



Lokale netwerken: doelstellingen en krachtlijnen



Introductie: doelstelling, werkwijze en het verdere verloop

De Strategische Cirkel Lokale Netwerken heeft als opdracht om de algemene doelstelling, opdrachten en principes en krachtlijnen af te bakenen van lokale netwerken in het kader van een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid. Deze nota omvat de bouwblokken waarvan de Strategische Cirkel meent dat ze essentieel zijn voor de ontwikkeling van performante lokale netwerken in het kader van Vroeg en Nabij. Er wordt nadrukkelijk gekozen voor een rechtenbenadering en de hieruit voortvloeiende krachtlijnen van waaruit de opdrachten van een lokaal netwerk vorm moeten krijgen. Tenslotte wordt ingegaan op de kritische contextfactoren die cruciaal zijn om deze netwerken via de krachtlijnen de opdrachten te doen vervullen. Het resultaat van deze gesprekken wordt samengevat in deze nota.

Deze Strategische Cirkel heeft niet als doelstelling om nieuwe netwerken te ontwikkelen naast de bestaande initiatieven. We zoeken naar een gedeeld kader waarop de bestaande netwerken zich kunnen verhouden. Daarnaast dient deze nota om de toekomstige integratie van netwerken die zich rond dezelfde opdrachten en krachtlijnen organiseren te faciliteren. De praktijkvoorbeelden opgenomen in deze nota hebben een louter illustrerend karakter. Zij tonen hoe het kan en niet hoe het moet.

Een belangrijke en wederkerende vraag betreft het vervolgetraject. De krachtlijnen van deze nota bieden een onderbouwd raamwerk dat doorheen de verdere implementatie van lokale netwerken centraal dient te staan. We bevelen echter aan dat het verdere implementatietraject rekening houdt met twee principes:

1) Een eerste principe stelt dat de bevindingen van deze nota op maat van de lokale context dienen geslepen te worden. De krachtlijnen worden in deze nota op zo'n manier gedefinieerd zodat op lokaal niveau er nog voldoende ruimte bestaat om op basis van lokale noden, verwachtingen en netwerkdynamieken eigen accenten te leggen. Een vervolgetraject dient

daarom rekening te houden met de manier waarop de opdrachten en de daaraan gekoppelde krachtlijnen aangepast dienen te worden aan de lokale context.

2) ten tweede merken we in de gesprekken dat er nood is aan een fijnmazig implementatiekader dat op zeer gedetailleerde wijze de beleids- en organisatorische randvoorwaarden definieert opdat professionals, vrijwilligers, hun organisaties en het netwerk in samenwerking en co-creatie met gezinnen, kinderen, jongeren en hun ouders de opdrachten vervullen. We denken hier allereerst aan de nodige financiering, maar ook aan opleiding, supervisie, coördinatie en governance. Vanuit die optiek is deze nota een richtinggevend werkdocument. Deze nota levert de basis aan van waaruit de lokale netwerken verder ontwikkeld dienen te worden.

Traject naar deze conceptnota

Voor de bepaling en uitwerking van de bouwblokken werd vertrokken van een synthese van actueel wetenschappelijk onderzoek. Deze werden vervolgens besproken in 4 consultatiemomenten met praktijkwerkers, experts en gebruikers. De lijst van deelnemers aan de consultatiemomenten is toegevoegd als bijlage.

1. Een eerste consultatie-moment ging door met alle leden van de consultgroep, waar een eerste voorstel werd besproken aan de hand van volgende richtvragen:
 - Welke mogelijkheden zie je in de krachtlijnen van lokale netwerken voor de ondersteuning en zorg voor gezinnen, ouders, kinderen en jongeren vanuit je praktijk/onderzoek/expertise en zouden zeker gegrepen moeten worden?
 - Welke vragen roept het opzet van lokale netwerken op waarvan je meent dat die zeker beantwoord moeten worden?
 - Welke bezorgdheden heb je bij het horen van het opzet van lokale netwerken waarvan je vindt dat die meegenomen moeten worden?

2. Het tweede consultmoment ging in op de opdracht van het lokaal netwerk rond het realiseren van toegankelijkheid, de krachtlijnen voor de lokale netwerken en hoe die vandaag al vorm krijgen in praktijken. We brachten daarbij ook de uitdagingen waar tegenaan gelopen wordt, in kaart en wat er nodig is om de praktijken te versterken. Tenslotte verzamelden we ook verworven inzichten die maken dat deze praktijken werken. Dit gebeurde aan de hand van volgende richtvragen:
 - Welke van de krachtlijnen herkent u in uw eigen praktijk? Illustreer met een voorbeeld? (zo concreet mogelijk)
 - Wat kunnen we uit deze praktijk leren voor lokale netwerken en hun opdracht om toegankelijkheid en geïntegreerd werken, te realiseren?

- Tegen welke uitdagingen wordt aangelopen die de doorvertaling van deze krachtlijnen naar de praktijk hinderen of moeilijk maken?
 - Wat is er volgens u nodig om die praktijk te versterken?
3. Het derde consultatiemoment ging in op de thema's "Preventie, vroegdetectie en vroeginterventie" en "Rijke en positieve leefomgeving – sterke basis". Het thema "Preventie, vroegdetectie en vroeginterventie" werd behandeld aan de hand van de volgende richtvragen:
- Hoe zet uw organisatie in op beschermende factoren? Wat is de rol van professionele en/of informele zorg hierin?
 - Wat zijn mogelijke grenzen van informele zorg/ondersteuning?
 - Hoe verhouden informele en professionele ondersteuning en zorg zich tot elkaar?
 - Welke plek geven we die informele ondersteuning en zorg in het lokale netwerk?
 - Hoe kan professionele zorg/ondersteuning complementariteit verwezenlijken?

Het thema "Rijke en positieve leefomgeving – sterke basis" werd behandeld aan de hand van de volgende richtvragen:

- Welke uitdagingen ziet u in het realiseren van een positieve leefomgeving?
 - Welke rol ziet u uw organisatie opnemen in het realiseren van een positieve leefomgeving en een sterke basis?
 - Welke praktijken zien we hieraan bijdragen?
 - Waar zien we de link met een rechtenbenadering en de krachtlijnen die we naar voor schuiven?
 - Welke plek geven we dit in het lokale netwerk?
4. Aanvullende op de sessie rond de "rijke en positieve leefomgeving – sterke basis" werd nog een gerichte consultatie opgezet waarbij dieper werd ingegaan op het thema met lokale beleidsmedewerkers die actief zijn op het kruispunt tussen Huizen van het Kind (HvhK), wijkverbetering, buurtgerichte netwerken, 1G1P, Overkophuizen, Zorgzame Buurten ... (Leuven, Sint Niklaas, Brugge).
5. Tenslotte ging nog een consultatiesessie door rond "Governance". De richtvragen waren:
- Wie maakt er deel uit van het netwerk?
 - Hoe zorgen we voor representatie van kinderen, jongeren en gezinnen in het netwerk?
 - Welke governancevorm is het meest geschikt? Wat is de rol en positie van het lokale bestuur?

- Op welke manier kan continuïteit door trajectondersteuning in en buiten het lokale netwerk georganiseerd worden?

1 Doelstelling van het lokaal netwerk

Lokale netwerken bieden zorg en ondersteuning aan alle gezinnen, maar ontwikkelen specifieke praktijken op maat voor gezinnen, jongeren, kinderen en hun ouders die het nodig hebben. We denken hier concreet maar niet exhaustief aan gezinnen in armoede. Het principe van proportioneel universalisme staat dus centraal in de doelstelling van lokale netwerken.

De doelstelling van lokale netwerken formuleren we als volgt:

“Alle gezinnen, kinderen en jongeren kunnen gebruik maken van een proportioneel universele, toegankelijke, proactieve en nabije ondersteuning en zorg.”

Het netwerk werkt actief aan toegankelijkheid. Dit wil zeggen dat het netwerk bereid moet zijn tot continue reflectie én actie om aan toegankelijkheid te werken vanuit co-creatie met gezinnen, kinderen en jongeren. Het netwerk ent zich daarbij voornamelijk op het principe van proactiviteit. Dit wil zeggen dat de verantwoordelijkheid voor het realiseren van toegankelijkheid verschuift van het gezin naar het netwerk. Het netwerk kan niet verwachten dat de zorg en ondersteuning kan starten van zodra het gezin of het kind/de jongere de weg hebben gevonden naar het netwerk. Het netwerk zoekt situaties van onderbescherming actief op en creëert toegankelijkheid op het niveau, op het tempo van gezinnen en situeert zich daarbij (zo dicht mogelijk) in de leefwereld van gezinnen, jongeren en kinderen.

