

## INSPIRATIE OMTRENT 3 THEMA'S:

### Doorverwijzing

#### Hoe Bereiken We De Meest Kwetsbare Doelgroepen

#### Informele Netwerken

**Gebaseerd op input van het Forum Buurtgerichte zorg 23 februari 2024**

#### 1) Doorverwijzing

##### a. Hoe goed kennen we elkaar?

- Niet zo goed, oppervlakkig
- Geen zicht op wat we voor mekaar kunnen betekenen
- Heel wat spelers op het terrein, maar onzichtbaar voor gebruikers, nog teveel op een eiland, geen gezichten op organisatieniveau

##### b. Welke kanalen gebruiken we om partners te vinden?

- De eigen kracht van de mensen zelf. Mensen geven aan dat er al andere betrokken zijn, maar kunnen die niet echt plaatsen ('er komt iemand mij wassen')
- Externe communicatie: krantjes, flyers, folders, websites
- Zorgbeurzen zijn vruchtbaar voor professioneel netwerk, maar maken burgers daar gebruik van?
- Ons eigen netwerk. Wie kennen we al? Waar werken we mee samen?
- De sociale kaart wordt te weinig gebruikt

##### c. Waar botsen we op als we willen doorverwijzen?

- Wachtlijsten en wachtlijsten voor de wachtlijsten
- Aanmeldingsprocedures
- Interne flow en processen, waardoor een vraag lang onderweg is
- Vooroordelen en taboes (mensen durven niet naar andere organisaties gaan) – "LDC = home", zelfstandigheid willen behouden (incontinentiemateriaal wordt in't geniep verspreid.
- Vertrouwen dat je hebt opgebouwd, moet je ook kunnen doorgeven
- Er is geen terugkoppeling nadat er is doorverwezen. Hoe loopt het verder?
- Hoe meer stappen je moet zetten bij doorverwijzing, hoe meer risico op het feit dat mensen niet verder mee stappen (afspraak, bellen, gesprek, ...) (bv klachtenpunt verkeersboetes – gezicht contactpunt is belangrijk!
- Gemis aan goede sociale kaart (handige Brussels zakboekje over sectoren heen) – info is te versnipperd hier → kan ELZ info over sociale kaart gedeeld worden, vraag aan provincie stellen om zakboekje te maken voor VL-Brabant.

##### d. Welke flow kent een doorverwijzing en wie houdt het overzicht?

- Wanneer stopt je taak? Hoe lang houdt je vast en wanneer laat je los?

- Welk info geef je nog door? Niet meer door?
- Beroepsgeheim en gegevensdeling is lastig (nog wachten op protocol)
- Interne doorverwijzing gaat doorgaans vlotter (snellere communicatie, gekende gezichten, sneller antwoord, flexibiliteit, meer vertrouwen)
- Directie toegang is belangrijk (geen contactformulier)
- Doorverwijzing heeft intern ook wel wat stappen nodig, daar kan wat tijd overgaan.
- Boeiend in Brussel is dat via het Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg professionals een dagje bij mekaar kunnen gaan meelopen (kijkstages)
- GBO organiseert ook kijkstages (heeft tijd nodig)
- Netwerkmoment Halle, maar weinig informatie over de diensten en organisaties
- Beurs GGZ in Halle is wel met infostands (Vlasp)
- Netwerkbeurzen 1 Gezin 1 Plan (regio-gebonden)
- ELZ stelt zich ook de vraag hoe breed je netwerken moet open trekken. Kiezen nu voor themadagen. Op de website van ELZ worden netwerkdagen van andere partners ook gepubliceerd. Of op de hoogte blijven via de nieuwsbrief.
- Initiatieven mogen ook altijd aan Leenie en Julie (ELZ Zennevallei) worden doorgegeven.
- Jargon in onze sector is er eentje waar mensen op afhaken. Tijd steken in het 'hertalen' van flyers / brochures. Zijn vaak niet toegankelijk. Bv. website zoek een therapeut (waslijst aan therapievormen en diploma's waar geen mens iets van snapt)
- Hierdoor bereiken we kwetsbare burgers ook niet. Bv. 1G1P zegt niet langer "intake" maar "kennismakingsgesprek"

## 2) Hoe bereiken we de meest kwetsbare groepen

### a. Wat zijn de doelgroepen die we nog niet gemakkelijk bereiken?

- Specifieke doelgroepen: mensen beperking, eenzaamheid, jongeren
- Mix realiseren: jong-oud, ECM-niet ECM

