



DRAAIBOEK BUURTZORG



EERSTELIJNSZONE
DENDER



INHOUD

	Woord vooraf	3
	De acht functies van buurtzorgregie	4
	Even voorstellen: de vier buurtzorgprojecten	6
1	BUURTANALYSE Hoe ziet je buurt eruit?	8
2	SAMENWERKINGEN Wie zijn jouw partners?	16
3	SENSIBILISEREN EN INFORMEREN Hoe leren mensen het aanbod in de buurt kennen?	24
4	SOCIALE NETWERKEN UITBOUWEN Hoe zorg je ervoor dat burens elkaar leren kennen?	30
5	SOCIAAL GEWAARDEERDE ROLLEN Hoe ieders talent inzetten?	38
6	ZORGNODEN DETECTEREN Hoe weten welke noden en vragen er zijn?	42
7	TOELEIDING TOT ZORG Hoe breng je de juiste zorg en ondersteuning naar de juiste personen?	48
8	BELEIDSADVISING Hoe de link leggen met het lokaal beleid?	54

WOORD VOORAF

Het belang van de buurt kan moeilijk overschat worden. Hier vinden burgers en professionals elkaar. Hier krijgen formele zorg en informele zorg vorm.

In veel gemeenten is de kiem van buurtgerichte zorg al aanwezig. Er zijn wijkcomités en burgerinitiatieven die bruisen van engagement, de voedingsbodem waarmee alles begint. Geen buurtgerichte zorg zonder zorggerichte burens. Geen Eerstelijnszone zonder zorggerichte buurten. Maar hoe kunnen we dit kiempje meer groeikansen geven? Daar wil dit draaiboek bij helpen.

Je leest in dit boek de ervaringen van vier buurtzorgprojecten. Drie projecten ontstonden vanuit een lokaal dienstencentrum (LDC): Zonnebloem, Zilverpand en 't Plein. Het vierde – 't Lab Gods – is een buurtlabo gedragen door vrijwilligers. Door al hun ideeën en tips te bundelen wil dit draaiboek een inspiratiebron zijn voor andere initiatieven binnen of buiten de regio.

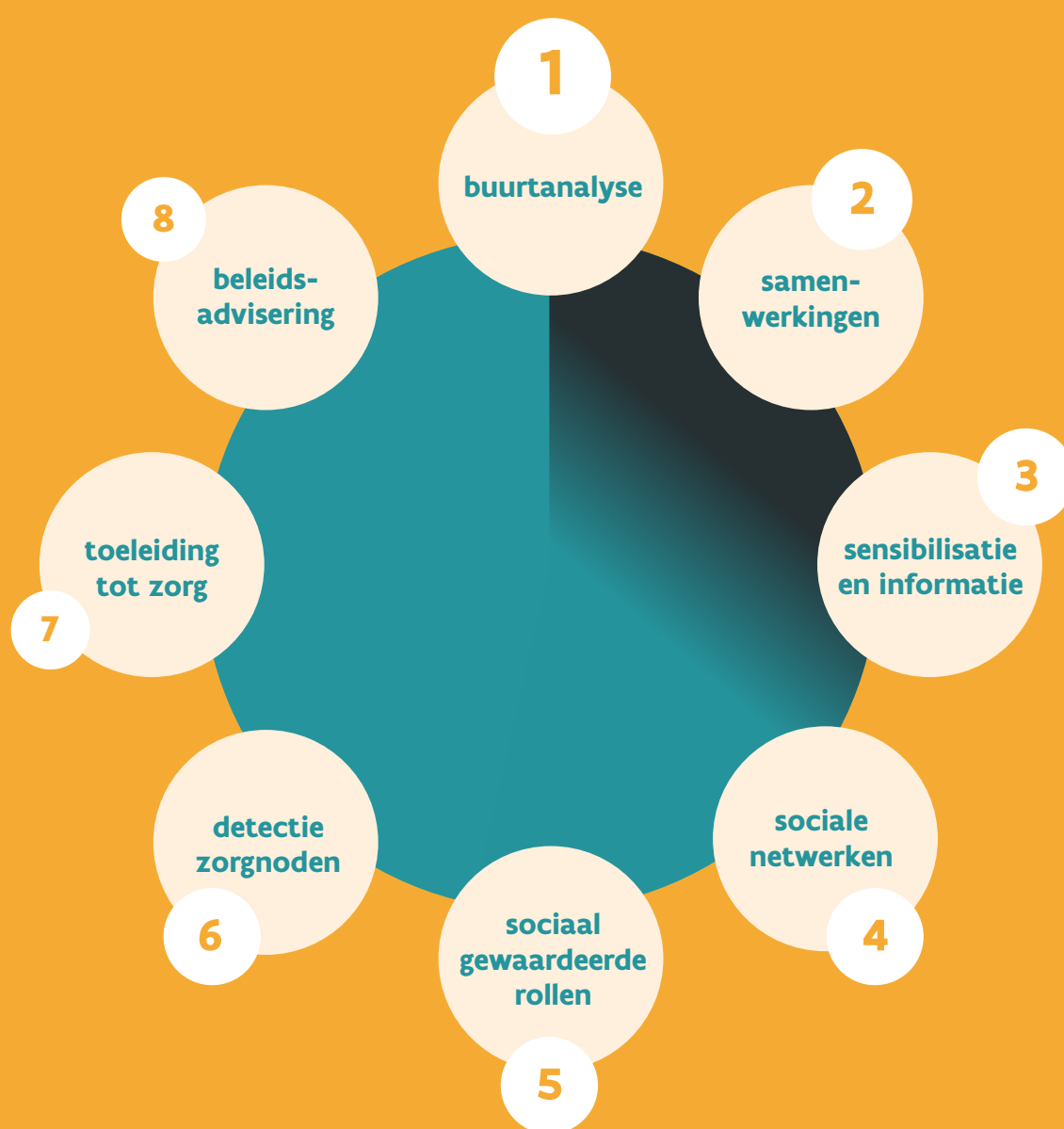
We groeperen deze inspirerende ideeën in acht hoofdstukken. Niet toevallig sluiten ze aan bij de acht functies van buurtzorgregie zoals gepresenteerd in het cahier Aan de slag met buurtgerichte zorg van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG).

We hopen dat de ideeën je inspireren en overtuigen om aan de slag te gaan. Je staat er niet alleen voor. De werkgroep Buurtzorg van Eerstelijnszone Dender ondersteunt en versterkt met veel enthousiasme kleinschalige buurtzorginitiatieven in de gemeenten Berlare, Buggenhout, Dendermonde, Hamme, Lebbeke en Zele. We doen dat via vormingen, intervisiemomenten en een maandelijks vragenuurtje en krijgen daarbij ondersteuning van de VVSG.

Laat je inspireren, steek de handen uit de mouwen en haal alles uit je buurt. We helpen je graag.

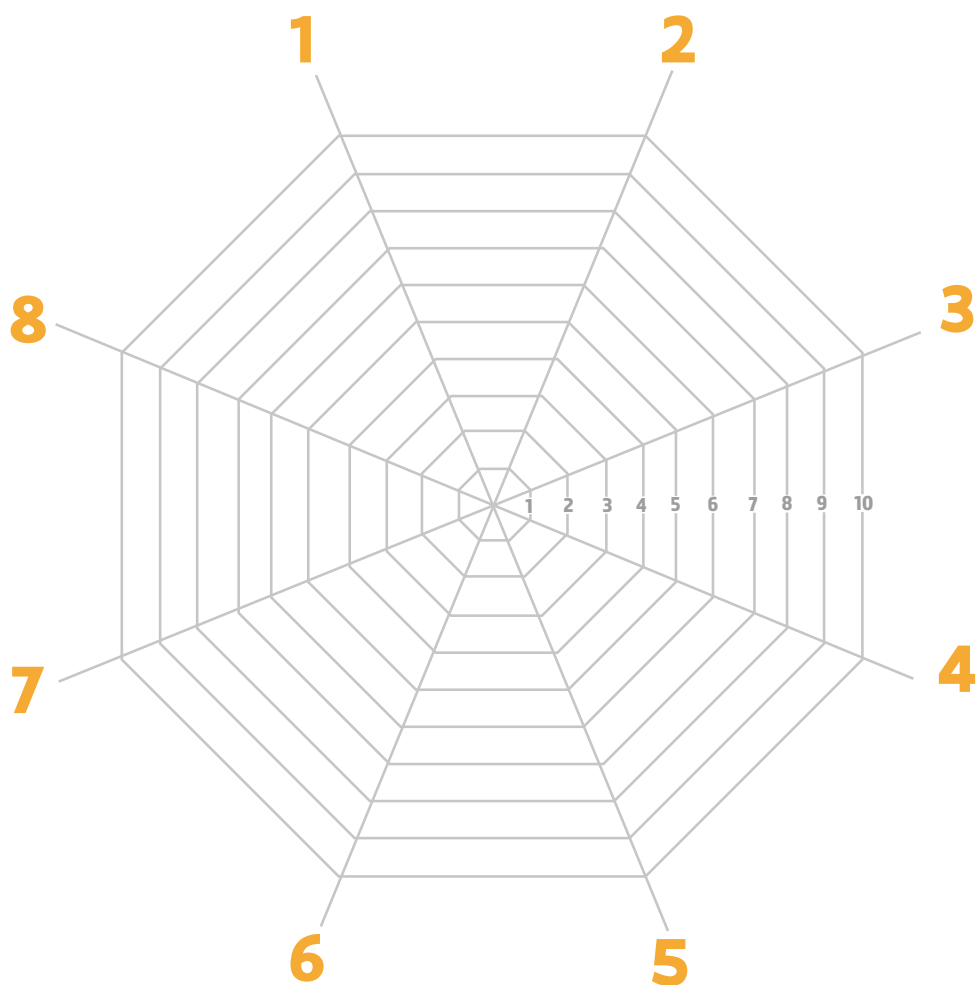
De werkgroep Buurtzorg
Eerstelijnszone Dender

DE ACHT FUNCTIES VAN BUURTZORGREGIE



DOE DE CHECK: HOE VER STAAT JOUW BUURZORGPROJECT?