2 Opdrachten van het lokaal netwerk

Er staan drie opdrachten centraal voor het netwerk in het realiseren van de bovenstaande doelstelling. Deze opdrachten worden gerealiseerd door het integreren van een zevental krachtlijnen in de praktijken van het netwerk.

- Creëren van een sterke basis en een positieve en rijke leefomgeving
- Preventie door het versterken van beschermende factoren
- Toegankelijkheid realiseren met inbegrip van schakelen naar specialistische dienst- en hulpverlening indien dat nodig is

2.1 Creëren van een sterke basis en een positieve en rijke leefomgeving

Een positieve en rijke leefomgeving biedt de (reële) mogelijkheden voor ouders om hun ambities als ouder waar te maken en biedt voor kinderen en jongeren de reële mogelijkheden om optimaal te ontwikkelen en op te groeien, zowel in het hier en nu als met het oog op de toekomst. Een positieve leefomgeving verwijst hier naar het informele netwerk, de aanwezigheid van formele basisvoorzieningen en de ruimtelijke infrastructuur.

De informele omgeving van kinderen, jongeren, ouders omvat familie, vrienden- en kennissenkring, de buurt en geloofsgemeenschappen. De formele omgeving voor kinderen en jongeren omvat de basisvoorzieningen. De ruimtelijke omgeving gaat over infrastructuur zoals bijvoorbeeld plekken voor ontmoeting en spel, ruimtelijke inrichting zoals bijvoorbeeld veilige voetpaden of groene plekken, veiligheid, mobiliteit zoals bijvoorbeeld openbaar vervoer en fietspaden en wonen.... (Snijder , 2015)

De basisvoorzieningen krijgen een belangrijke rol toebedeeld in de lokale netwerken. Basisvoorzieningen zijn universeel toegankelijke voorzieningen die van fundamenteel belang zijn in de realisatie van rechten van alle ouders, kinderen en jongeren. Hun praktijken vertrekken van dezelfde krachtlijnen als deze welke voor het lokale netwerk gelden en waar zij deel van uit maken. Een belangrijk kenmerk van deze basisvoorzieningen is dat ze voor elk gezin en kinderen/jongeren toegankelijk zijn. Het gaat hierbij onder meer om scholen, kinderopvang, het kinder- en jongerenwerk (welzijnswerk), thuiszorg, sport- en cultuurverenigingen, gezondheidszorg, gezinsondersteuning, maatschappelijke dienstverlening, zelforganisaties en andere voorzieningen voor de vrijetijdsbesteding van kinderen en jongeren.

Basisvoorzieningen streven naar het voorkomen van onderbescherming, zijn toegankelijk, betrekken kinderen en jongeren bij hun uitbouw zodat ze zelf betekenis en invulling kunnen geven aan hun leefomgeving, zetten in op ontmoeting en dragen bij aan gezinsschap (Van Ceulebroeck , Reynaert, Berkvens, 2018).

Om een integraal en geïntegreerd antwoord te kunnen bieden op de noden en behoeften van gezinnen, kinderen en jongeren werken ze samen in een netwerk. Voorbeelden van deze netwerken zijn de Huizen van het Kind, Overkophuizen, buurtgerichte netwerken. Idealiter verbinden en integreren deze netwerken alle *essentiële functies* die voor kinderen, jongeren, gezinnen belangrijk zijn vanuit een rechtenbenadering. Ze profileren zich als ontmoetingsplaats en als plaats waar elk gezin met kinderen of jongeren met elke vraag of nood terecht kan. Ze nemen de belangenverdediging op van kinderen, jongeren, gezinnen, vervullen een signaalfunctie naar en gaan in dialoog met organisaties en bestuursniveaus en versterken elkaar. Centraal staat de participatie van kinderen, jongeren en gezinnen (Kind en Gezin, 2018)

Positieve leefomgeving in de praktijk

Een positieve leefomgeving kan veel betekenen in het leven van gezinnen, omdat het zorgt voor verbinding (bijvoorbeeld tussen ouders), ontmoeting, vrijetijdsactiviteiten... (verslag, werksessie preventie, 30/03/2022). Zowel de focus op de informele en formele als de ruimtelijke omgeving is cruciaal om een positieve leefomgeving te kunnen garanderen.

Ten eerste is het werken aan de *informele omgeving* belangrijk. De informele omgeving verwijst naar de familie, burens, vrienden, maar ook naar de waardevolle inzet van burgerinitiatieven, etnisch-culturele organisaties of geloofsgemeenschappen. Sommige gezinnen hebben namelijk geen ondersteunend netwerk. Het is essentieel dit op te bouwen of te versterken omwille van een aantal redenen. Ten eerste kan het informeel netwerk reeds door het leveren van kleine bijdragen hulp bieden. Een buur die eens een avondje wil babysitten bijvoorbeeld kan ouders al ontzettend ontlasten (verslag BOR 3, 21/03/2022). Ook vrijwilligers en burgerinitiatieven zijn cruciaal in dat informeel netwerk. Vrijwilligers hebben vaak meer ruimte om op maat van de noden van een ouder of /jongere te werken (verslag BOR 3, 21/03/2022). Burgerinitiatieven vormen op hun beurt een relevante partner omwille van hun nabijheid, proactief en generalistisch handelen (verslag werksessie preventie, 30/03/2022). Bovendien is het belangrijk het informeel netwerk te versterken aangezien professionele netwerken het eigen netwerk van een gezin niet volledig kunnen vervangen (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Verder is informele zorg soms minder bedreigend en meer toegankelijk voor mensen (verslag BOR 2, werksessie preventie, 30/03/2022). Hierbij wordt benadrukt dat formele en informele zorg beiden nodig zijn omdat ze complementair zijn (verslag werksessie preventie, 30/03/2022).

Daarnaast mag het ruimtelijke verhaal, de *fysieke omgeving* waarin men opgroeit, niet vergeten worden. Het is namelijk onlosmakelijk verbonden met een positieve leefomgeving (verslag BOR 2, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022). Aandacht schenken aan de omgeving waar mensen wonen en kinderen/jongeren opgroeien is belangrijk om stress te verlagen en woon-gerelateerde problemen aan te pakken (verslag BOR 3, 23/03/2022).

Uitdagingen in het realiseren van een positieve leefomgeving

Een eerste uitdaging houdt verband met de co-creatie en participatie van gezinnen in het werken aan een *positieve leefomgeving*. Een belangrijke uitdaging is daarbij rekening te houden met diversiteit. Een deelnemer van de Strategische Cirkel vraagt zich af of “*we er voldoende in slagen om die groep die heel diffuus en divers is, mee in het participatief verhaal te betrekken?*” Volgens een andere deelnemer zijn zelforganisaties een belangrijke partner om die gezinnen te bereiken, maar moet ook de communicatie van de eigen organisatie aangepast zijn aan de

meertalige context door het gebruik van pictogrammen, duidelijke termen... (verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022).

Daarnaast schuilen er in de focus op het *informele netwerk* ook enkele uitdagingen, meer specifiek in het werken met vrijwilligers. Zo mogen vrijwilligers niet geprofessionaliseerd worden, maar in de praktijk is dat moeilijk. Vrijwilligers die verbonden zijn aan een dienst worden namelijk geassocieerd met die dienst. Die dienst wil logischerwijs minstens correcte hulpverlening bieden, waardoor vrijwilligers toch aan verwachtingen en kwaliteitseisen moeten voldoen. Hierdoor komt de vrijwillige en informele inzet van vrijwilligers in het gedrang. Ook halen de deelnemers aan dat in het werken met vrijwilligers moeilijk continuïteit gegarandeerd kan worden. (Verslag, werksessie preventie, 30/03/2022)

“Dat engagement begint heel vaak met heel veel goede bedoelingen, maar vaak weten mensen ook niet waar ze aan beginnen waardoor de motivatie dan ook taant. ... Maar ondanks dat nabij zijn bij die vrijwilliger merken we toch dat veel mensen afhaken, omdat het niet goed ingeschat is geweest, meer tijd vraagt, naar draagkracht toe is vaak de grootste reden dat mensen afhaken.”

