

Netwerkevent 06/02/2024
De Roep van de Groep
“Welzijn en Zorg voor iedereen”



Verlagen van de gegeven workshops

Met dank aan de sprekers en notulisten!



i.s.m. dienst Diversiteit Stad Brugge

Verslag Workshop 1: Over Taaldrempels Heen

Welke tolken en taalhulpen zijn lokaal beschikbaar; hoe en wanneer schakelen we hen in? Met Lies Van Poucke (Agentschap integratie en inburgering)

Lies Van Poucke is projectmanager sociaal tolken bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Aan de hand van een PowerPointpresentatie schetste ze het aanbod Sociaal Tolken en Taalhulpen. Het aanbod Sociaal Tolken is Vlaanderen breed, de poule Taalhulpen kan lokaal worden ingezet.

1. Een aantal cijfers over het aanbod

- In Vlaanderen zijn ongeveer 300 tolken op zelfstandige basis actief. Samen spreken zij 43 verschillende talen. Zij tolken onder de vlag van het Agentschap Integratie en Inburgering.
- In Brugge zijn er 11 taalhulpen actief die inzetbaar zijn voor 12 verschillende talen. Zij zijn vrijwilligers die eveneens verbonden zijn met het Agentschap Integratie en Inburgering maar enkel op grondgebied Brugge kunnen tolken.

2. Tips vanuit de groep in communicatie met anderstaligen

- Het is belangrijk om af te toetsen of de hulpvrager jouw uitleg begrepen heeft. Vraag daarom na het gesprek of zij / hij de boodschap nog even in eigen woorden na kan vertellen.
- Het is ook helpend om de anderstalige cliënt of patiënt te stimuleren om de boodschap in de eigen taal op te schrijven.

3. Specifieke vragen om te starten met het gebruikmaken van het aanbod

- Om gebruik te maken van het aanbod sociaal tolken en taalhulpen, moet je organisatie geregistreerd zijn bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Het stappenplan om je organisatie te registreren, is terug te vinden op de website:
 - o www.brugge.be/aanbod-tolken.
 - o Of scan de QR-code:



- Om Taalhulpen in te schakelen mail je vooraf naar diversiteitsdienst@brugge.be. Zij zullen nagaan of jouw organisatie principieel gebruik kan maken van het aanbod. Indien je al een account had bij het Agentschap Integratie en Inburgering om Sociaal Tolken in te zetten, zal dit voor jouw dienst worden toegevoegd. Verder verlopen de specifieke aanvragen voor tolkondersteuning via het portaal Sociaal Tolken.
- Kunnen werkgevers tolken inschakelen voor gesprekken met anderstalige werknemers? Lies vraagt dit na.
- Op het portaal kan je registreren op dienst- of op persoonsniveau. Als organisatie kan je hier zelf de keuze maken.
- *Je kan een tolk reserveren voor een gesprek tijdens de kantooruren of erna (behalve voor telefoontolken, wat enkel tijdens kantooruren kan). Dit moet twee werkdagen op voorhand. Als je ad hoc een tolk nodig hebt of geen tolk hebt kunnen reserveren, kan je bellen naar de tolkentelefoon. Dan wordt op het moment zelf een tolk gezocht die beschikbaar is om telefonisch te tolken. Dit kan enkel tijdens de kantooruren, wat voor partners (bv. ziekenhuizen) ook niet altijd eenvoudig is.*

4. Ervaringen en vragen van gebruikers van het aanbod

- De opmerking komt dat het soms minder evident is om een tolk te vinden. Vooral in West-Vlaanderen is het een groot probleem om tolken die zogenaamde 'knelpunttalen' spreken, (fysiek) in te schakelen. Sowieso zijn Sociaal Tolken voor sommige talen dun gezaaid,