Heb je al een buurtzorgproject? Een spindiagram kan je helpen bij de evaluatie. Duid op de 8 assen aan hoever je staat met de realisatie van de acht functies van de buurtzorgregie. Je ziet in een oogopslag op welke functies je verder kan inzetten.



EVEN VOORSTELLEN: DE VIER BUURTZORGPROJECTEN



Wij zijn LDC Zonnebloem in Sint-Gillis

De Zonnebloem ligt aan de rand van de Tuinwijk en het Kruis in Sint-Gillis-bij-Dendermonde. We zijn gestart als ouderenvoorziening, maar nu heten wij heel nadrukkelijk alle mensen uit de buurt welkom. Het is fijn om je burens te kennen en goed overeen te komen. Mekaar een beetje leren kennen, is daarbij een eerste stap. Daarom maken wij met het wijkcomité en met andere vrijwilligers uit deze wijk werk van ontmoetingsmomenten van allerlei slag. Ontmoeten is het begin van omzien naar mekaar. Je omgeving willen bekijken met een zorgzame blik, is het begin van omzien. "Omzien" is een heleboel kleinigheden die toch van grote betekenis zijn.

De krant uit de bus halen, vragen hoe het gaat met de baby of hoe het is na het verlies van een dierbare, een tekstje schrijven voor de buurtkrant ... Bouwen aan onze buurt kunnen we dagelijks met 1001 kleine dingen doen. Doe je mee?

Lokaal dienstencentrum Zonnebloem

Breestraat 109, 9200 Dendermonde
052 25 19 30 • ldc.zonnebloem@ocmw.dendermonde.be

Wij zijn 't Lab Gods in Lebbeke

Een paar straten, een paar winkels, verenigingen, een school, een kerk: zo klassiek is het H. Kruis in Lebbeke. Uniek is de dynamiek die het zieltogende kerkgebouw in onze buurt teweegbracht. Buurtatelier 't Lab Gods startte met de intentie om het potentieel van de kerk te verkennen als laboratorium van verbindende initiatieven voor de lokale gemeenschap. Ondanks actieve verenigingen en een paar basisvoorzieningen die op post bleven, is ook onze buurt niet immuun voor de tijdsgeest. Individualisering, lossere familieverbanden, digitalisering, financieel uitdagende omstandigheden ... De wereld verandert en niet iedereen kan volgen. Ook in het evidente vangnet van onze buurt werden de mazen wat groter. Al gauw werd werken aan de kerk dan ook werken met en aan de gemeenschap errond. We doen aan gezondheidspreventie en rechtenverkenning zonder dat iemand het door heeft. We maken informatie leuk, we proberen plaats te maken voor iedereen en de weg naar elkaar wat te effenen. Doelbewust, omdat onze buurt té belangrijk is om aan het toeval over te laten.

Buurtatelier 't Lab Gods

Lange Minnestraat, 9280 Lebbeke
hetlabgods@gmail.com





Wij zijn het Zilverpand in Dendermonde

Het Zilverpand is een vaste waarde in de wijk rondom de Donckstraat. Het gebouw huisvest twee diensten: enerzijds een groep van assistentiewoningen (GAW) en anderzijds een lokaal dienstencentrum (LDC). Je bent van harte welkom om gebruik te maken van onze diensten en activiteiten in het dienstencentrum: de warme maaltijden en restaurantdagen (bijv. mosselen en een aperitiefje), een drankje in de cafetaria in de namiddag, een afspraak met de thuiszorgwerker, een informatienamiddag, een wandeling in de buurt, het tekenatelier, yoga, een buurt-BBQ ... en nog zoveel meer. Wij trekken ook steeds actiever naar onze buurt, zoals met onze Soep op de stoep actie. Wij faciliteren met onze infrastructuur met veel plezier het wijkcomité. Vandaag bereiden we ons voor op veranderingen. Na een beslissing van het lokaal bestuur van Dendermonde zal de dienstverlening voor assistentiewoningen worden afgebouwd tegen 2026. Het lokaal dienstencentrum zal blijven bestaan, weliswaar op een andere locatie in het centrum.

Lokaal dienstencentrum Zilverpand

Nieuwburcht 10, 9200 Dendermonde

052 25 17 30 • ldc.zilverpand@ocmw.dendermonde.be

Wij zijn LDC 't Plein in Dendermonde

Wij zijn een lokaal dienstencentrum in Dendermonde dat werkt voor de deelgemeente Baasrode. Sinds het begin van ons bestaan richten we ons dus al op de buurt waarin we ons bevinden. Al is dit buurtgericht werken wel steeds meer op de voorgrond gekomen. In 2018 zetten we onze eerste voorzichtige stapjes in de wereld van buurtgerichte zorg. Vol enthousiasme startten we met de straten rondom ons die we in een buurtzorgproject onderbrachten. Hier werd vooral veel geëxperimenteerd en met vallen en opstaan ondervonden wat werkt en wat niet voor deze buurt. Begin 2020 sloot een buurthuis in een sociaal kwetsbare wijk die aan de straten van ons buurtzorgproject grensde. We beslisten om deze wijk ook in ons buurtzorgproject op te nemen. Op lange termijn is het de bedoeling om buurtgerichte zorg uit te rollen over het hele grondgebied van Baasrode.

Lokaal dienstencentrum 't Plein

Kloosterstraat 30, 9200 Dendermonde

052 25 70 90 • ldc.plein@ocmw.dendermonde.be



BUURTANALYSE

Hoe ziet je buurt eruit?



1

Je staat te popelen om aan de slag te gaan in je buurt. Logisch! Toch is het van groot belang dat je eerst een goed zicht krijgt op je buurt. Dat doe je met een buurtanalyse. Je brengt je buurt in kaart met zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens. Zo krijg je voeling met je buurt waardoor je toekomstige initiatieven meer kans op slagen hebben. Een buurtanalyse helpt ook om prioriteiten te stellen. Maar hoe begin je eraan? We helpen je op weg.

Breder is beter

Een goede buurtanalyse brengt een breed scala gegevens samen:

- **Cijfergegevens:** aantal inwoners, inkomen, gezinssamenstelling ...
- **Maatschappelijke uitdagingen:** vereenzaming, armoede, veiligheid ...
- **Talenten en capaciteiten** van de buurtbewoners
- **Belanghebbenden in de buurt:** lokaal dienstencentrum, woonzorgcentra, handelaars, gezondheidswerkers, verenigingen ...
- **Gesprekken** met buurtbewoners en sleutelfiguren, kwalitatieve bevragingen

TIP

Herhaal je buurtanalyse

Een buurt leeft en verandert voortdurend. Daarom is een buurtanalyse altijd een momentopname. Maak je analyse regelmatig opnieuw om een vinger aan de pols te houden.

Hoe kwantitatief materiaal verzamelen?

TIP

Begin op tijd

Een goede buurtanalyse maken vergt tijd. Begin op tijd zodat je je werk grondig kan doen.

- **Begin bij het begin**
Ga eerst na welke cijfergegevens je al hebt over de buurt.
- **Check op provincies.incijfers.be**
Op de website provincies.incijfers.be vind je heel wat cijfermateriaal over sociaaleconomische indicatoren, tot op buurtniveau. Het dashboard werkt niet met het begrip 'buurt', wel met statistische sectoren. Lukt het niet? Komt je buurt niet overeen met de statistische sectoren? De ambtenaren van de dienst data en analyse helpen je graag verder. Mail naar: data.analyse@oost-vlaanderen.be.
- **Klop aan bij het lokaal bestuur**
Neem contact op met de diensten van het lokaal bestuur – de politie, het sociaal huis, ombudsdienst ... Zij hebben wellicht ook al cijfermateriaal over je buurt.
- **Vraag cijfers bij organisaties en verenigingen**
Ook organisaties en verenigingen die op het eerste gezicht misschien niet relevant lijken, kunnen bruikbaar cijfermateriaal hebben.

Hoe kwalitatieve gegevens verzamelen?

Cijfers geven een objectief beeld van de buurt. Toch zijn statistieken alleen niet genoeg om voeling te krijgen met wat leeft. Je hebt ook kwalitatieve gegevens nodig.

- **Maak een fotoreportage**
Wandel rond in je buurt en maak foto's. Je kan dit fotomateriaal later nog gebruiken wanneer je buurtbewoners wil mobiliseren voor een project.
- **Stel de sociale kaart samen**
Maak een overzicht van alle instellingen in de buurt die werken rond welzijn, gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. Vul het plaatje aan met spelers uit de gouden gids: horecazaken, kleinhandel, vrije beroepen ...

ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

LDC ZONNEBLOEM



Bellen bij de burens

We maakten een enquête en gingen er persoonlijk mee van deur tot deur. Afhankelijk van de situatie gaven we ze af en gingen we ze later weer ophalen, of vulden we ze samen in. Een ideale gelegenheid om kennis te maken met de burens en informatie te geven over het project dat je voor ogen hebt.

TIP

Korter is beter

Bedenk vooraf wat je met je enquête precies te weten wil komen en formuleer daar heldere vragen over.



Vinger aan de pols op social media

We hebben een profiel op het online buurtnetwerk Hoplr en zijn lid van de buurtgroepen op Facebook. Wat je daar leest, vertelt je iets over de noden en vragen in de buurt. Je krijgt ook een idee van welke talenten je burens zoal hebben.