Wanneer organisaties toch inzetten op het informele netwerk, moet dat goed onderbouwd en omkaderd zijn aan de hand van inter- en supervisie. Er moet met zorg worden omgegaan met de vrijwilligers, burens en familie om kwetsuren te voorkomen en hen te ondersteunen in het omgaan met complexe situaties (verslag, werksessie preventie, 30/03/2022).

Ook in de *formele omgeving* bestaan er tekortkomingen om een positieve omgeving te garanderen. Zo zijn de basisvoorzieningen momenteel niet inclusief en niet toegankelijk genoeg voor alle gezinnen. Volgens de deelnemers van de Strategische Cirkel komt dat doordat het aanbod soms is afgebakend qua doelgroep of men botst op financiële drempels (denk aan speelpleinen, sportverenigingen...) (verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022), maar ook omdat het aanbod niet is afgestemd op iedereen. Ouders die de Nederlandse taal niet spreken kunnen niet goed communiceren met scholen, begrijpen niet wat juist het aanbod van vrijetijds- of sportverenigingen is en kennen soms het woord ‘hobby’ niet... In beperkte mate wordt hier reeds op ingespeeld door het maken van een taal box. Die box moet zowel scholen ondersteunen in hun communicatie met ouders als kinderen motiveren om Nederlands te leren. Die box willen ze vertalen naar lokale vrijetijdsactoren (verslag BOR 2, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022). Tot slot zijn de deelnemers van mening dat de formele hulpverlening niet altijd toegankelijk is voor mensen met een sterk informeel netwerk.

“Momenteel moeten mensen al zwaar in de miserie zitten om sneller recht te krijgen op een hogere ondersteuningsvorm. Als mensen ondanks een sterk netwerk toch professionele ondersteuning wensen, mogen ze daar niet op afgerekend worden. Ook

voor hen moet dienstverlening toegankelijk zijn.” (verslag, werksessie preventie, 30/03/2022)

Verder bestaan er uitdagingen met betrekking tot de *publieke ruimte*. Die is volgens de deelnemers bijvoorbeeld niet aangepast aan kinderen en jongeren met een beperking. Voor een passend hulpaanbod moeten ze vaak lange afstanden afleggen (verslag werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022). Daarnaast heeft niet iedereen evenveel macht om die publieke ruimte in te vullen. Zo worden mensen in kwetsbare posities minder vaak gehoord waardoor hun stem minder doorweegt in het invullen van die publieke ruimte. Ook is er een tekort aan groene ruimte en aan buurtplek voor gezinnen. Er is namelijk te weinig ontmoetingsplek voor ouders en speelplek voor kinderen. Dit verbeteren vraagt nog heel wat uitdagingen en moet nog meer meegenomen worden in de ontwikkeling van buurten (verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022).

“Dat gebeurt wel, maar dan worden speelpleinen opgeëist door andere doelgroepen, waardoor gezinnen er niet meer durven komen. Het lijkt een simpele uitdaging, maar is een complex gegeven: hoe inzetten op een buurt om kansen tot ontmoeting te bieden?” (Verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022)

Tot slot merken de deelnemers op dat werken aan de publieke ruimte niet altijd als prioritair gezien wordt.

“Als je vertrekt vanuit welzijnsperspectief is het niet altijd evident om de dimensie van de publieke ruimte daarin mee te nemen. Bijvoorbeeld om sport en vrije tijd mee te nemen terwijl je vaststelt dat mensen leven in contexten van onderbescherming, slechte bescherming...” (verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022)

2.2 Preventie door het versterken van beschermende factoren

Preventie betekent dat het lokale netwerk aandacht moet hebben voor beschermende factoren zoals ouderbetrokkenheid en sociale netwerken die dreigende problemen kunnen voorkomen en aanpakken. Die aandacht voor beschermende factoren zorgt ervoor dat preventie niet leidt tot een eenzijdige kijk op en aandacht voor alle mogelijke risico's voor gezond, veilig en kansrijk opgroeien. Versterking van positieve factoren kan allerlei risico's compenseren. Dat geeft een veel grotere kans op een omvangrijk en duurzaam resultaat. Uit onderzoek blijkt dat preventie alleen werkt als de inzet doelgericht en gedegen gebeurt (Van Yperen, van de Maat., Prakken, 2019).

Een positieve, rijke leefomgeving en sterke basis zet daarom ook in op het versterken van beschermende factoren die in hun samenhang bijdragen aan de positieve ontwikkeling van

kinderen en jongeren. Het gaat om sociale binding, pro-sociale normen, kansen op betrokkenheid en participatie, erkenning en waardering van positief gedrag, steun van belangrijke volwassenen en voorzieningen in de omgeving, constructieve tijdsbesteding, competenties en cognitieve vaardigheden, schoolmotivatie en positieve identiteit. (Ince, van Yperen, Valkestijn, 2019)

Bovendien komt preventie niet enkel gezinnen, maar ook de samenleving ten goede. Zo maken de deelnemers van de Strategische Cirkel duidelijk dat preventief en gezinsondersteunend aan de slag gaan kosten kan besparen.

“Als we een kind residentieel opnemen, kost het de samenleving 60.000 euro (en dan is het al 5 voor 12). Met datzelfde budget kan ik preventiever 30 gezinnen ondersteunen.”

(Verslag, werksessie preventie, 30/03/2022)

“Niet alleen de wachtlijsten wegwerken, maar ook zorgen om ze te voorkomen en vroeg te interveniëren, want indien die escaleren, dan is er ook die maatschappelijke meerkost.”

(Verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022)

Uitdagingen/bezorgdheden in het preventief werken

Een eerste grote bezorgdheid houdt verband met het investeren in het *sociaal netwerk* als beschermende factor. Ten eerste hebben vele gezinnen geen netwerk of hebben ouders niet voldoende vaardigheden om een sociaal netwerk op te bouwen of te onderhouden (verslag BOR 2, werksessie preventie, 30/03/2022). Wanneer gezinnen daarentegen wel een netwerk hebben, houdt het risico's in om deze informele netwerken te professionaliseren of te instrumentaliseren in functie van ondersteuning. Buren, familie en vrienden mogen niet te veel in een zorgpositie gezet worden omdat ze zo hun kracht en nabijheid verliezen.

Zo kan de positie van een goede vriend die wordt meegenomen in een begeleidingsproces veranderen. Of wanneer een jongere bij een vriend logeert omdat het thuis niet gaat, kan dat zorgen voor spanningen en conflicten in de vriendschap. Het inzetten van het informeel netwerk kan het netwerk van mensen dus net verkleinen in plaats van versterken. Daarnaast wordt door sommige deelnemers van de gesprekken gesteld dat het soms nodig is dat mensen net breken met hun bestaand netwerk. Dat gebeurt vaak bij mensen die hun druggebruik willen stoppen. Ook mag de focus op informele zorg geen besparingsstrategie zijn. Tot slot blijkt uit de praktijk dat het zeker bij de meest kwetsbare gezinnen moeilijk is om het netwerk constructief te betrekken. Dat heeft te maken met het netwerk zelf, maar ook met het gezin. Dat worstelt vaak met zo'n complexiteit van problemen dat hulpverleners niet toekomen aan netwerkversterkend werken (verslag, werksessie preventie, 30/03/2022).

Ook in verband met de *wachtlijsten* formuleren de deelnemers bezorgdheden.

*“Preventie gaat niet werken als er verder in het echelon van de zorg wachtlijsten zijn.”
(verslag BOR 2, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022)*

Ten slotte willen niet alle sectoren preventief werken. Zo zit er volgens sommige deelnemers een ‘schot’ tussen jeugdhulp en preventie.

“Het Agentschap is zeer terughoudend om organisaties die op niveau van jeugdhulp bezig zijn ook initiatieven te laten nemen op niveau van preventie.” (Verslag, werksessie preventie, 30/03/2022)

Nodig voor de preventieopdracht

Om optimaal preventief te kunnen werken, is er volgens de deelnemers van de Strategische Cirkel nood aan een integraal preventiebeleid dat behoorlijk gefinancierd is en waarin kwaliteitsvereisten verankerd zijn. De deelnemers stellen dat de samenleving het concept van preventie momenteel niet ernstig neemt waardoor organisaties afhankelijk zijn van *bedelgeld* en lokale besturen om preventief te kunnen werken (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Door middel van een preventiebeleid kan er eveneens in eerstelijns werkers geïnvesteerd worden. Zij kunnen dan versterkt worden in het kijken naar kwetsbaarheden, oppikken van signalen, vroegdetectie... (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022).