- anderzijds is de fysieke afstand tot onze provincie minder evident, gezien de meeste tolken niet in West-Vlaanderen woonachtig zijn. *Als tip geven we mee om een afstandstolk (telefoontolk of videotolk) in te schakelen. Die aanvragen kunnen doorgaans beter beantwoord worden omdat de tolk geen afstand moet afleggen.*
- Het inzetten van een Sociaal Tolk is duur. Voorheen was er een tussenkomst (van ongeveer 80%) vanuit Vlaanderen. Stad Brugge compenseerde de overige 20% waardoor het gebruik ervan quasi gratis was. In 2020 werd de tussenkomst vanuit Vlaanderen geschrapt en wordt er gekeken naar de verschillende beleidsdomeinen om deze subsidie op te nemen. Tot nog toe gebeurt dit niet waardoor organisaties met hoge tolkkosten geconfronteerd worden, ondanks het feit dat Stad Brugge de 20%-kost blijft dragen van organisaties op haar grondgebied.
- Omwille van de administratieve beslommingen en het feit dat het niet evident is om een tolk in te zetten bij dringende zaken in bv. ziekenhuizen worden er alternatieven gezocht.
 - o Er bestaat al heel wat vertaaltechnologie (Say Hi, DeepL, Google Translate...) maar dit werkt niet altijd goed. Het kan echter zeker een aanvulling betekenen.
 - o Soms is het beter om in het Engels te spreken via de apps (matching Engels en bv. Oekraïens is beter)

Verslag Workshop 2: Genderbewust Hulpverleners

Niet langer taboe: genderidentiteit, seksuele diversiteit en discriminatie.

Met Babet Brilleman (Diversiteit Stad Brugge) en Ymke Snauwaert (CGSO Brugge)

Er bestaan nog steeds heel wat vragen en onduidelijkheden rond communicatie – en omgang met queer personen. Vaak komt dit voort uit onvoldoende kennis rond dit onderwerp en handelingsverlegenheid. Vanuit een professionele houding wil men elke cliënt/klant gelijk behandelen en deze kennis ook bijschaven! Een overzichtje van de vragen en noden die aan bod kwamen:

- Hoe en op welk punt pas je je schriftelijke en mondelinge communicatie aan? Denk aan cliëntcontact, omschrijving in dossiers, ...
- In welke mate pas je je communicatie aan? Sommige jongeren experimenteren... hoe ga je hiermee om als professional?
- Hoe maak je genderidentiteit en geartheid bespreekbaar en hoe kan je vaststellen/bespreken welke rol die spelen in de hulpvraag (van welke aard die ook is)
- Hoe ga je om met officiële naamgeving die (nog) niet is aangepast en de noodzaak om die te vermelden op officiële documentatie? Zijn er tips of tools om hier een middenweg in te vinden die aanvaardbaar is voor de cliënt/ patiënt?
- Hoe geef je erkenning en plaats aan de omgeving van cliënten/patiënten die in een transitieproces zitten? De context is ook een belangrijke factor in een hulpverleningsproces.
- Er komen regelmatig vragen naar de correlatie tussen genderdysforie en ASS. Dit wordt vaak gezien in de praktijk.
- Belangrijk om hier in professionele teams een taal rond te zoeken en kennis te gaan bijspijkeren.
- Kleine aanpassingen zoals de voornaamwoorden in een emailhandtekening plaatsen draagt een boodschap van inclusie uit, en kan drempelverlagend werken als cliënten of patiënten dit zien en hierover in gesprek willen gaan.
- Gender en seksuele voorkeur (wanneer doet het er toe, uitleggen en duiden aan mensen waarom die info gevraagd wordt).
- Die/hun voornaamwoorden wordt ervaren als moeilijk en niet evident om te integreren in het taalgebruik.

Info en ondersteuning

Net om tegemoet te komen aan bovenstaande vragen en de verdere professionalisering van eerstelijnsverleners omtrent dit thema verder bij te schaven organiseert de Diversiteitsdienst in samenwerking met Eerstelijnszone Brugge en de onderzoeksgroep Mensenmaat van Howest de volgende training: <https://www.brugge.be/genderbewust-hulpverleners>

Na de training krijg je een bundel mee met tips & tricks + handige adressen waar je terecht kan met noden en vragen. Schrijf je dus zeker in!

Verder kan je steeds terecht bij volgende organisaties voor meer informatie of ondersteuning:

- Diversiteitsdienst stad Brugge (babet.brilleman@brugge.be)
- Transgenderinfopunt (Bel gratis en anoniem: [0800 96 316](tel:080096316) OF mail ons op contact@transgenderinfo.be)
- Çavaria (<https://www.cavaria.be/>)

Verslag Workshop 3: Grenzen Verleggen

Samen passende zorg ontdekken in een interculturele setting.

Met Karima Reddahi (Agentschap integratie en inburgering)

Wat is cultuur sensitieve zorg?

Cultuur sensitieve zorg is het aannemen van een **cultuur sensitieve houding** waarbij je uitgaat van de cliënt en bewust bent van jezelf. Cultuur is meer dan herkomst en verwijst ook naar een groep of systeem waartoe iemand behoort: jongerencultuur, voetbalcultuur, popcultuur, danscultuur, ...