Telefoontje naar 75-plussers

Tijdens de lockdown belden we alle 75-plussers op om te polsen naar hun situatie en welbevinden. Deze telefoonronde leverde waardevolle informatie op over de omkadering van deze mensen, hun beleving van de situatie en de interacties in de buurt.



Brainstorm met de buurt

Met een oproep in het gemeentelijke krantje nodigden we alle verenigingen en buurtbewoners uit. We kozen een onderwerp en gingen via een brainstorm-methodiek aan de slag met alle aanwezigen.



TIP

Veel volk? Bingo!

Bevraag buurtbewoners op een moment dat ze met velen samen zijn. Wij hielden onze enquête tijdens een buurtontbijt, maar je kan ook inhaken op het eetfestijn van een plaatselijke vereniging. Als je mensen persoonlijk aanspreekt en enkele gerichte vragen stelt, levert dat de meeste input op. Je kan natuurlijk ook de vragenlijst op tafel leggen en aan de uitgang een verzameldoos zetten.

'T LAB GODS

Drempelbezoeken bij 85-plussers

Tijdens de lockdown organiseerden we – in samenwerking met het Sociaal Huis – drempelbezoeken. Onze vrijwilligers gingen aanbellen bij 85-plussers en informeerden op een veilige afstand naar bestaande burenhulp en de algemene sociale omkadering. Deze drempelbezoekjes leverden niet alleen nuttige informatie op, maar ook contacten met mantelzorgers.



Vrijwilligers gekend in de buurt

Onze vrijwilligers zijn allemaal actief in het plaatselijke verenigingsleven of als 'aanspreekbare buur' in hun straat. Ze komen vaak onder de mensen en dat zorgt voor een permanente stroom aan informatie. De uitdaging is om deze informatie vast te houden, te bundelen en er iets mee te doen.

Inventaris van kleine helpen-acties

We gingen langs bij alle bewoners van de Groep van AssistentieWoningen (GAW) in de buurt en informeerden naar de bestaande burenhulp. Zo kregen we een overzicht van de vraag en het aanbod van de zogenaamde 'kleine helpen'-acties.



LDC ZILVERPAND



Bierkaartjes met één vraag

We wilden bierkaartjes laten drukken met telkens één vraag, helder en aangenaam geformuleerd. Die zouden we in het enige café in de buurt leggen. Zo konden klanten op een laagdrempelige manier hun mening noteren. Jammer genoeg kregen we toen af te rekenen met corona en moesten alle cafés dicht.

Meesurfen met andere onderzoeken

Op vraag van het lokaal bestuur werd een grootschalig onderzoek op touw gezet met het oog op wijkverbeteringsprojecten, in samenwerking met HoGent. Het onderzoek liep ook in de wijk waarop ons LDC aansluit. De resultaten zijn zeer nuttig voor ons buurtzorgproject.

TIP

**Vraag onderzoeksresultaten op
Ga na of andere initiatiefnemers een
enquête uitvoerden in de buurt en vraag
de resultaten daarvan op.**



LDC 'T PLEIN

Een bevraging in de buurt

We bezorgden alle buurtbewoners een bevraging in de brievenbus en lieten onze buurtzorgers ze weer ophalen. Was invullen moeilijk? Onze onthaalvrijwilligers of buurtzorgers hielpen graag een handje.



TIP

Bundel de krachten

Vaak zetten andere organisaties en verenigingen - zoals hogescholen of universiteiten - een enquête op het touw met gelijkaardige vragen. Vraag gerust hun resultaten op. Neem jij het initiatief? Maak je bevraging dan niet te lang en beperk de hoeveelheid doorlopende tekst.

Goed luisteren op buurtinitiatieven

Ga naar samenkomsten of initiatieven in de buurt. Je pikt er veel informatie op over de buurt en de bewoners.



Hoplr!

Hoi,

We zijn lid van het online buurtnetwerk Hoplr Baasrode. De berichtjes geven ons een kijk op de noden van de buurt, maar ook op de talenten die er wonen.

Bellen met ouderen

Tijdens de eerste coronagolf belden we alle 70-plussers op. Toen later de tweede golf opdook, belden we de 80-plussers. Die telefoontjes leverden ons veel informatie op.



Bezoekjes van buurtzorgers

Wij werken met buurtzorgers, vrijwilligers die het aanspreekpunt zijn voor de straat. Ze leggen bezoekjes af in de buurt, maken contact met de buurtbewoner en bevragen of de bewoner hulp kan bieden of graag hulp krijgt. De buurtzorgers kan zelf hulpvrager en aanbieder matchen, of roept hiervoor onze hulp in. Hoe dan ook, buurtzorgers zijn voor ons een waardevolle bron van informatie.

“Hoe mensen hun buurt ervaren, komt niet altijd overeen met de cijfers. Zo leefde de perceptie dat in onze buurt veel mensen met een andere origine wonen. Toen we de cijfers bekeken, bleek dit minder dan gedacht.”

LDC 't Plein

HOE DE BUURTANALYSE BESPREKEN?

Heb je al het cijfermateriaal verzameld?
Aangevuld met kwalitatieve gegevens?
Super, je buurtanalyse is rond. En nu?

>> **Bespreek het resultaat met de buurt**

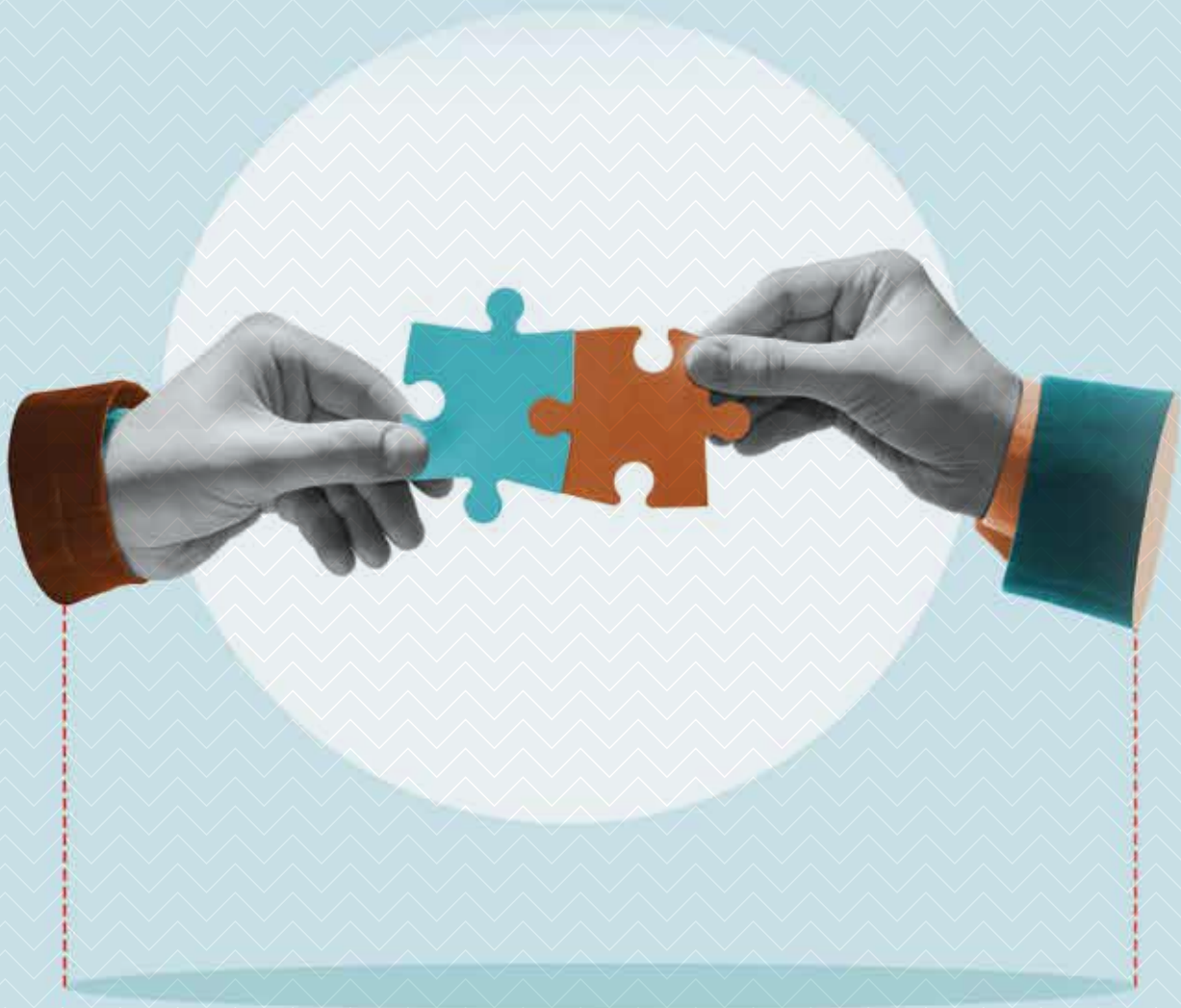
Informeer de buurtbewoners over de resultaten van de buurtanalyse. Leg de nadruk op interactie zodat buurtbewoners zoveel mogelijk betrokken worden. Een slimme manier om dat te doen is buurtbabbels organiseren in kleine groepjes. In een grote groep voelen buurtbewoners meer schroom om het woord te nemen. Voorzie zowel een fysiek als digitaal moment. Zo kan corona geen roet in het eten strooien.

>> **Formuleer concrete acties**

Je hebt alle kwantitatieve en kwalitatieve gegevens verzameld, geanalyseerd en besproken. Uit die grondige analyse volgen concrete acties en initiatieven die echt beantwoorden aan noden in je buurt.

SAMENWERKINGEN

Wie zijn jouw partners?