2.3 Toegankelijkheid realiseren

We hanteren een breed begrip van toegankelijkheid waarbij niet enkel de toegang tot diensten en hulpverlening centraal staat, maar vooral het realiseren van rechten. Toegankelijkheid is dus meer dan iemand naar een juiste basisvoorziening brengen. Een rechtenbenadering wordt gehanteerd om na te denken over collectieve vraagstukken die de minimale levensbehoeften overstijgen. Dean (2010) verwijst hier naar ‘thick needs’ en doelt met dit meer omvattend begrip van noden op wat nodig is niet enkel om te overleven, maar om te floreren. Het zijn universele noden. Dit wordt ook door Nussbaum (2000) benadrukt. Zij stelt dat een rechtvaardige samenleving er niet enkel voor moet zorgen dat mensen kunnen voorzien in hun minimale levensbehoeften. Volgens haar staat floreren of het volwaardig kunnen ontplooien en participeren aan de samenleving centraal. (Hermans, Roose, Raeymaeckers, Vandekinderen, 2018)

Zij formuleert in dit kader 10 universele reële mogelijkheden die samen invulling geven aan een menswaardig bestaan. Het gaat om de mogelijkheden om gezond te kunnen leven, te wonen en op te groeien, te kunnen spelen, leren en denken, elkaar te kunnen ontmoeten en relaties aan te

gaan, beschermd te worden in je integriteit en mee vorm te geven aan je omgeving (Nussbaum, 2011).

Het gegeven dat niet alle gezinnen, ouders, kinderen en jongeren tot hun rechten kunnen komen en het leven kunnen leiden dat zij zelf waardig vinden wijst op situaties van onderbescherming. Het gaat daarbij niet enkel om een non-take-up van het recht op financiële bijstand of leefloon, maar om situaties waarbij burgers hun recht op arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, sociale-geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu en culturele en maatschappelijke ontplooiing niet gegarandeerd zien. (Samenlevingsopbouw, 2011; Van Den Broeck & Blomme, 2012) Het mensenrechtenkader biedt hierbij houvast. Daarnaast biedt ook het Kinderrechtenverdrag een duidelijk kader wanneer het over onderbescherming van kinderen en jongeren gaat.

In het beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal wordt er op gewezen dat het realiseren van toegankelijkheid kan worden gezien als een belangrijke hefboom om tot een rechtvaardig hulp- en dienstverleningsaanbod te komen waarbinnen gelijkheid en gelijkwaardigheid centraal staan (Piessens, 2008; Boost e.a., 2018). In realiteit is het recht op hulp- en dienstverlening echter een recht met beperkingen doordat de middelen om zorg aan te bieden beperkt zijn (Piessens et al., 2008), maar ook omwille factoren die toegankelijkheid beïnvloeden op het niveau van (1) de organisatie en de welzijnssector in zijn totaliteit, (2) de cliënt en (3) de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener (Boost, Elloukmani, Hermans, Raeymaeckers, 2018)

Organisatorische factoren belemmeren de toegankelijkheid aan de aanbodzijde van de hulp- en dienstverlening. Toegankelijkheid betekent hier dat de hulp- en dienstverlening “*bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar, betrouwbaar, betaalbaar en bruikbaar*” is (Hubeau & Parmentier, 1991).

Drempels die spelen aan de cliëntzijde zijn de opvattingen, houdingen en overtuigingen die burgers, vanuit hun eigen leefwereld, weerhouden om een beroep te doen op de hulp- en dienstverlening. De eerste stap blijkt een moeilijke drempel omwille van taboes en vooroordelen, de voorkeur om problemen zelf op te lossen, gevoelens van schaamte, minderwaardigheid en wantrouwen, een beperkte kennis of foutieve informatie omtrent de hulp- en dienstverlening, maar ook de mogelijkheden om tijd vrij te maken en zich te verplaatsen naar organisaties en diensten (Sannen, 2003). Deze drempels betekenen niet dat de schuld van maatschappelijke kwetsbaarheid bij de cliënt ligt (Boost, e.a., 2018).

Op het niveau van de relatie tussen de hulpvrager en hulpgever zijn er ook factoren die de samenwerking met cliënten onder druk kunnen zetten. Het verschil in sociale positie tussen gebruikers en hulpverleners kan leiden tot een gebrek aan inlevingsvermogen, te hoge verwachtingen, misverstanden en vooroordelen langs weerskanten. Deze drempels kunnen de gevoelens van schaamte, onmacht, stigmatisering en wantrouwen versterken (Sannen, 2003).

Cliënten omschrijven als hopeloos, multi-problematisch, chronisch, onbemiddelbaar of onbereikbaar – als resultaat van een ongunstige hulpverleningsrelatie – weerspiegelt de manier waarop organisaties gestructureerd zijn en de wijze waarop sociaal werkers daarbinnen functioneren (Piessens et al., 2008). Het kan leiden tot een onderscheid tussen een ‘goede’ en ‘slechte’ cliënt. Het toont de machtspositie van professionals, oftewel: hun toegang tot schaarse middelen, hun opdracht om deze middelen op een rechtvaardige manier te verdelen en hun mogelijkheid om procedures te ontwikkelen die de toegang tot deze middelen regelen (Rummery & Glendinning, 2000). Hierdoor kunnen sociaal werkers bepalen welke behoeften al dan niet gerechtvaardigd zijn. (Parry-Jones & Soulsby, 2001).

Werken aan toegankelijkheid houdt daarom niet alleen het verzekeren van de toegang tot de rechten in maar behelst de effectieve realisatie ervan. Het vormt een dynamisch gegeven dat vanuit verschillende perspectieven kan bekeken worden.

Toegankelijkheid realiseren in de praktijk

De deelnemers van de Strategische Cirkel benadrukken het belang van een toegankelijke eerstelijnszorg omdat dit vaak het schakelen naar gespecialiseerde hulp mogelijk maakt (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Daarnaast benadrukken ze het belang van trajectondersteuners als middel om toegankelijkheid te bevorderen. Ten eerste zijn trajectondersteuners cruciaal voor het gezin, omdat ze kunnen helpen om de *regie in handen van de cliënt te laten en aan te sluiten bij het gezin* (verslag BOR 3, 21/03/2022; verslag governance, 27/04/2022). Ook kunnen ze bijdragen aan *continuïteit* in het zorgtraject. Eén iemand of één organisatie die samen met het gezin het hele traject doorloopt, kan een enorme steun zijn voor een gezin.

“Er is echter wel heel wat mobiliteit op de werkvloer, maar het zou al fijn zijn als je als gezin weet dat er een organisatie/dienst is die jouw verhaal vast houdt.” (verslag governance, 27/04/2022).

Ten tweede kunnen trajectondersteuners voor de *hulpverleners* van het lokaal netwerk een meerwaarde vormen, vermits de hulpverleners niet voor elke cliënt een netwerkfiguur kunnen worden (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022).

Uitdagingen/bezorgdheden in het realiseren van toegankelijkheid

Het realiseren van toegankelijke hulp- en dienstverlening vraagt een engagement van alle sectoren. Dit gebeurt momenteel niet genoeg. Er is nog veel werk aan de winkel en dat maakt de deelnemers van de gesprekken soms moedeloos.

“Hoe moeten we zorgen dat alle jongeren terecht kunnen in jeugdwerk? Hoe kunnen we alle drempels in kinderopvang wegwerken? Daar zitten zo veel to do's dat ik niet weet hoe eraan te beginnen.” (verslag, werksessie preventie, 30/03/2022)

Daarenboven is ‘trajectondersteuner’ een containerbegrip. De deelnemers stellen zich vragen over de rol en het mandaat van de trajectondersteuner.