Ze komen wel, maar stromen niet door naar organisaties

### b. Vindplaatsen:

- Plekken die toegankelijk zijn voor iedereen bv kapper, café
- Doorkrijgen naar een organisatie werkt best via 1 op 1, mond aan mond reclame of via scholen
- Ommekaar: 2<sup>de</sup> handswinkel, café, sociale kruidenier > laagdrempelig

### c. Sleutel- of brugfiguren:

- Wijkagent, gemeenschapswacht, ... > zou goede samenwerkingspartner zijn maar zijn momenteel moeilijk bereikbaar om te betrekken.
- Samenwerking tussen organisaties: doorverwijzing lukt als we elkaar kennen
- Samen activiteiten organiseren
- Brugfiguren onderwijs
- Vrijwilligers : hebben echt tijd om mensen aan te spreken, vaak een moeilijke taak, ...
- Presentie werkt!

#### **d. Knelpunten:**

- Taal! Soms niet toegelaten om een andere taal te hanteren dan NL vanuit overheid
- Zelfstandigheid
- Toegankelijkheid gebouw voor mensen met een (fysieke) beperking
- Te weinig medewerkers
- Tijdsgebrek
- Mobiliteit van personen
- Locatie is van groot belang om te ontvangen of als referentiepunt

Op zoek naar kwetsbare mensen, maar ze niet geïsoleerd aanspreken. We willen ook dat zij zich nuttig kunnen maken, dat ze zelf iets kunnen doen, kunnen helpen. Hen niet enkel zien als nood aan hulp. Hen inschakelen als vrijwilliger.

#### **e. Goede praktijken om specifieke doelgroepen te bereiken:**

- Jeugdhuis met jongerenwerking
- Immokantoor/notaris (halle): flyers oefenkansen Nederlands verspreiden – mag in het Frans!
- Veilige plek (fysiek!) creëren: alleen in de wijk rondstappen is moeilijker
- Belang van een tas koffie en rust
- Mensen zichzelf nuttig laten voelen: erkenning geven en hen een plaats geven. Blij zijn dat ze er zijn
- Zitdag van parkeerboetebedrijf: klachten behandelen
- Brugfiguur onderwijs: vanuit de scholen naar anderstalige ouders
- Politie, wijkagent, gemeenschapswacht beter bekend maken in de wijk: ander beeld geven van politie via bv verkeersquiz wat beeldvorming verandert
- Aangepast aanbod voor anderstalige ouders: rekening houden met cultuur door bv gescheiden bedden

### **3) Informele netwerken**

#### **a. Wie zit daar in?**

- Formele en informele spelers
- Ook formele spelers moeten zich informeel opstellen om afstand te verkleinen
- Doel van de job is anders, maar je maakt wel deel uit van het netwerk
- Opbouw informeel netwerk: mantelzorgers, burens, mensen in de straat, ... > spilfiguren of brug van informeel – formeel netwerk
- Formele partners moeten vertrouwen winnen door meer aanwezig zijn in de buurt
- Er zijn veel informele netwerken

#### **b. Hoe bereiken we elkaar?**

- Deel uitmaken van de buurt: onzichtbaar zichtbaar worden via activiteiten en locaties (buurthuis, JAC)
- Informele sfeer creëren: gezellig gesprek creëren om drempel te verlagen in stap van informeel naar formeel
- Hoe vanuit formele naar informeel werken: mensen willen zich soms niet 'teveel' engageren: hoe kunnen we hen ondersteunen

**c. Verschillende types informele spelers**

- Draggers, trekkers: geeft een identiteit en worden pleitbezorger van formele spelers

**d. Hoe versterken?**

- Luisterend oor
- Doorverwijzen naar professionele hulp
- Straatambassadeurs: mensen die vertrouwen uitstralen, maar die ook de formele spelers vertrouwen
- Netwerken kennen

**e. Probleem voor informele spelers**

- Drempels
- Niet professionaliseren
- Etiket krijgen als 'verlengstuk' van officiële organisaties of beleid
- Druk op rendement op korte termijn, terwijl verandering langzaam gaat

**f. Uitdagingen voor professionals**

- Kunnen we als professional alle verwachtingen invullen of oplossen?
- Overzicht bewaren
- Afstand bewaren
- Tijd