2

Buurtgerichte zorg realiseer je niet alleen. Zeker voor mensen met een kwetsbaarheid of in een maatschappelijk kwetsbare positie is het belangrijk dat alle zorgactoren hun hulp- en dienstverlening op elkaar afstemmen. Dankzij die partnerschappen kunnen laagdrempelige en kosteloze initiatieven het levenslicht zien. Maar hoe zet je zo'n samenwerking op?

Onderzoek de buurt

- Welke samenwerkingsverbanden zijn er al in de buurt, de wijk, de gemeente?
- Zijn er buurtbewoners met bepaalde talenten of capaciteiten?
- Welke organisaties, handelaars, hulpverleners of woonzorgvoorzieningen zijn in de buurt actief?
- Zijn er buurtbewoners die in de buurt leiderschap opnemen?

TIPS

Naar een samenwerking met kleur

- Zoek naar sleutelfiguren uit andere culturen in de buurt en betrek hen bij je project. Zij kunnen op hun beurt hun gemeenschap betrekken.
- Zoek naar organisaties of verenigingen in je buurt die vandaag al rond diversiteit werken. Sla de handen in elkaar om zoveel mogelijk buurtbewoners te bereiken.

Uitgangspunten voor een succesvolle samenwerking

- Elke partner is evenwaardig. Alleen zo werk je aan een duurzame samenwerking.
- Geef alle vertrouwen. Coördineer de samenwerking met de kunst om vertrouwen te geven.
- Transparantie voorop. Zorg ervoor dat iedereen duidelijk weet wie wat doet.
- Gedeelde informatie is meer waard. Wanneer informele en professionele hulpverleners gegevens uitwisselen, bevordert dat de samenwerking.

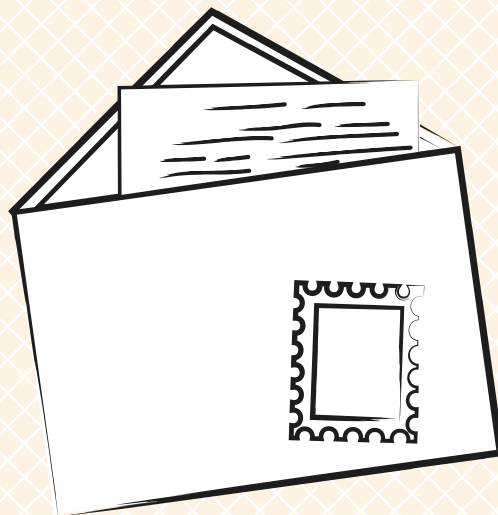
“Voor bepaalde activiteiten mogen we gratis gebruikmaken van een ruimte in het lokale woonzorgcentrum.”

't Lab Gods

ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

De opstart van ons buurtzorgproject

- **Een uitnodiging voor bewoners én professionals.**
Voor de opstart van een buurtzorgproject nodigden we de verschillende betrokkenen uit op een eerste samenkomst. Alle bewoners van de wijk kregen een uitnodiging in de brievenbus. De professionals van zorg en welzijn nodigden we uit via mail. Op de samenkomst bekeken we hoe we konden samenwerken om het buurtzorgproject vorm te geven.
- **De start van de stuurgroep.**
We vormden een stuurgroep van zowel vrijwilligers die al een engagement hadden in de buurt als beroepskrachten zoals een wijkverpleegkundige, een medewerker van de sociale huisvestingsmaatschappij, de wijkagent, een wijkverantwoordelijke van de diensten aan huis van het sociaal huis..
- **Doel van het overleg.**
We bepaalden het opzet van het overleg: elkaar leren kennen, beter samenwerken, gericht naar elkaar kunnen doorverwijzen, preciaire situaties sneller beter opvolgen.
- **Wordt vervolgd.**
Door corona is de werking van de stuurgroep grotendeels stilgevallen. Binnenkort nemen we de draad terug op.



LDC ZONNEBLOEM



Koopjes in supermarkt

De producten die we nodig hebben voor een activiteit kunnen we tegen een voordelige prijs aankopen bij de lokale supermarkt. Zo hoeven deelnemers slechts een kleine bijdrage te betalen.

'T LAB GODS

De waarde van vrijwilligers

Bij ons zijn vrijwilligers de trekkende krachten van het buurtzorgproject. Veelal zijn ze stevig geworteld in het plaatselijke verenigingsleven en wonen ze in de buurt. Gevolg: veel parate kennis over de formele en vooral informele sociale kaart. We merken dat professionals het buurtzorgproject zien als vrijwilligerswerk zonder veel traditie. Maar wanneer ze effectief samenwerken, ervaren alle partijen dit als zinvol.

De extra moeilijkheid van kwetsbare doelgroepen

We ervaren dat het niet evident is om gemeenschappelijke initiatieven op te zetten naar kwetsbare groepen toe. De redenen daarvoor zijn divers. Soms speelt bij de partners een concurrentie-aanvoelen, soms rest weinig energie voor bijkomend engagement, soms voelen ze zich niet goed geplaatst om een initiatief voor kwetsbare doelgroepen op te zetten. Individueel is er wél veel bereidheid tot het zogenaamde kleine helpen.



De lange weg naar vertrouwen

Samenwerking tussen verschillende partijen berust op vertrouwen. Er gaat tijd over om intenties duidelijk te maken en waar te maken. Daarnaast ervaren we dat samenwerkingen voortdurend in beweging zijn en variëren naargelang de aard van het initiatief.

De kracht van een gemene deler

We merken dat hoe dichter en concreter de initiatieven aansluiten bij een gemene deler, hoe meer samenwerkingsbereidheid er is. Zo bundelen vrijwilligers en verenigingen bij ons de krachten voor het behoud van het kerkgebouw en de zoektocht naar een zinvolle invulling voor deze ruimte. Maar hoe dichter het buurtzorgproject op het werkingsterrein komt van een vereniging, hoe moeizamer de samenwerking terwijl buurtzorg precies de bedoeling heeft om in te pikken op elkaars initiatieven, op de plaatselijke dynamiek.

Buurttafels Warm (w)eten

Samen met het lokaal bestuur van Lebbeke organiseren we buurttafels waarbij we de meer kwetsbare burensamenbrengen rond een lekkere maaltijd en aansluitend informatie geven. We werken hiervoor samen met lokale deskundigen op vlak van zorg, welzijn, cultuur, recht ... Zo presenteerde een huisarts 10 tips om 100 jaar te worden, gaf een medewerker van het cultureel centrum toelichting bij de UiTkan-senpas en het Rap op Stap-kantoor, en informeerde de bewegen-op-verwijzingscoach over zijn aanbod. Interessant, lekker en een uitstekende manier om elkaar te leren kennen.



'T LAB GODS LOKAAL BESTUUR LEBBEKE



Hoe meer lokale partners, hoe beter

We proberen iedereen die lokaal actief is, te betrekken bij de organisatie van onze buurttafels. Zo gaan we op zoek naar lokale handelaars die kunnen zorgen voor de catering, copycenters voor het drukken van de flyer, maar we zoeken ook telkens naar andere locaties in de buurt waar we kunnen neerstrijken met onze buurttafel.

Aandacht en zorg voor alle partners

We hebben ervaren dat het erg belangrijk is om alle partners, van klein tot groot, evenveel aandacht en zorg te geven. Zo is het cruciaal om vooraf de tijd te nemen voor een gesprek.

Bereid het gesprek goed voor

- Maak je vraag en je doelstellingen zo concreet mogelijk
- Het project impliceert een engagement voor de partner. Maak de omvang daarvan duidelijk.
- Probeer helder te krijgen waarom de partner belangrijk en uniek is voor het project.
- Bekijk op welk manieren het project ook belangrijk is voor de partner en de gemeenschappelijke doelgroep.

Bezorg deze voorbereiding via brief of mail

Ga langs bij de beoogde partner

Je voorbereidende brief of mail is het ideale uitgangspunt voor een gesprek.

Lessen uit een ontmoedigende opstart

We nodigden de buurtbewoners, gebruikers en vrijwilligers van het dienstencentrum en andere lokale organisaties uit bij het wijkcomité van de buurt. Daar wilden we de buurtzorggedachte uitleggen en een samenwerking opstarten om buurtzorg in onze wijk vorm te geven. Helaas was de opkomst ontmoedigend. We zien een aantal redenen:

- **Stijve uitnodiging.** Onze uitnodiging was te algemeen, te vaag en te formeel geformuleerd. We vertelden dat het woonzorgdecreet buurtzorg tot kernopdracht van het dienstencentrum maakt, maar dit beleidsverhaal doet mensen niet warmlopen voor je project.
- **Formele betrokkenheid werkt niet.** Een vertegenwoordiger van het wijkcomité maakt deel uit van het inspraakorgaan van ons dienstencentrum. Toch volstaat een dergelijke formele betrokkenheid niet om mensen mee te krijgen in een partnerschap.
- **Een minimale buurtanalyse is nodig.** Een buurtanalyse zou ons een beter zicht hebben gegeven op de gemene delers met andere actoren in de buurt. Gezamenlijke betrokkenheid sterkt de vraag tot samenwerking.



Leve het café

In onze wijk zijn – naast het wijkcomité – geen actieve verenigingen meer. Ook kleinhandel en horeca sloten de deuren. Daarom klopten we aan bij het enige café en tuincentrum van de buurt. We stelden ons buurtzorgproject voor en werkten sindsdien ook al samen. Zo eindigde een buurtwandeling met een terrasje en een bloemschiksessie. Als corona geen roet in het eten zou hebben gestrooid, zouden we ook de planningsvergadering van het dienstencentrum in het café gehouden hebben en zou de buurtanalyse op bierkaartjes zijn gestart (zie p. 13)



Lokaal inkopen

Wanneer we maar kunnen, kopen we producten lokaal aan. Toch kan dit niet altijd binnen het lokaal bestuur. Officiële gunningen verplichten soms om elders aan te kopen.