“Zijn dat altijd professionals of kunnen dit ook mensen binnen het sociaal netwerk zijn? Wat is de rol en visie hierrond?” (Verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022)

2.4 Nodig voor deze opdrachten

De deelnemers van de Strategische Cirkel formuleren eveneens wat zij nodig achten om te kunnen werken aan een positieve leefomgeving, preventie en toegankelijkheid. Ten eerste: een goede *samenwerking*. Het lokaal netwerk moet een samenwerkingsverband worden tussen partners die complementair werken en gezamenlijk organisatie-overschrijdende acties uitvoeren. Ten tweede hebben hulpverleners van het lokaal netwerk nood aan een *mandaat* om te handelen en out of the box te denken. Ze moeten zowel bewegingsruimte hebben om hulp en ondersteuning toe te wijzen, als om buiten de lijntjes te kleuren. Los van het eigen aanbod en los van de bestaande opdrachten. Ten derde is er nood aan een *sterk financieel beleid*. Dat moet voldoende financiële middelen vrijmaken, maar ook investeren in personeel. De opdrachten en krachtlijnen kunnen enkel gerealiseerd worden als het werk *werkbaar* is. Ten vierde moet ook de *residentiële zorg krachtig* zijn om bijvoorbeeld doorverwijzingen en continuïteit van zorg te garanderen (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022; verslag werken aan toegankelijkheid 23/03/2022). Ten vijfde is een *connectie met het lokaal beleid* noodzakelijk. Zonder connectie zal er volgens de deelnemers van de gesprekken niets gebeuren met de signalen van het lokaal netwerk (verslag governance, 27/04/2022).

Zoals onder titel **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** reeds vermeld formuleren de deelnemers in het bijzonder voor de preventieopdracht een aantal noden. Zo is een *integraal preventiebeleid* dat voldoende gefinancierd wordt cruciaal. Bovendien moet dat gebaseerd zijn op onderbouwde en kwaliteitsvolle methodieken (verslag werksessie preventie, 30/03/2022).

3 Krachtlijnen

Om praktijken te ontwikkelen die bijdragen aan toegankelijkheid en dus betekenisvol kunnen zijn voor mensen om hun rechten te effectueren wijzen diverse onderzoeken en auteurs op een aantal werkzame krachtlijnen die hierin van belang zijn. Het gaat om proactief werken, outreachend werken, nabijheid, generalistisch werken, het belang van informaliteit en politiserende beleidspraktijken.

3.1 Proactief werken

Proactief verwijst naar het actief opzoeken van situaties van onderbescherming om toegankelijkheid te realiseren in de leefwereld van burgers. Proactiviteit wordt vaak gedefinieerd als het tegenovergestelde van 'reactief zijn' (Raeymaeckers & Boxstaens, 2021; Boost e.a., 2020). Reactief zijn verwijst naar reageren of inspelen op gebeurtenissen of omstandigheden. Deze reactieve benadering zit diep in de genen van zowel de welzijns- als zorgsector. Zo wordt welzijn en zorg vaak opgestart van zodra mensen een vraag hebben gesteld en zelf de weg hebben gevonden naar het aanbod. Diverse studies tonen echter veelvuldig aan dat net deze vraaggerichte benadering de nodige drempels opwerpen (Sannen, XXX; Boost, e.a., 2018). Proactief zijn betekent initiatief nemen vooraleer mensen de vraag hebben gesteld of hulp hebben gezocht. In de literatuur worden proactieve praktijken vaak beschreven als praktijkwerkers die telefonisch, schriftelijk of persoonlijk contact opnemen met mensen om informatie te verstrekken of hen te wijzen op de steun waarop ze recht hebben (Daigneault, Jacob, & Tereraho, 2012; Boost e.a., 2020; Raeymaeckers & Boxstaens, 2021). Onderzoek toont aan dat proactief werken het gebruik van rechten en de toegankelijkheid van diensten kan verhogen (Boost e.a., 2020). Concreet gaat het zowel om het informeren van (kwetsbare) burgers over hun rechten om op die manier hun kennis te verhogen als om het helpen realiseren van die rechten. Het is een actieve benadering die aansluiting zoekt met de leefwereld van burgers. Zo wordt in onderzoek het proactief verkennen en realiseren van rechten vaak verbonden aan concrete resultaten zoals 1) kennis verhogen van (kwetsbare) burgers over hun rechten, 2) actief realiseren van rechten van (kwetsbare) burgers en 3) vanuit vertrouwen resultaten boeken op het gebied van rechten.

Er worden door de deelnemers wel enkele bezorgdheden geformuleerd. Een eerste bezorgdheid is dat de *essentie* van proactief werken duidelijk moet blijven. Het moet steeds gaan over het realiseren van rechten en mag nooit betekenen dat hulpverleners op de loer liggen voor problemen (verslag BOR 3, 23/03/2022). Hulpverleners mogen ook niet betuttelend werken (verslag BOR 2, werksessie preventie, 30/03/2022).

Daarnaast moet men bij proactief handelen en rechtendetectie oog hebben voor de *lokale politiek en ideologische overtuigingen* die proactiviteit sterk kleuren. Het OCMW bijvoorbeeld vult rechten op een andere manier in, maar het is belangrijk dat iedereen in Vlaanderen in dezelfde mate dezelfde rechten kan genieten (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022).

3.2 Outreachend handelen

Outreachend handelen verwijst naar de actieve inspanningen van praktijkwerkers als zij contact zoeken met gezinnen, ouders, kinderen en jongeren. Het is een essentiële benadering om ook moeilijk bereikbare en vaak kwetsbare gezinnen, kinderen en jongeren toch te bereiken. Outreachende praktijkwerkers zoeken nabijheid door aanwezig te zijn in de leefomgeving van mensen in kwetsbare situaties: dat kan de thuissituatie zijn, maar ook de buurt, de school en dienstencentra (Vandekinderen e.a., 2019). Het ontmoeten van burgers op plekken waar zij zich veilig voelen, zorgt ervoor dat drempels worden overwonnen die samenhangen met niet-gebruik en gebrek aan toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening, cruciale hulpbronnen en rechten (Boost, et al., 2020).

Outreachend werken vormt ook een belangrijk element in aanklampende zorg, als gezinnen met moeilijkheden niet zelf de stap naar de hulpverlening (durven, willen, kunnen) zetten. De hulpverlening zet dan zelf de stap naar het gezin om samen het hulpverleningsproces op gang te zetten om als gezin weer op de rails te raken.

De meeste deelnemers van de Strategische Cirkel bevestigen de literatuur en beschouwen outreachend handelen als *aanwezig zijn in de leefwereld van gezinnen, jongeren en kinderen* en hen ontmoeten daar waar ze zich goed voelen (verslag BOR 3, 23/03/2022). Zo installeren verschillende maatschappelijke organisaties 'zitdagen' op scholen (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022). Voor andere deelnemers gaat outreachend werken verder dan enkel aanwezig zijn in de leefwereld van gezinnen, kinderen en jongeren. Het gaat voor hen ook over *aanwezig zijn in netwerken rondom die gezinnen, kinderen en jongeren*, zoals netwerken met Huizen van het Kind, 1G1P, Overkophuizen, ... (verslag BOR 3, 23/03/2022).

De deelnemers van de Strategische Cirkel beschouwen outreachend werken als een zeer belangrijke krachtlijn, maar stellen dat ze enkel werkt als ook de randvoorwaarden vervuld zijn. Zo moeten er *voldoende middelen en tijd* zijn en moet de hulpverlener het *mandaat* krijgen om outreachend te kunnen werken. Bovendien moeten de *basisvoorzieningen* waar gezinnen,

kinderen en jongeren naartoe geleid worden effectief toegankelijk zijn (verslag algemene introductie, 21/03/2022).

“Als je dat doet, dat kost tijd. Dat gaat over vertrouwen opbouwen in hun eigen leefwereld met de daar geldende waarden en normen, bewust nadenken over wat je in die leefwereld gaat doen, hoeveel tijd en ruimte krijg je? Tot je eigen aanbod vol zit of continu om vinger aan de pols te houden? Belangrijk om er zeer bewust mee om te gaan.” (verslag werksessie positieve leefomgeving 30/03/2022)

Daarnaast moeten hulpverleners opletten dat ze de **voordelen en krachten van outreachend werken niet tenietdoen**. De toeleiding naar andere diensten en gespecialiseerde hulp dient namelijk met voldoende zorg en voorzichtigheid te gebeuren zodat cliënten niet afknappen op de manier van werken van deze diensten.