Ook hulpverlening is cultureel gekleurd. Bewust zijn van je eigen referentiekader, je culturele waarden, je manier van denken. Je gaat in dialoog en je luistert onbevangen naar de noden van de cliënt. Dit betekent dat cultuur sensitieve zorg niet gaat over inzicht krijgen in culturele gebruiken die samenhangen met de herkomst van de cliënt.

Hoe ben je cultuur sensitief?

- 1) Kunnen in- en uitzoomen: Uiteindelijk ontmoeten we mensen en geen culturen. Inzoomen: waar liggen mogelijke cultuurverschillen? Kom ik de grenzen van mijn eigen 'normaal' tegen? Uitzoomen: bekijk de meervoudige identiteiten.
- 2) Migratie doet iets met een mens ongeacht van welk land je migreert: mensen ervaren verlies – chronische stress en raken in bevroren rauw. Hou rekening met de kwetsbaarheid: wat zijn de klachten, is er een sociaal opvangnet? Maak stress bespreekbaar en hou er rekening mee dat het een 'westers' woord is dat in vele talen geen woord is. Het kan jaren aanslepen en doorheen generaties spelen.

Tools ter ondersteuning binnen migratie en rouw:

<https://www.caw.be/hoe-wij-helpen/begeleiding/migratie/mind-spring/>

Brochure van het Agentschap Integratie en Inburgering dat je kan uitprinten in verschillende talen om mensen attent te maken op eventuele stressproblemen die migratie met zich meebrengt. <https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/publicaties/slecht-slapen-piekeren-en-stress>

- 3) Het kan een taal-aspect zijn: wanneer het moeilijk communiceren is en de anderstalige de taal nog niet helemaal onder de knie heeft, kunnen taalhulpmiddelen of tolken ingezet worden om te communiceren met anderstaligen.

FACT: taal-vertolk app die van verschillende brontalen naar verschillende doeltalen vertaalt met bijbehorende afbeeldingen.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=be.appreciate.fact&hl=nl&gl=US&pli=1>

DeepL: automatische web vertaaldienst. Voor snelle en nauwkeurige tekstvertalingen van websites. Ook in app vorm.

<https://www.deepl.com/nl/app/>

TOLK aanvragen: <https://www.integratie-inburgering.be/nl/nieuw-videotolken>

Enkele handvaten voor het verleggen van je grenzen:

NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander: afstand nemen van je eigen bril en je eigen referentiekader.

OEN: open, eerlijk en nieuwsgierig je gesprekken aangaan. Zet je eigen bril af om niet te gaan stereotyperen of oordelen.

LSD: Luisteren – Samenvatten – Doorvragen.

BELANGRIJKE RANDVOORWAARDE: Om in de zorg cultuur sensitief te kunnen werken is er een kader nodig vanuit de organisatie: deze moet randvoorwaarden opstellen die de vrijheid van de medewerker bepalen. Wordt dit beleid niet verankerd, dan zweeft het zowat op persoonlijk niveau afhankelijk van de individuele hulpverleners.

Verslag Workshop 4: Deuren Openen

Hoe toegankelijk zijn welzijns- en zorgvoorzieningen vormensen met een migratie-achtergrond? Project 'Gezonde Mond' als inspiratie. Met Peter D'Aubioul (Wijkregisseur Zeebrugge), Georgiana Popa (Diversiteit Stad Brugge) en Sara Pintelon (Huis van het Kind)

Casus: Ieders mond gezond Zeebrugge

Hiervoor volgden 2 veldwerkers die dicht bij kwetsbare groepen staan (Sara Pintelon van HOUVAST en Georgiana Popa, toeleider Roemeens) de opleiding tot mondcoach. Zij hebben ervaring in Zeebrugge en kennen het netwerk.

De mondcoaches ondersteunen en begeleiden de doelgroep bij het verbeteren van preventief mondgezondheidsgedrag en leiden toe naar professionele zorg bij een tandarts in de buurt.

Daar er in Zeebrugge geen tandartsen zijn, zijn tandartsen in de wijde omgeving van Zeebrugge aangeschreven om hen over de campagne te informeren en waar mogelijk te betrekken.