Hoe corona naar andere locaties leidde

We maakten gebruik van locaties in de Groep van AssistentieWoningen (GAW) Zilverpand voor onze werking. Maar door corona werden hier tussen maart 2019 en juni 2020 geen externe bezoekers toegelaten. De zoektocht naar alternatieve locaties in de omgeving leidde tot de kennismaking met andere partners in de buurt. Zo werd de nood uiteindelijk een deugd.

Onze tips voor een gemeenschappelijk gedragen buurtzorgproject:

Is er een buurtcomité actief in je buurt? Betrek hen onmiddellijk.

Kijk welke samenwerkingen al bestaan tussen organisaties en verenigingen.

Zoek sleutelfiguren in de buurt: mensen die de buurt goed kennen en zelf ook goed gekend zijn in de buurt. Zij zijn je ambassadeurs en kunnen het project bekendmaken.

Organiseer samenkomsten in de buurt.

Betrek professionele organisaties echt actief. Zorg ervoor dat alle partners minstens op de hoogte zijn. Zet buurtzorg bovenaan de agenda.

LDC 'T PLEIN



Gratis soep

Wij kunnen gratis soep aanbieden dankzij een samenwerking met een lokale handelaar en boerderij.



SENSIBILISEREN EN INFORMEREN

**HOE LEREN MENSEN HET AANBOD
IN DE BUURT KENNEN?**



3

Het aantal initiatieven en projecten binnen zorg en welzijn is overweldigend. En toch kennen hulpbehoevenden dit zorgaanbod vaak niet. Overigens is niet alleen deze kwetsbare doelgroep slecht geïnformeerd, ook burens en zelfs professionele zorgverleners kennen het zorglandschap onvoldoende. Een goede communicatie en informatieverstrekking kan de zorggeletterdheid verhogen. Is je communicatie bovendien wervend, dan zorgt ze ook voor meer betrokkenheid van mensen, verenigingen en organisaties, breng je ze samen en zet je ze aan tot actie. Maar hoe pak je een goede communicatie best aan?

ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

Beperkte bekendmaking

We programmeren traditiegetrouw heel wat initiatieven rond gezondheidsinformatie en -preventie, sociale informatie en zorggeletterdheid. Een divers aanbod dat openstaat voor iedereen. We publiceren onze activiteiten in ons tijdschriftje, op onze Facebookpagina en de Uitdatabank, maar moeten erkennen dat we nog geen initiatieven namen om de buurt actief uit te nodigen.

LDC ZONNEBLOEM

Bankbabbels over gezondheid

In de week van de geestelijke gezondheid (begin oktober) plannen we bankbabbels in onze wijk. Begeleiders geven via een praatje op de bank toelichting bij de verschillende activiteiten van LDC Zonnebloem die de fysieke en mentale gezondheid bevorderen.



Buurt betrekken bij planning

Via onze straatambassadeurs willen we de buurt betrekken bij de planning van onze initiatieven rond gezondheidspreventie, zorggeletterdheid, relevante sociale informatie.

Gezondheid verweven in activiteiten

De aandacht voor het mentale en fysieke welbevinden zit bij ons verweven in onze vele activiteiten. Zo werkten we aan beweging tijdens de buurtwandeling naar aanleiding van de dag van de trage wegen, aan mentaal welzijn tijdens een infoavond met als thema Leven in vreugde en evenwicht, en kon iedereen de heilzame werking ervaren van samen zingen tijdens Liedjes van het seizoen.



Oor te luisteren bij bewoners en professionals

We organiseren buurttafels waarbij we een etentje koppelen aan informatie rond gezondheid of sociaal-culturele items. Om de thema's te bepalen, leggen we ons oor te luisteren bij buurtbewoners. Dat doen we tijdens activiteiten doorheen het jaar. Daarnaast organiseerden we in november 2021 een samenkomst met alle verenigingen en buurtbewoners. Ook toen stonden de thema's voor toekomstige buurttafels op de agenda. We zoeken naar thema's waarbij we de lokale zorg- en welzijnsverstrekkers of voorzieningen kunnen betrekken. Zo slaan we een brug en verlagen we wederzijdse drempels.



Twee gouden straatambassadeurs

We werken samen met twee straatambassadeurs, 70-plussers die vertrouwd zijn met de situatie van oudere burens. Ze zijn sterk begaan met burens die kwetsbaar zijn op vlak van gezondheid, sociale omkadering, financiële of materiële situatie. Ze contacteren de maatschappelijk werker van ons dienstencentrum en gaan vervolgens samen op huisbezoek. Zo krijgen de meer kwetsbare mensen uit de buurt de juiste informatie en toegang tot rechten waarvan ze het bestaan soms niet vermoeden.



LDC ZILVERPAND

Onze tips voor een geslaagde communicatie:

- **Hou je doelgroep goed voor ogen**
Wanneer je naar een kwetsbare doelgroep communiceert, gebruik dan een eenvoudige taal die iedereen begrijpt. Zorg naast digitale communicatie ook voor een papieren drager. Zeker de kwetsbaarste mensen zijn niet digitaal.
- **Werk samen met lokale handelaars**
Ze kunnen helpen bij het bekendmaken van je acties en je project.
- **Zet je eigen communicatiekanalen in**
Facebook, een nieuwsbrief... Ontwikkel eventueel een buurtkrantje of ander kanaal dat iedereen in de buurt dezelfde info verstrekt.
- **Surf mee met de communicatie van andere organisaties**
Misschien kunnen ze je activiteit opnemen in hun kanalen? Je eerste stap: een overzicht krijgen van verenigingen en organisaties die actief zijn in de buurt. In Baasrode verschijnt elk jaar een voordelig boekje met alle gegevens, planning en contactinfo van alle verenigingen en organisaties. Elke inwoner van Baasrode kan dit bestellen.
- **Spreek mensen aan**
Persoonlijke communicatie werkt nog altijd het best.

SOCIALE NETWERKEN UITBOUWEN

**HOE ZORG JE ERVOOR DAT BUREN ELKAAR
LEREN KENNEN?**



4

Een stevig sociaal netwerk met mensen die elkaar kennen of samenwerken, is bijzonder belangrijk. De praktische en emotionele steun van zo'n netwerk zorgt voor meer welbevinden, zelfredzaamheid, eigenwaarde ... Wanneer je er bovendien in slaagt om verschillende sociale netwerken in de buurt met elkaar te verbinden en op die manier te versterken, vergroot ook de sociale cohesie in de buurt. Maar hoe doe je dat, zo'n sociaal netwerk uitbouwen? We helpen je op weg.

Extra uitdaging: een sociaal netwerk in een diverse buurt

Vaak wonen mensen met een verschillende culturele achtergrond samen in dezelfde buurt. Wanneer je iedereen met elkaar wil verbinden, kan je bijvoorbeeld eten, drinken, kledij of tradities uit verschillende culturen samenbrengen op een activiteit. Dit is niet zo vanzelfsprekend. Een paar tips:

- **Spreek sleutelfiguren aan**

Trekkende figuren waar de gemeenschap naar opkijkt, kunnen soms de hele groep meekrijgen, maar soms ook niet.

- **Organiseer acties in elke aparte gemeenschap**

Lukt het niet om iets gezamenlijk te ondernemen? Dan kan je soms beter een en dezelfde actie opzetten in de verschillende gemeenschappen. Zo bereiken je acties rond bijvoorbeeld burenhulp uiteindelijk wel de hele buurt, weliswaar georganiseerd in elke gemeenschap apart.

ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

LDC ZONNEBLOEM

2 x bouwen aan een sociaal netwerk

Enerzijds hebben we onze eigen buurtzorgactiviteiten waarvoor we samenwerken met buurtcomités en geëngageerde buurtbewoners. Anderzijds zetten we mee onze schouders onder de initiatieven van wijkcomités of groepjes burens:

- We stellen onze **infrastructuur en ons materiaal** gratis of voor een vriendenprijsje ter beschikking.
- We helpen bij de **promotie** van activiteiten. Zo kunnen we affiches verspreiden in het dienstencentrum of activiteiten aankondigen in het tijdschriftje van de dienstencentra dat toch op meer dan 2000 exemplaren verspreid wordt (weliswaar in heel Dendermonde en niet enkel in de buurt).

Hiernaast ontdek je een aantal van onze eigen activiteiten.

De geschiedenis van oude en nieuwe bewoners

We denken eraan om een tentoonstelling op te zetten rond de geschiedenis van de buurt. We willen dit doen in samenwerking met de heemkring en de burens. Zo hopen we meer verbinding te creëren met oude en nieuwe bewoners van de wijk.



Trick or treat!

Een Halloweenwandeling met soep voor alle deelnemers.



Buurtfeest met frietjes

We willen graag een buurtfeest organiseren waarbij alle bewoners iets meebrengen om te eten, een zogenaamde potluck. We denken ook aan een fotowedstrijd waarbij we de bewoners uitdagen om het leukste buurtplekje in beeld te brengen. De hoofdprijs? Een foodtruck die langskomt in de straat van de winnaar om alle burens op frietjes te trakteren.

Pannenkoek voor een tekening

Pannenkoeken voor het wijkschooltje als beloning voor een kleurwedstrijd onder kleuters.





Zorg dragen voor het kerkgebouw en voor elkaar

't Lab Gods zoekt met de buurt naar een nieuwe invulling voor het ontwijde kerkgebouw in de wijk Het Kruis. Dankzij dit gemeenschappelijke, helder en gedragen doel zijn mensen makkelijk te mobiliseren, als deelnemer of occasioneel vrijwilliger. We merken dat het werkt wanneer je kan vertrekken van het bestaande sociaal weefsel en er iets aan kan toevoegen.