Vervolgens is naar de leefwereld van mensen stappen **niet voor elke hulpverlener evident**. Het vraagt een aantal competenties en een goede basishouding. Ook moeten er afspraken gemaakt worden: wie doet dat? Hoeveel tijd heb en neem je? Hoe koppel je terug? (Verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022)

Tot slot stellen de deelnemers zich vragen bij de **plaats** van outreachend werken: waar moet dat juist gebeuren?

“Wat is de goede weg en wat is de goede werkplek voor outreachend werken? Het kan niet de bedoeling zijn dat hulpverleners op alle mogelijke plekken aanwezig zijn.” (Verslag BOR 3, 21/03/2022)

3.3 Nabijheid

Nabijheid impliceert dat sociaal werkers aanwezig zijn en werken in de leefwereld van gezinnen in een kwetsbare situatie. Dit kan zijn in de thuissituatie, maar ook in de buurt, in de school, in de kinderopvang, in dienstencentra, op die plekken waar mensen elkaar ontmoeten. Outreachend werken vormt een fundamenteel onderdeel van de nabijheidspolitiek en behoort dus bij voorkeur tot het takenpakket van elke werker. Nabij zijn verwijst evenwel niet enkel naar de fysieke betekenis, maar ook naar een noodzakelijke relationele component: de agenda wordt altijd samen met de betrokkenen bepaald en er wordt gezocht naar verbindingen. Er worden zaken samen “gedaan” zoals huishoudelijke taken, boodschappen, administratie,

Deze relationele component van ‘nabijheid’ van sociaal werk wordt al erkend sinds het ontstaan van het beroep aan het eind van de 19e eeuw. Puttend uit psychodynamische en psychosociale theorieën (bv. Rogers, 1961), hebben veel hedendaagse wetenschappers het belang van de werker-

cliënt relatie benadrukt (Perlinski, Blom en Morén, 2012; Raeymaeckers, 2016) in de zin dat deze de fundamentele voorwaarden kan verschaffen waarin processen van menselijke verandering primair plaatsvinden (Blom, 2009). Meer in het bijzonder stelt de werker–cliënt relatie de professional in staat om dicht bij de dagelijkse ervaringen, verwachtingen en noden van mensen te komen. Vandekinderen et al. (2019) tonen bijvoorbeeld aan dat werker–cliënt nabijheid noodzakelijk is om toegankelijke diensten en dienstverlening te garanderen. Dit betekent het wegnemen van zoveel mogelijk fysieke, organisatorische, sociale, culturele, emotionele, psychologische en financiële drempels. Het realiseren van grondrechten vraagt basiswerk, vertrouwen, het kunnen opbouwen van relaties en daarvoor tijd krijgen en nemen en het zo laagdrempelig en onvoorwaardelijk mogelijk inzetten op ontmoeting. Nabij zijn betekent evenzeer voortdurend de vraag op tafel leggen wie wel en wie niet bereikt wordt en hoe we vormgeven aan en omgaan met de fysieke ruimte. (SWC 2018). Nabijheid start dus bij het realiseren van basisvoorzieningen die voor iedereen toegankelijk zijn.

Ook de deelnemers van de Strategische Cirkel erkennen de twee componenten van het nabijheidsprincipe: fysieke en relationele nabijheid. *Fysieke nabijheid* doelt op aanwezig zijn in het dagelijkse leven van gezinnen door “gewone dingen te doen bij mensen thuis”, “samen dingen te doen”, “tot in de woonkamer van cliënten en gezinnen te gaan” (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022). Volgens sommige deelnemers gaat het om op pad gaan met gezinnen en de druk wegnemen door administratieve en huishoudelijke hulp te bieden (verslag BOR 3 23/03/2022).

De *relationele component* is even belangrijk voor de deelnemers. Het gaat voor hen niet enkel over fysiek, maar ook mentaal nabij zijn, in de leefwereld zijn. Mentale nabijheid gaat over écht luisteren naar mensen, kunnen troosten, toeleiden in plaats van doorverwijzen, verbinding leggen (verslag BOR 3, 23/03/2022).

Nabijheid is binnen verschillende domeinen een belangrijk *kernprincipe*. Zowel fysieke als mentale nabijheid zijn noodzakelijk om de praktijk te versterken en cliënten bij te staan. Daarnaast is nabijheid een hulpmiddel om andere *krachtlijnen*, alsook de *succesfactoren* en de *opdrachten* van lokale netwerken te kunnen realiseren. Zo stellen de deelnemers dat nabijheid een cruciaal element vormt om *proactief* en *outreachend* te kunnen werken. Bovendien kan nabijheid in een informele setting een basis vormen om *continuïteit* te organiseren. Verder is nabij zijn cruciaal om bijvoorbeeld *toegankelijkheid* te realiseren (verslag BOR 3, 23/03/2022).

Vanuit de Strategische Cirkel wordt de meerwaarde van nabijheid benadrukt, maar toch kaarten de deelnemers enkele uitdagingen aan in het realiseren ervan binnen de huidige sociaalwerkpraktijk.

“*Nabij zijn is moeilijk realiseerbaar in een uurrooster van maximum 38 uur tussen 9 to 5 en buiten de weekends.*” (Verslag BOR 3, 23/03/2022)

“Sociaal werkers hebben vandaag niet altijd de mogelijkheid om in een participatieve relatie te treden met cliënten, aangezien de ‘Liberté, Egalité, Fraternité’ van de Franse Revolutie overspoeld wordt door ‘Securité’ (beheersen en beveiligen)”. (Verslag BOR 3, 23/03/2022)

Verder stelt een deelnemer zich vragen bij de mate van *nabijheid van basisvoorzieningen*.

“Hoe nabij moeten de kleuter-, middelbare en lagere school als basisvoorzieningen zijn? Als we te ver gaan, nemen we de basiswerking weg en trekken we ze in het bad van de zorg en als we niet ver genoeg gaan dan missen we kansen.” (Verslag BOR 2, werksessie preventie, 30/03/2022).

Daarenboven kan ‘nabij’ als zeer *normerend* ervaren worden. Daarom is het belangrijk voldoende expliciet te maken waarover het gaat, namelijk over het respecteren van de wensen en noden van gezinnen, kinderen en jongeren. (Verslag algemene introductie, 21/03/2022)

3.4 Generalistisch werken

Werken aan toegankelijkheid vanuit een rechtenbenadering vraagt een generalistische manier van werken binnen de relatie met de cliënt. Generalisten worden vaak omschreven als sociaal werkers die werken op diverse levensdomeinen. Een eerste kenmerk van generalisten is immers dat ze inzicht proberen te verwerven vanuit een integraal perspectief op de diverse levensdomeinen waar hun cliënten, gezinnen, jongeren en kinderen problemen ervaren. Ze hanteren daarbij een aanpak op maat, ze maken problemen bespreekbaar en volgen het tempo op basis van waarop iemand zijn/haar situatie bespreekbaar wenst te maken. Belangrijk is dat generalisten volgens diverse studies een belangrijke positie kunnen veroveren in een netwerk. Generalisten zijn daarom van onschatbare waarde in lokale netwerken omdat ze een aantal belangrijke functies vervullen die een netwerk sterker doen worden (Blom, 2004; Raeymaeckers, 2014; 2016). Op basis van de literatuur maken we hierbij een onderscheid tussen diverse rollen: de sociaal werker als informatieverstrekker, als ondersteuner en als onderhandelaar (Raeymaeckers, 2014; Raeymaeckers, 2016).

1. De sociaal werker als informatieverstrekker

Eerst en vooral toont onderzoek aan dat het belangrijk is dat de situatie van de cliënt gecontextualiseerd wordt. Generalisten streven een zeer brede kennis na over de hulpvragen en noden waar cliënten mee worstelen. Deze kennis en informatie wordt gebruikt om het verhaal van de cliënt te kaderen binnen de juiste context. Sociaal werkers van generalistische

organisaties vervullen een brugfunctie tussen de cliënt en andere meer specialistische actoren zoals psychologen, psychiaters.