Kinderen die via deze mondcoaches bereikt worden kunnen deelnemen aan een gratis screening die uitgevoerd wordt in samenwerking met Het Vlaams Instituut Mondgezondheid. Dit wordt halfjaarlijks ingericht. Op deze dag komt een vrijwillige tandarts naar Zeebrugge en voert een screening uit bij deze kinderen. Er wordt een dossier opgemaakt voor ieder kind met een advies en doorverwijsbrief voor een behandelend tandarts. Hiervoor is een op maat gemaakt registratiesysteem beschikbaar, waarin screenings kunnen vastgelegd worden en de opvolging van patiënten mogelijk is. Het doel is dit op termijn onafhankelijk van het Vlaams Instituut te kunnen inrichten. Er is een gepensioneerde tandarts gevonden om (vanaf het najaar 2024) vrijwillig, tweemaal per jaar in te staan voor de screening.

Indien verdere behandeling aangewezen is ondersteunen mondzorgcoaches de gezinnen en kinderen in de zoektocht en het toeleiden naar een tandarts.

Per screening kunnen een 20-tal kinderen deelnemen. De snelheid waarmee de lijst gevuld raakt weerspiegelt de nood aan dergelijk initiatief. Het is de bedoeling om op termijn deze screening ook open te stellen voor volwassenen.

a. Welke drempels zijn er vanuit de kant van het aanbod/deelnemer?

(Gerangschikt op basis van de 7 B's van de toegankelijkheid)

b. Wat kunnen we doen om drempels te verlagen/weg te nemen?

(voorgestelde maatregelen kunnen invloed hebben op meerdere drempels)

Bereikbaarheid:

- a. Transport van en naar hulpverlening, mobiliteitsdrempel, toegankelijkheid (fysiek)
- b. Centrale werk en ontmoetingsplaatsen, gezondheidsambassadeurs

Betrouwbaarheid

- c. Schaamte, stigma rond bv psychische zorg, wantrouwen, denken vanuit eigen referentiekader, afspraken nakomen,
- d. Buddysystemen, open communicatie, zelf 1x meegaan, brugfiguren, outreachend werken, out of the box mogen werken, luisteren en leren

Bekendheid

- a. Beeldvorming, diensten niet gekend, onwetendheid, systeemstructuur niet kennen, angst voor onbekende
- b. Aanbod bekender maken dmv vertalingen, visueel werken (symbolen, pictogrammen,...), elkaar leren kennen en kennis delen, wegwijs maken in hulp en zorgaanbod, goede doorverwijzing

Betaalbaarheid

- a. Financiële drempels, onwetendheid over mogelijke tegemoetkomingen, angst voor factuur, niet aangesloten bij mutualiteit, schaamte, maatschappelijke druk, preventie wordt naar de achtergrond geschoven wegens andere zorgen,
- b. 3^{de} betalersystemen, prijs laag houden

Begrijpbaarheid

- a. Te weinig tolken, toegankelijkheid (taal), taalbarrière, informatie/kennis over mensen met een migratieachtergrond, voldoende kennis bij professional
- b. Persoonlijke aanspreking, aanspreekpersoon, laagdrempelige informatiedragers, klare taal, luisteren en leren, vertalen, tussenpersoon cliënt-dienst, praktische ondersteuning

Beschikbaarheid

- a. Patiëntenstop, tandartsen hebben 'LUXE' te kiezen wie, digitalisering en digitale drempels, wachtlijst
- b. Bemante digipunten, laagdrempelige afspraaksystemen, wijkgezondheidscentra, buurtgericht werken, samenwerken, netwerk opbouwen, verhaal brengen aan de andere hulpverlener, samen doen, win/win zoeken voor beide partijen, aanklampende zorg, intensievere opvolging

Bruikbaarheid

- a. Culturele verschillen, (andere) waarden en normen, mannelijke/vrouwelijke zorgverstreker, betreedbaarheid (bv hoofddoek bij tandarts?)
- b. Bewustzijn rond diversiteit, deel maken van de opleiding van zorgverstrekkers, vorming hulpverleners, inpassen inclusie in personeelsbeleid, meer diversiteit binnen hulpverlening, participatie scholen, kinderopvang voorzien voor moeders, luisteren en leren

Verlag Workshop 5: Helende Omgevingen

(H)erkennen we de specifieke uitdagingen van mensen met een migratieachtergrond, en hoe kunnen we bijdragen aan hun mentale veerkracht?
Met Geertrui Serneels (Solentra)

In deze workshop gingen we dieper in op de specifieke **uitdagingen van mensen met een migratie- en vluchtelingenachtergrond**.