Op 't Krois brandt een vlam voor jou

Corona verplichtte ons om andere manieren te zoeken om mensen te verbinden. In het verlengde van de Warmste Week – de solidariteitsactie van de VRT – bezorgden we in alle brievenbussen van de wijk een raamaffiche met de vlam van de campagne en de boodschap: Op 't Krois brandt een vlam voor jou. We nodigden iedereen uit om de affiche op te hangen als groet naar elkaar in de donkere dagen van het eindejaar. De oproep werd massaal opgevolgd. De affiche kleurde het straatbeeld en gaf een sterk samenhangsgevoel. Op de keerzijde van de affiche kon je een persoonlijke nieuwjaarswens noteren. Ook dat werd door veel burens gedaan.

Tentoonstelling Nostalgie

Alle verenigingen uit de buurt bundelden de krachten voor een tentoonstelling over het verenigingsleven, de sport, winkels, cafés, parochie en school uit de tijd van toen. De expo werd afgetrapt met een wervelende openingsavond. Voor zowel de expo als de openingsavond mochten we rekenen op een grote opkomst. Een succes, te danken aan de inzet van alle verenigingen en de vele, lokale talenten.



Verbinding tussen de spelers

Met ons buurtzorgproject willen we verbinding realiseren tussen de verschillende spelers in de buurt. Toch is het niet voor iedereen evident om deel te nemen aan het samenleven. Die mensen willen we bijzondere aandacht en plaats geven. Een buurtanalyse gaf ons een goed zicht op de hiaten in onze buurtwerking. De gegevens uit de analyse inspireerden ons om het activiteitsaanbod aan te vullen.



Versterk wat al bestaat

Vandaag zetten heel wat organisaties en verenigingen hun schouders onder een breed aanbod activiteiten. Ze verdienen veel erkenning en respect voor hun inzet om mensen in de buurt te verenigen. De activiteiten die ze organiseren, maken deel uit van het buurtzorgproject. Het is belangrijk om hun aanbod in te bedden in de uitbouw en versterking van het sociaal weefsel in de buurt.



Buurtontbijt met 400 smullers

Alle verenigingen organiseerden samen een buurtontbijt. In totaal schoven 400 burens hun voetjes onder tafel. Een groot succes waaraan iedereen zijn steentje heeft bijgedragen.

Ons dienstencentrum is ingebouwd in een serviceflatgebouw, een Groep AssistentieWoningen (GAW). De meeste buurtbewoners associëren ons met dit serviceflatgebouw. Sommigen denken zelfs dat we er enkel voor de GAW-bewoners zijn. We proberen deze perceptie op verschillende manieren te counteren. Zo oriënteren we de traditionele activiteiten uit ons aanbod specifiek naar de buurt. We sluiten op onze beurt ook aan bij de activiteiten van het wijkcomité.

LDC ZILVERPAND

Beperkte inbreng van de buurt

We merken dat de inbreng van de buren en van het wijkcomité momenteel nog zeer beperkt is. Zowel wat betreft de organisatie van activiteiten als de opkomst ervoor, daagden tot dusver weinig mensen op. We ervaren wel een zekere samenwerkingsbereidheid maar de eigen activiteiten van het buurtcomité vragen alle tijd en aandacht van hun vrijwilligers.



Herfstwandeling met de buren

We nodigden de buren uit op een herfstwandeling. Onderweg voorzien we een apero-pauze in de wijk.

Duwtje in de rug

Ons dienstencentrum probeert de activiteiten van het wijkcomité op verschillende manieren te ondersteunen. Zo stellen we infrastructuur en materiaal ter beschikking en promoten we hun activiteiten in ons tijdschrift. Toch blijft het grotendeels een wij-zij-verhaal.

Samen paaseitjes rapen

We koppelden een buurtontbijt aan de paaseierenraap van het wijkcomité.

LDC 'T PLEIN



Klein en fijn

Wij organiseren regelmatig kleinschalige ontmoetingsmomenten in de buurt: Soep op de stoep, kaffeeplezier op 't planchier ... Buurtbewoners hoeven hiervoor niet in te schrijven, de activiteiten zijn gratis en altijd dicht in de buurt. We organiseren deze activiteiten op verschillende plaatsen in de buurt waardoor mensen vaak in hun eigen straat of om de hoek hun buren kunnen ontmoeten. Door simpelweg samen een kopje koffie of kom soep te drinken, leren de buren elkaar kennen. Zo wordt de stap kleiner om bij een buur aan te kloppen wanneer ze later hulp zouden nodig hebben.

4 TIPS



1. Begin klein

Mensen hebben soms meer aan kleine ontmoetingsmomenten dan aan grote feesten.

2. Hou het laagdrempelig

Organiseer een kleinschalig ontmoetingsmoment zonder inschrijving, waarvoor de deelnemers weinig tot niets hoeven te betalen.

3. Schakel sleutelfiguren in

Gekende figuren in de buurt kunnen een belangrijke bijdrage leveren tot het succes van je activiteit.

4. Maak je activiteit kenbaar

Neem het initiatief om je project bekend te maken in de buurt.

SOCIAAL GEWAARDEERDE ROLLEN

HOE IEDERS TALENT INZETTEN?



5

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie bevinden zich vaak in een negatieve spiraal.

Wanneer we erin slagen om ze een sociaal gewaardeerde rol te laten opnemen, brengt dat een andere dynamiek teweeg. Ze worden gewaardeerd om wie ze zijn en wat ze bijbrengen. Ze krijgen meer zelfvertrouwen, ontwikkelen een positief zelfbeeld, een hogere eigenwaarde. Ze maken meer contact, ontmoeten meer mensen en ontwikkelen relaties zodat hun sociaal netwerk zich uitbreidt.

Wat kunnen we ondernemen om ieders talent in te zetten?

Samen naar een vereniging

Wanneer mensen met een kwetsbaarheid de kans krijgen om in verenigingen in de buurt actief te zijn, zorg je ervoor dat de buurt niet enkel hun problemen ziet, maar ook hun talenten en capaciteiten. Bedenk samen met de persoon welke rol ze zouden kunnen opnemen in een vereniging. Zetten ze de stap? Introduceer ze in de vereniging, in de organisatie, in de buurt wanneer ze aan de slag gaan.

“Mensen bevinden zich liever in een geverspositie dan in een vragerspositie. Wanneer ze van iemand iets krijgen, willen ze iets terugdoen.”

ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK



Buren in de kijker

Wanneer buurtbewoners een of ander initiatief nemen, geven wij dit extra aandacht. We plaatsen een artikeltje of foto op onze Facebookpagina of in ons tijdschrift. Zo moedigen we hen aan om vaker het initiatief te nemen. We merken dat deze aanmoediging gewaardeerd wordt.

LDC ZONNEBLOEM

'T LAB GODS

BEDANKT

Iedereen eigenaar van het succes

Uit de eerste brainstorm met de buurt groeiden verschillende activiteiten. Omdat 't Lab Gods zelf niets had en heeft, klopten we voor letterlijk álles aan bij de buurt. Van iets kleins – zoals het uitlenen van een foto voor de tentoonstelling – tot iets groots, zoals de belichting organiseren voor de wervelende openingsshow van onze tentoonstelling. Iedereen voelde zich mede-eigenaar van dit succes. Door elke 'gelegenheidsmedewerker' hiervoor nadrukkelijk te bedanken, zorg je voor meer betrokkenheid en creëer je een dynamiek waarop je verder kan bouwen.

Kwetsbare dame wordt trotse bezorger

Op onze eerste samenkomst over onze buurt kwamen vooral mensen opdagen die al actief waren in de buurt of deel uitmaakten van het wijkcomité. Twee mensen groeiden van daaruit in een sociaal gewaardeerde rol voor het buurtzorgproject. Een andere dame, een eerder kwetsbaar iemand met beperkte mogelijkheden, spraken we persoonlijk aan. Of zij de uitnodigingen wilde rondbrengen? Dat zag ze wel zitten. Tot op vandaag neemt ze die rol trots op.



LDC 'T PLEIN



Kwetsbare mensen zijn ook van tel

Het is onze ervaring dat wanneer kwetsbare mensen zich inzetten voor burenhulp en daarin positief bevestigd worden, ze daar sterker van worden. Laat hen actief meewerken aan het buurtzorgproject bijvoorbeeld te flyeren, mee te werken aan een ontmoetingsmoment of uit te groeien tot buurtzorger.

“Kwetsbare mensen activeren voor buurtzorg kan je niet forceren. Zo iets moet groeien. Bekijk het op lange termijn.”



Sleutelfiguren als aanspreekpunt

Benoem sleutelfiguren in de buurt tot aanspreekpunt van een straat. Buurtzorgers, noemen wij ze. Zij zijn de eersten waar buurtbewoners aankloppen wanneer ze met een vraag zitten waarvan ze niet weten waar ze ermee terecht kunnen.

ZORGNODEN DETECTEREN

HOE WETEN WELKE NODEN EN
VRAGEN ER ZIJN?



6

Heel wat mensen hebben zorgnoden of zitten met hulpvragen, maar durven die niet op tafel te leggen. Ze botsen op een vraag-, handelings- of acceptatieverlegenheid. Zo ontstaat het risico op sociaal isolement en vereenzaming. Daarom is het van het grootste belang om de hulpvragen en zorgnoden van mensen te detecteren. Dat kan door zorgdetectie via partnerschappen en sociale netwerken, of door zelfdetectie via outreachend werk, sensibilisatie en informatie. Maar hoe begin je daaraan?