2. De sociaal werker als ondersteuner

Naast het contextualiseren is het belangrijk dat sociaal werkers de cliënt ondersteunen bij zijn of haar contacten met andere organisaties. Volgens vele sociaal werkers ervaren hulpvragers een hoge drempel om de stap naar de hulpverlening te zetten, mensen vermoeden een onvriendelijk onthaal of onpersoonlijke behandeling, men heeft schrik voor een negatieve beslissing of men voelt 'stress' om het verleden nogmaals te moeten uitspitten. Het is daarom noodzakelijk dat in sommige gevallen de cliënt vergezeld wordt naar andere hulpverleningsorganisaties of specialistische actoren. Hierbij geven ze aan dat deze ondersteuning afhankelijk moet zijn van de capaciteiten of draagkracht van de cliënt. Sommige cliënten hebben meer nood aan ondersteuning dan anderen.

3. De sociaal werker als onderhandelaar

Tenslotte is het belangrijk dat de sociaal werker met andere organisaties kan onderhandelen, en dat gaat verder dan het contextualiseren en het ondersteunen van de cliënt. Onderhandelen betekent dat men bijvoorbeeld het OCMW of de sociale huisvestingsmaatschappij of een andere specialistische zorgactor tracht te overtuigen van de gerechtigdheid van de situatie van een cliënt. Dat de cliënt recht heeft op bijvoorbeeld een leefloon of andere financiële steun. Dit type van onderhandelen vraagt heel wat voorbereidingswerk. Men moet de wetgeving kunnen doorgronden en de situatie van de cliënt goed verkennen. Men oefent druk uit om de cliënt van de nodige steunverlening te voorzien.

Volgens de deelnemers van de Strategische Cirkel gaat generalistisch werken over het *ruim kaderen van vragen* en het bekijken van een *gezin als een geheel*. Dat kan bijvoorbeeld door een "helikopterview" op gezinnen te hanteren om alle levensdomeinen in kaart te brengen (verslag BOR 3, 23/03/2022). Ook kunnen organisaties generalistisch werken door in te zetten op een breed onthaal waardoor mensen er terecht kunnen met zeer uiteenlopende vragen (verslag BOR 2, werksessie preventie, 30/03/2022).

Bovendien maken de deelnemers duidelijk dat *generalistisch en specialistisch* werken niet per definitie haaks op elkaar staan. Zo gaan sommige specialistische diensten zeer generalistisch aan de slag door oog te hebben voor alle levensdomeinen. (Verslag werksessie preventie, 30/03/2022).

Het leven van kinderen en jongeren speelt zich af in verschillende (formele en informele) *settings en beleidsdomeinen* zoals kinderopvang, openbare ruimte, vrije tijd, onderwijs... De deelnemers zijn daarom van mening dat het belangrijk is te focussen op het brede verhaal en het actorschap daarbinnen van kinderen en jongeren (verslag BOR 3, 21/03/2022). Bovendien komt generalistisch werken tegemoet aan een bestaande nood (verslag algemene introductie, 21/03/2022). Sociaal

werkers worden immers geconfronteerd met steeds *complexere problematieken*. Dat vraagt een generalistisch perspectief om alle domeinen waar problemen zich situeren in kaart te kunnen brengen. Soms moeten contextfactoren eerst aangepakt worden alvorens er met het kind of de jongere aan de slag gegaan kan worden (verslag werksessie preventie, 30/03/2022). Tot slot biedt generalistisch werken de opportuniteit om meer *structureel beleid* te voeren (verslag algemene introductie, 21/03/2022).

De deelnemers van de gesprekken geven aan dat organisaties wel generalistisch willen werken, maar hierbij botsen op moeilijkheden. Ten eerste *kennen* diensten onderling elkaar niet voldoende, waardoor ze niet genoeg beroep doen op elkaars expertise (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022). Ten tweede botsen ze bij het doorverwijzen op de *ontoegankelijkheid* van gespecialiseerde diensten. Die zijn niet bereikbaar, kampen met wachtlijsten, vangen cliënten maar tijdelijk op, ... Ook consulenten zijn structureel overbelast en daardoor vaak niet bereikbaar of niet op de hoogte van het dossier. Deze situatie frustriert hulpverleners enorm (verslag werksessie preventie, 30/03/2022).

“Wij hebben echt te maken met situaties waarvan je zou zeggen je overdrijft (kinderen die niet meer thuiskomen, suïcidepogingen, ...) en dat moet je dan ambulantly opvangen. Dit is dagdagelijks een heel zware dobber om te dragen, die machteloosheid bij begeleiders ... wij struggen daar hard mee, zeker bij deze doelgroep Dan komt jeugdrechtbank in het vizier maar ook zij kunnen niet handelen omwille van wachtlijsten.”

Het is cruciaal dat bovenlokale netwerken aan de slag gaan met de tekorten en onvoldoende capaciteit van de specialistische zorg om lokale netwerken te doen slagen.

3.5 Informaliteit: plekken van verbinding

Om de moeilijkheden en uitdagingen te overwinnen bij het onderhouden van nabijheid met kwetsbare en geïsoleerde doelgroepen, benadrukken diverse onderzoeken het belang van toegankelijke ruimtes die een gevoel van samenhang en veiligheid creëren. Sennet (2013) schuift het concept van praktijken van informaliteit naar voren. Hij stelt op basis van het werk van Saul Alinsky (1909-1972) dat het gebruik van informaliteit een essentieel kenmerk is van het werken met mensen in zeer kwetsbare posities. Een informele praktijk verwijst naar een plaats waar mensen samenkomen, waar mensen de keuze hebben om al dan niet met anderen om te gaan en een plaats waar mensen niet onder druk staan. Informaliteit is een kenmerk van interpersoonlijke, minder routinematige en minder rigide relaties en plekken van verbinding. Informele praktijk wordt ook vaak omschreven als het niet volgen van precieze procedures en als niet onderworpen aan georganiseerde sancties. Informele praktijken faciliteren en ondersteunen

ontmoetingen. Daarbij zijn deze informele relaties, gedrag of sociale interacties minder routinematig of minder vaststaand.

Informaliteit verwijst naar het creëren van een plek waar op informele manier betekenis kan worden gerealiseerd voor een grote diversiteit aan bezoekers (Mathys & Raeymaeckers, 2019). Een informele praktijk bouwt aan een plaats waar mensen samenkomen. Ze kunnen er kiezen om al dan niet in interactie te treden met anderen. Mensen staan hier niet onder druk van wat er zich buiten de organisatie afspeelt. Sociaal werkers laten hier mensen nieuwe stappen zetten. Dit doen ze door de toegang vrijblijvend te maken, door de voordeur bij wijze van spreken steeds open te zetten en door ervoor te zorgen dat er een ongebonden en ongedwongen sfeer is.

Buurtcentra en de Huizen van het Kind zijn plekken van informaliteit omdat ze inzetten op open onthaal, toegankelijkheid, betekenisgeving en keuzevrijheid van mensen zelf. De deelnemers van de Strategische Cirkel vinden informaliteit een zeer interessant concept. Een speelplein installeren in een buurt bijvoorbeeld kan zeer positieve effecten hebben (verslag BOR 3, 23/03/2022). Daarenboven kunnen laagdrempelige ontmoetingsplekken, vrije inloop, ... vragen normaliseren zonder ze te minimaliseren. Het draagt bij aan een positieve leefomgeving (verslag werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022). Ook hebben praktijken van informaliteit een netwerkversterkende component (verslag, werksessie preventie, 30/03/2022).

“CGG-netwerken en veel basisvoorzieningen krijgen nog te weinig erkenning voor dat basiswerk dat ze doen terwijl dit voor gezinnen cruciaal is om vertrouwen te wekken in deze basisvoorzieningen. Daarom zijn informele plekken zeer belangrijk.” (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022)

Het is niet vanzelfsprekend dat bezoekers participeren aan de activiteiten. Inzetten op keuzevrijheid kan het blijvend engagement van bezoekers versterken. Bezoekers zetten dan zelf de stappen die ze nodig hebben. Drempels worden overwonnen door de activiteiten zoveel mogelijk af te stemmen op de interesses van bezoekers. Belangrijk hierbij is dat de sociale professional niet aan de slag gaat met wat mensen ‘kunnen’, maar met wat mensen interesseert. Hierbij is het van belang om te starten vanuit ‘aspiraties’ en ‘dromen’ in plaats van wat mensen in werkelijkheid kunnen en waar mensen ‘goed in zijn’. Een essentieel onderdeel van de informele praktijk is de aanwezigheid van een deskundige, responsieve en nabije professional met de juiste basishouding. Professionals die aanwezig zijn, zich aanspreekbaar opstellen en responsief handelen indien er zich problemen stellen. Maar tegelijk ook veel ruimte geven voor het eigen initiatief van de bezoekers (Mathys & Raeymaeckers, 2019).