- **De psychische processen achter migratie**

Voor de migratie spelen verschillende risicofactoren mee, zoals blootstelling aan oorlog en geweld, de onderbreking van een opleiding, de scheiding van familie ... Anderzijds kan de periode voor de migratie ook heel wat protectieve factoren bevatten. Daarom is het belangrijk om de volledige geschiedenis van de persoon in kaart te brengen.

Migratie is alles achterlaten. Het is dus een **verlieservaring** van meerdere aspecten van de identiteit, zoals taal, burgerschap, cultuur, omgeving ... Iedereen met een migratie- of vluchtelingenachtergrond gaat dan ook door een **rouwproces**.

Tijdens het **migratietraject** zelf zijn er meerdere tussenstops mogelijk: leven in (verschillende) kampen, voedselgebrek, blootstelling aan geweld (al dan niet van smokkelaars) ...

Ten slotte vraagt migreren ook een aanpassing aan een **nieuwe omgeving**. Dit betekent een cultuurshock én een keuze om zich in meer of mindere mate aan te passen aan nieuwe waarden en normen. Belangrijk hierbij is ook de stresserende **wachtperiode** van het al dan niet krijgen van verblijfsrecht of gezinshereniging. Bij sommige vluchtelingen spelen bovendien **traumatische ervaringen** die de integratie bemoeilijken of verhinderen in combinatie met de algemene migratiestress.

- **Complexe en diffuse hulpvraag**

De complexiteit van deze realiteit maakt dat de hulpvraag van mensen met een migratieachtergrond vaak complex en diffuus is, met veel noden en symptomen. Onze **professionele hulpverlening** is hier niet op afgestemd. Een samenwerking over verschillende sectoren heen – van eerstelijns- tot gespecialiseerde hulpverlening – is dan ook noodzakelijk om effectief tegemoet te komen aan de noden van deze doelgroep. Omwille van het **taboe rond geestelijke gezondheidszorg** is de meest cultuursensitieve insteek voor psychosociale/psychische hulpverlening vaak via de toeleiding naar werk/school, huisvesting ... Deze insteek laat de doelgroep toe om een toekomstperspectief uit te bouwen waaruit ze hoop put. Dat perspectief vormt dan de sokkel om een effectief therapeutisch (trauma)aanbod op uit te bouwen; er is immers moed nodig om terug te keren naar zeer pijnlijke ervaringen uit het verleden.

- **Belangrijke rol voor psychosociale begeleiding**

Psychosociale begeleiding speelt een belangrijke rol in de **ondersteuning** van mensen met een vluchtelingenachtergrond in de heropbouw van hun leven. Therapie kan hen helpen om hun plek in de nieuwe maatschappij te vinden en het vertrouwen in de medemens te herwinnen.

Deze begeleiding is **empowerend**. Ze spreekt hun veerkracht en hoop aan, helpt hen om de nieuwe omgeving te lezen en laat toe om vroegtijdig psychische problemen te detecteren die een gespecialiseerde aanpak nodig hebben.

- **Meer weten?**

Met verdere vragen kan je steeds bij [onze helpdesk](#) terecht. Kijk ook even naar [ons opleidingsaanbod](#) of schrijf je in op [onze nieuwsbrief](#).

Je kan eveneens helpen met de ontwikkeling van een [online beslisthulp voor ontwikkelingstrauma](#). Vul hiervoor onze [online bevraging](#) in.

Standenmarkt

1. Dienst diversiteit Stad Brugge

<https://www.brugge.be/diversiteitsdienst>

Contact: Tom Feys – tom.feys@brugge.be

2. CGSO – Centrum voor Geboorteregeling en Seksuele Opvoeding

<https://www.cgso.be/>

Contact: Ymke Snauwaert – ymke@cgso.be

3. Agentschap integratie en inburgering

<https://www.integratie-inburgering.be>

Contact tolkenaanbod: Lies Van Poucke - lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be

4. Refu Interim

<https://www.refuinterim.be/>

Contact: Paulien De Muynck – paulien@refuinterim.be

5. Solentra

www.solentra.be

Contact: Geertrui Serneels - geertrui.serneels@uzbrussel.be

6. CAW Brugge

<https://www.caw.be/locaties/onthaal-brugge/>

7. Ligo Brugge

www.ligo.be

Contact: Maithé Franco - maithe.franco@ligo-regiobow.be