3 x verlegen

- Vraagverlegenheid: de gêne om je hulpvraag te stellen
- Handelingsverlegenheid: de drempel die je ervaart wanneer je effectief wil helpen
- Acceptatieverlegenheid: de schroom om de aangeboden hulp te aanvaarden

Inzetten op ontmoeting

Elkaar leren kennen en vertrouwen is een belangrijke stap. Zo kan je mensen actief opzoeken in de buurt en een huisbezoek brengen.

Sociale netwerken uitbouwen

Is het netwerk fijnmazig en sensitief genoeg om signalen op te vangen? Probeer deze netwerken verder uit te bouwen. Zo kan je bijvoorbeeld de postbode aanspreken, of een lid van de plaatselijke vereniging.

LDC ZONNEBLOEM

Ons sociaal spreekuur

Ons dienstencentrum heeft in deelgemeente Sint-Gillis (Dendermonde) een sociaal spreekuur. Via dit spreekuur komt heel wat informatie binnen: noden, vragen, problemen in de buurt. Vaak belandt de vraag niet zo letterlijk op tafel, en moet je ze filteren uit een ruimer verhaal. Overigens haal je ook veel informatie uit wat je ziet en hoort van mensen die deelnemen aan je activiteiten.

Ook voor professionals

We zijn ook een aanspreekpunt voor professionals en mantelzorgers die in de buurt actief zijn. Professionals erkennen ons als een collega-dienst. Bij een individuele zorgnood verwijzen we door naar elkaar. Toen een collectieve zorgnood opdook rond de problematiek van sociale bejaardenflats, signaleerden we dit probleem binnen het lokaal bestuur.

Lagere drempel voor mantelzorgers

Mantelzorgers kennen ons via de oudere persoon die bij ons over de vloer komt of kwam. Dat verlaagt de drempel om een vraag te stellen of probleem te signaleren.

Huis van vertrouwen voor iedereen

Onze regelmatige gebruikers – waaronder vooral ouderen – zien ons als aanspreekpunt voor hulpvragen. We zijn voor hen een huis van vertrouwen. Dat is nog niet het geval voor de andere bewonersgroepen van onze buurt. Zij zien ons als een ouderenvoorziening.



ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

Hoe detecteren wij de zorgnoden van de buurt?

1. Via sleutelfiguren

Onze buurtambassadeurs zijn onze antennes. Zij capteren en signaleren vragen en verwijzen door.

2. Via communicatie

We maken ons aanbod bekend via sociale media en het online buurtnetwerk Hoplr. We willen ook een buurtkrantje opstarten. Daarnaast houden we de vinger aan de pols door aanwezig te zijn op activiteiten van het buurtcomité of van onze buurtwerking.

3. Via netwerken met professionele diensten

• het lokaal bestuur

De interne werking van het lokaal bestuur is erop gericht om op buurtniveau dienstoverschrijdend samen te werken. Deze nieuwe aanpak biedt veel voordelen voor buurtzorg, maar is nog niet ingeburgerd.

• professionele actoren in de buurt

Ook professionals beschouwen ons nog te vaak als een ouderenvoorziening. We dienen hen te informeren over onze buurtzorgopdracht en -ambities. We starten een halfjaarlijks overleg met alle professionele buurtactoren. Op dat moment wisselen we informatie uit, signaleren we buurtnoden, maken we afspraken rond samenwerken in en met de buurt.

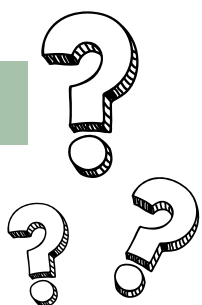
Werken met fingerspitzengefühl

Het is voor ons moeilijk om de zorgnoden en -detectie structureel in beeld te krijgen. We zijn gewoon buren tussen andere buren. Onze vrijwilligersorganisatie is geen instantie die informatie uit de privésfeer mag en kan vragen en bewaren. We hebben bijgevolg geen administratieve structuur en cultuur. We proberen met 'fingerspitzengefühl' de buurt goed aan te voelen.



'T LAB GODS

Zo detecteren wij buurtzorgvragen:



- **via spontane, alledaagse contacten met buren**

We bevragen de buren die vandaag al actief in het project betrokken zijn en polsen of we ook bij hen terecht kunnen voor concrete, kleine hulp. Tussen vraag en aanbod is een directe link.

- **via drempelbezoeken in coronatijd (i.s.m. Sociaal Huis)**

We gingen aanbellen bij 80-plussers in de buurt. Die drempelbezoekjes leverden een schat aan informatie op. Zo konden we ons een beter beeld vormen rond de woonsituatie, het netwerk, de zelfredzaamheid, de dagbesteding, en de validiteit van deze doelgroep. We hebben deze drempelbezoeken ervaren als een efficiënte, maar ook arbeidsintensieve manier voor de detectie van zorgvragen.

- **via buurttafels**

We brengen de meer kwetsbare buren samen rond een lekkere maaltijd en maken van dat moment gebruik om hen te informeren over het zorgaanbod. In de gesprekken met de deelnemers pik je thema's op die voor hen relevant zijn: mobiliteit, het moeilijke evenwicht tussen zelfstandigheid en hulp vragen, de beperkte kennis over het grote aanbod zorg en welzijn ... Die input inspireert ons om het thema van een volgende buurttafel te bepalen.

Kloppen op dezelfde nagel

We vestigen keer op keer de aandacht op het belang van goed nabuurschap in een warme buurt. Dat doen we op onze activiteiten en in onze promotie. Pas na verloop van tijd krijgt die boodschap voet aan de grond. Stap voor stap bouwen we geloofwaardigheid op, wat een voorwaarde is voor burenhulp.



Onze buurtfichebak

Op een drukbezocht buurtontbijt gingen we bij alle aanwezigen langs om te vragen wie we occasioneel voor kleine burenhulp mochten optrommelen. De respons was groot. Alle gegevens van deze gelegenhedenmedewerkers belandden in onze buurtfichebak. We schakelden al meerdere mensen in om te flyeren of voor vervoer. Dat deden we vaker voor hulpvragen in het kader van ons project, dan voor individuele vragen.



“Er is veel spontane burenhulp die buiten beeld blijft. Mensen zijn in de weer voor elkaar, maar pakken daar niet graag mee uit. Enerzijds omdat ze hun inzet ‘maar normaal’ vinden, anderzijds omdat ze hun engagement willen afbakenen tot wat ze zelf willen en kunnen doen.”

Je netwerk is goud waard

Gebruik voor de detectie van zorgnoden en hulpvragen je netwerk van organisaties en verwijfs door naar de juiste organisatie.

TIP

Check of je mág signaleren

Een nood detecteren is niet hetzelfde als een hulpvraag stellen. Ga daarom altijd na of een bepaalde nood gesignaleerd mag worden bij een dienst of organisatie.

Vrijwilligers met open oren en ogen

Vrijwilligers die bijvoorbeeld flyeren in de buurt, merken veel op. Ze zien welke brievenbussen niet worden gelegegd, in welke huizen geen beweging is, waar nieuwe mensen zijn komen wonen ... Ook postbodes geven soms signalen door.

De babbel bij de bakker

Handelaars vangen heel wat verhalen op wanneer ze hun klanten bedienen. Daarom is het belangrijk dat ze weten naar wie ze deze mensen op een informele manier kunnen doorverwijzen.

Zet in op ontmoetingsmomenten

Wanneer mensen elkaar beter leren kennen, daalt de schroom die ze ervaren om hulp te vragen. Het is nu eenmaal makkelijker om een vraag te stellen aan iemand die je kent dan aan een vreemde. Zet daarom in op ontmoetingsmomenten.

LDC 'T PLEIN

Belang van mantelzorgers

De vele mantelzorgers in je buurt spelen een belangrijke rol in het detecteren van noden. Heb oog voor deze mensen en zorg ervoor dat ze hun rechten goed kennen.

De ronde van de buurtzorgers

Via contactbezoeken kunnen buurtzorgers aanvoelen of de mensen in de buurt met een zorgnood of hulpvraag zitten.

TOELEIDING NAAR ZORG

**HOE BRENG JE DE JUISTE ZORG EN
ONDERSTEUNING NAAR DE JUISTE PERSONEN?**



7

Mensen met een hulpvraag hebben nood aan de juiste zorg en ondersteuning. Pas wanneer die zorg hen bereikt en bovendien efficiënt en effectief is, zet de hulpvrager stappen. De persoon komt opnieuw in zijn kracht en kan maximale levenskwaliteit nastreven. Wat kunnen we doen om de toeleiding naar de juiste zorg en ondersteuning zo goed mogelijk te laten verlopen?

Drie randvoorwaarden

Voor een goede toeleiding naar de juiste informele en professionele zorg moeten een aantal randvoorwaarden vervuld zijn. Die situeren zich zowel op het individuele niveau, op het niveau van de buurten als op bovenlokaal niveau.

De drempel verlagen

De hulpbehoevende moet zijn vraag durven stellen. Door ontmoetingen te organiseren en de sociale cohesie te versterken, zorg je ervoor dat de drempel om te praten verlaagt. Soms is aanklappende zorg nodig. Ook crisishulpverlening kan de toegangspoort zijn naar de juiste zorg en ondersteuning.

Informatie delen

Mantelzorgers, burens, vrijwilligers merken soms wel op dat er iets scheelt, maar weten niet goed hoe dit ter sprake te brengen. Het is belangrijk dat informatie, kennis en gegevens worden gedeeld tussen formele en informele zorgpartners.

ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

LDC ZONNEBLOEM

Aanspreekpunt voor de hele buurt

Het buurtzorgproject is ingebed in ons dienstencentrum. Daardoor is er bij ons veel expertise rond zorg- en dienstverlening, weliswaar vooral voor ouderen. Vandaag fungeren we als laagdrempelig aanspreekpunt waar mensen terecht kunnen met hun vraag en wij die vraag met kennis van zaken aanpakken of gericht doorverwijzen.

Dit werkt momenteel goed voor ouderen, maar we moeten dit doortrekken naar de hele buurt. Een bredere buurtwerking vraagt meer allround deskundigheid of beter, een allround netwerk waarmee wij kunnen samenwerken.

Vertrouwd gezicht in de buurt

We proberen zoveel mogelijk aanwezig te zijn op buurtinitiatieven. Zo willen wij als professionals een vertrouwd gezicht worden voor de hele buurt en de drempel naar ons sociaal aanspreekpunt verlagen.





Een luisterend oor

Wij zijn een organisatie van vrijwilligers. Voor ons is het zorg- en welzijnslandschap een grote doolhof. We tasten vaak zelf in het duister en hebben niet de bagage om mensen te helpen of door te verwijzen. We ervaren wél dat een luisterend ook al veel kan betekenen. Tijd en aandacht geven kan echt helpend zijn. Zo was er een buurvrouw die al een hele tijd in de put zat en zich thuis had teruggetrokken. Een vrijwilliger uit ons project overtuigde haar om toch eens langs te komen op een activiteit. Ze leefde helemaal op door de vele mensen die haar kwamen gedag zeggen en vroegen hoe het met haar ging.

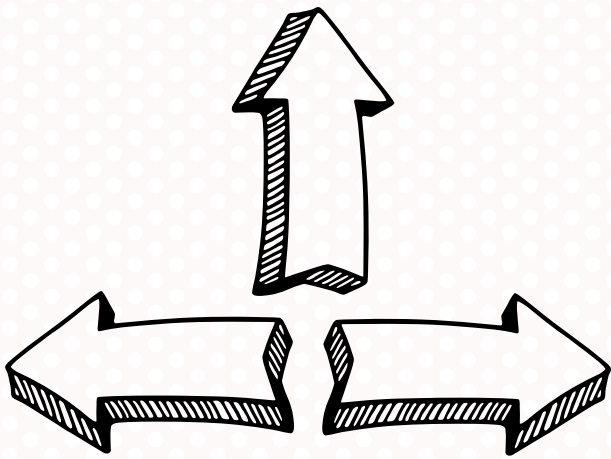
Professionals in de ploeg

In onze ploeg zitten een paar zorgprofessionals. Zij kennen de sociale kaart en zijn binnen hun vakgebied op de hoogte van veel zaken. Een groot voordeel!



Beste maatjes met het Sociaal Huis

We hebben een goede band met het Sociaal Huis. Wanneer we bij buurtbewoners noden oppikken die ons petje te boven gaan, kunnen we deze doorgeven of bij hen informatie inwinnen. Gaat dit over algemene zaken zoals de Klusdienst op de gemeente, dan kan dit zonder probleem. Voor individuele zaken moeten we de GDPR-regels indachtig zijn.



Zorg voor een gerichte doorverwijzing

Geef de juiste informatie, bezorg correcte contactgegevens, leg zelf het eerste contact of ga mee op de eerste afspraak.



Weet wat bestaat

Wanneer je mensen met een hulpvraag wil toeleiden naar de juiste zorg en ondersteuning, is het cruciaal dat je zelf goed op de hoogte bent van wat er allemaal bestaat. Breng het hulp- en ondersteuningsaanbod in je buurt of gemeente goed in kaart.

Ken mensen in de zorg

Als je mensen moet doorverwijzen naar andere verenigingen, organisaties, diensten ... is het makkelijk als je de mensen die daar actief zijn of werken, persoonlijk kent.

LDC 'T PLEIN

Denk aan burenhulp

Wanneer een buurtbewoner sukkel met kleine dingen – zoals naar de apotheek gaan om medicatie – kan burenhulp uitkomst bieden.



BELEIDSADVISERING

**HOE DE LINK LEGGEN MET HET
LOKAAL BELEID?**



8

Een buurtgerichte werking geeft je heel wat informatie over wat leeft in je buurt. De noden en vragen van de buurtbewoners kunnen gaan over welzijn en zorg, maar ook over wonen, vrije tijd, mobiliteit, werk ... Deze informatie is bijzonder interessant voor het lokaal bestuur dat de opdracht heeft om in te zetten op een lokaal sociaal beleid. Hoe kan je hierop inspelen?

ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

Een rechtstreekse lijn met kronkels

Ons dienstencentrum is een dienst van het lokaal bestuur. Dat is een voordeel bij beleidsadvisering. Er is in theorie een rechtstreekse lijn van de basis naar het lokale beleid. Die rechte lijn kan echter serieus kronkelen. Een formeel advies indienen vraagt bijvoorbeeld altijd een bepaalde administratieve procedure. Een vraag kan terechtkomen bij een dienst die niet bevoegd is. Een vraag, suggestie of advies kan weinig impact hebben. Bovendien werken diensten binnen een lopende meerjarenplanning. Wanneer een advies een financiële impact heeft, botst dat op vastgelegde budgetten. Daarnaast overstijgen veel signalen het niveau van de buurt.

LDC ZONNEBLOEM

Zo zetten wij in op beleidsadvisering:

• **direct contact**

We investeren in direct contact met de bureaus en met diensten die een grote relevantie hebben voor de buurt, zoals de wijkagent. Zo kunnen we signalen en informatie rechtstreeks uitwisselen. Soms krijgt een signaal meer gewicht als je de nood van de hulpvrager in de ogen kijkt.

• **de kracht van een adviesraad**

Een adviesraad kan bepaalde signalen mee opnemen en versterken. We denken dan aan buurtoverschrijdende zaken of zwaarwichtige thema's zoals de brandveiligheid in flats voor ouderen.

• **een koepelorganisatie die bundelt**

Een sterke koepelorganisatie kan identieke of gelijkaardige signalen uit verschillende hoeken capteren, bundelen en aankaarten. Zeker waardevol, al vergt volwaardig lidmaatschap van zo'n koepel ook een tijdsinvestering van de centrumleider.

• **krachten bundelen**

Wanneer meerdere diensten problemen op buurtniveau signaleren, krijgt het signaal meer gewicht. Zo gaven zowel ons dienstencentrum als de wijkverpleging van het Wit-Gele Kruis de stedelijke commissie Wonen hetzelfde signaal. Ze gaven aan dat de gewijzigde voorwaarden voor sociale huisvesting tot ongewenste neveneffecten in de bejaardenflats in de buurt leidden. Op die manier vond het signaal zijn weg naar de politici van het lokaal bestuur.

Ons doel: het gemeentebestuur overtuigen

Met het burenitiatief 't Lab Gods gaan we op zoek naar een nieuwe invulling voor de leegstaande kerk van parochie H. Kruis in Lebbeke. We willen ons gemeentebestuur overtuigen om de kerk te behouden en te herbestemmen. Onze organisatie is dus ontstaan als middel tot beleidsparticipatie.

Hoe pakken we dat aan?



- **brainstorm met de buren**

We nodigden de buurtbewoners uit om samen te bedenken welke invullingen wenselijk en zinvol konden zijn. Welke functies missen ze in de buurt? Waar is nood aan? In totaal bogen 70 mensen en ook de meeste verenigingen zich over deze participatie-oefening. Zo konden we een top 3 opstellen van prioritaire invullingen: 1. ontmoeting, 2. zorg, 3. sport/cultuur.

- **mogelijkheden verkennen**


We vroegen de burgemeester tijd om de mogelijkheden van het kerkgebouw te verkennen. Zo wilden we onderzoeken met welke functies we aan de slag konden. Deze verkenning loopt nog steeds.

- **evaluatie van 2020 en 2021**

Op 1 januari 2022 kreeg Lebbeke een nieuwe burgemeester. Naar aanleiding van deze burgemeesterwissel brachten we de buurtbewoners eind 2021 samen om de afgelopen twee jaar te evalueren. We bundelden de inzichten en spraken volgende acties af.


- **memorandum met onze aanbevelingen**

Tegen de volgende legislatuur willen we een memorandum klaar hebben met onze beleidsaanbevelingen rond de herbestemming van de kerk. Het document zal ook ons advies over de financieel-technische kant van de zaak bevatten.



Grote betrokkenheid, beperkte impact

De motor van ons buurtproject is een gemeenschappelijk, breed gedragen en heel concreet doel: de herbestemming van een leegstaande kerk in Lebbeke. We ervaren dat de betrokkenheid van de buurt groot is. Ook de verwachtingen zijn hooggespannen. Toch is onze impact zeer beperkt. We hebben geen financiële middelen, geen politieke macht. Het enige wat wij kunnen doen is mensen mobiliseren en aantonen dat het gebouw wel degelijk tegemoetkomt aan een nood van de lokale gemeenschap. Tegelijkertijd werken we met ons buurtzorgproject aan die gemeenschap. Zo ontstaat een waardevolle dynamiek.



Beginnen bij buurtanalyse

In onze ervaring is beleidsadvisering niet zo evident. Toch een paar tips.

- Gebruik de buurtanalyse om signalen op te vangen.
- Onderzoek of de aangegeven punten effectief leven en gedragen worden door de buurt.
- Vergewis je ervan of de signalen mogen worden doorgegeven.
- Wanneer vrijwilligers noden aangeven, kan je deze signalen best zo snel mogelijk opnemen.

LDC 'T PLEIN





IDEEËN, VRAGEN, TWIJFELS?

Heb je – na het lezen van dit draaiboek – zelf een idee voor een buurtzorginitiatief? Zit je met vragen of twijfels bij de uitwerking van je initiatief?

Neem contact op met onze Eerstelijnszone:

@ mail naar info@elzdender.be

☎ bel 052/69 03 28

Onze werkgroep Buurtzorg helpt je graag verder op weg.