Om informaliteit mogelijk te maken, is het cruciaal dat die sociale professionals mensen ondersteunen en niet dirigeren. Ze leggen geen druk, leggen niets op, maar vertrekken vanuit dagelijkse en ogenschijnlijk gewone interacties. Ze luisteren naar de noden van een ander zonder er mee samen te vallen. Deze vaardigheid vraagt veel oefening en reflectie. Het is niet evident om

mensen de ruimte te geven om hun verhaal te vertellen. Het tempo en de manier waarop samenwerking en verbinding ontstaan, kan je niet zomaar plannen. Informaliteit gaat met andere woorden verder dan het creëren van een informele praktijk. Het gaat ook om het creëren van een ongedwongen, maar tegelijk duurzame relatie. Deze praktijk van informaliteit maakt het voor sociale professionals mogelijk om samen met bezoekers te werken aan beleid. De kennis die ze opbouwen over bezoekers en de wijk zorgt ervoor dat ze zicht krijgen op collectieve problemen. Door de gesprekken en alledaagse interacties met bezoekers botsen ze op concrete problemen en vragen ((Mathys E., Raeymaeckers P. 2019).

“Als mensen kunnen kiezen tussen verschillende opties in hun zoektocht naar antwoorden op hun problemen, wel, dan zijn ze in zekere zin al minder arm”.

3.6 Politiserende beleidspraktijk

Politiserend werken vormt een integraal onderdeel van het lokaal netwerk en de partners die er deel van uitmaken. De focus ligt op het formuleren van en uitvoeren van nieuw beleid, evenals verbetervoorstellen te formuleren op bestaand beleid op organisatorisch, lokaal, nationaal en internationaal niveau.

Politiserend werken verwijst naar de dubbele functie van mensenrechten: enerzijds het waarborgen van (de toegang tot) rechten en anderzijds het collectiviseren van maatschappelijke problemen.

Het eerste verwijst naar ‘het brengen van de welvaartsstaat tot bij de mensen’, het verzekeren dat mensen daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de sociale rechten en sociale voordelen (de zogenaamde sociaal-administratieve hulp- en dienstverlening) en het tweede naar het wijzen op structurele mechanismen die bijdragen aan sociale onrechtvaardigheid en het zoeken naar en voorstellen van collectieve oplossingen om deze mechanismen te bestrijden. Dit kan door aan beleidsbeïnvloeding te doen, waarbij verhalen van mensen in kwetsbare situaties beleidsmatig vertaald worden. Maar ook door te wijzen op de verantwoordelijkheid van de samenleving zelf én van sociaal werk.

Politiserend werken kan op velerlei manieren: vorming geven aan andere maatschappelijke actoren over sociale uitsluiting, onderbouwde beleidsnota’s schrijven, emancipatorische leerprocessen met groepen in kwetsbare situaties opzetten, dialoog organiseren tussen maatschappelijke actoren en groepen in kwetsbare situaties, nieuwe innovatieve praktijken organiseren die de bestaande orde uitdagen en ook door sociale actie om ongelijkheden aan te klagen. In al die praktijken opereren sociaal werkers als publieke en democratische professionals die op het publieke forum hun stem laat horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen,

dominante denkpatronen ter discussie durven te stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep (Hermans K., Roose R., Raeymaeckers P., Vandekinderen C. 2018)

Politisierend werken wordt door de deelnemers beschouwd als het zelf actief naar lokale besturen stappen en steun zoeken bij hen (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Het gaat om het signaleren van steeds terugkerende problemen en noden aan een hoger niveau (verslag governance, 27/04/2022). Elke sociaal werker kan politiserend werken, maar vanuit de Strategische Cirkel wordt gesteld dat de politiserende rol ook expliciet moet worden opgenomen door die diensten die zich richten naar de leefomgeving (verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022).

De deelnemers van de Strategische Cirkel wijzen op de hoge werkdruk binnen de huidige sociaalwerkcontext. Dat maakt dat hulpverleners niet altijd de tijd vinden om naast hun dagelijkse taken ook de signaalfunctie op zich te nemen (verslag governance, 27/04/2022). Bovendien kunnen de signaalfunctie en spreekruimte beïnvloed worden door financieringsstromen. Organisaties die gefinancierd worden door de overheid kunnen bang zijn om afgestraft te worden wanneer ze hun kritische stem laten horen, waardoor ze minder geneigd zijn om aan beleidsbeïnvloeding te doen (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022).

“Maar dan moet je als netwerk ook krachtig genoeg zijn om in te gaan tegen overheersende ideologieën en dat kan lastig zijn als die net van daaruit gevoed (gesubsidieerd) worden.” (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022).

Wanneer hulpverleners toch de signaalfunctie opnemen, botsen ze vaak op een gesloten deur. Lokale overheden hebben namelijk slechts een beperkte bewegingsruimte om problemen op beleidsniveau aan te pakken. Daarom worden structurele problemen het best gesignaleerd aan bovenlokale overheden en netwerken (verslag werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022).

Verder wordt gesteld dat het bij belangenbehartiging belangrijk is wie juist de ‘spokesman’ is. Deze persoon heeft best een stevig mandaat. Iemand waarnaar geluisterd wordt en de nodige tijd en ruimte heeft om deze taak op zich te nemen. Het is ook belangrijk dat deze persoon terugkoppelt naar de kinderen en jongeren wat er wel of niet met de signalen gebeurd is en waarom (verslag governance, 27/04/2022).

4 Kritische succesfactoren

Factoren die noodzakelijk zijn bij de doorvertaling van de krachtlijnen naar de praktijk:

- Basishouding van de professional
- Continuïteit: schakelen naar specialistische zorg en ondersteuning
- Impactgedreven handelen
- Exit en voice
- De 7 B's van toegankelijkheid

4.1 Basishouding professional

In de literatuur en vanuit diverse onderzoeken wordt gewezen op het belang van de basishouding van de professional. Het gaat om: de burger erkennen en ontschuldigen zonder oordeel, transparant en responsief zijn, duidelijke antwoorden bieden in het realiseren van rechten, toekomstperspectief bieden aan cliënten op maat en krachtgericht werken vanuit gelijkwaardigheid, bewust zijn van het eigen referentiekader, ... De verwachtingen naar de professional zijn hoog (Boost e.a., 2018).

Verschillende deelnemers van de Strategische Cirkel benadrukken dat een goede basishouding van de professional cruciaal is voor succes. Centraal staat steeds het belang van de cliënt en het netwerk daarrond. Daarom berust de basishouding op participatief werken. Professionals moeten niet enkel vóór, maar hoofdzakelijk mét mensen aan de slag en in dialoog gaan. De regie blijft in handen van de cliënt. Bij die participatieve basishouding is het belangrijk dat de professionals de keuzevrijheid van cliënten respecteren, inzetten op een vertrouwensrelatie met mensen en mensen een stem geven (verslag BOR 3 en 2 werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022; verslag werksessie preventie, 30/03/2022; verslag BOR 3, 21/03/2022).

Ook *gelijkwaardigheid* wordt erkend als een belangrijk aspect van die basishouding. Zowel in de samenwerking met verschillende zorgpartners als in de samenwerking met gezinnen is gelijkwaardigheid cruciaal. De formele zorg bijvoorbeeld moet ook informele zorg vanuit gelijkwaardigheid benaderen (verslag BOR 3 en 2 werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022; verslag werksessie preventie, 30/03/2022; verslag BOR 3, 21/03/2022).

Tot slot bevestigen de deelnemers dat *maatgericht* en *transparant* werken belangrijke elementen van die basishouding vormen. Werken op maat betekent de tijd nemen om te observeren, met mensen in gesprek te gaan over hun bezorgdheden en noden en daar vervolgens op inspelen. Transparantie gaat over eerlijk zijn en geen grote beloftes maken. Wat ga je met de informatie doen? (verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022).

De deelnemers van de Strategische Cirkel erkennen echter dat de focus op de participatieve basishouding ook risico's inhoudt.

“Participatie wordt makkelijk uitgesproken, maar het is moeilijk om dat op een goede manier te doen. We moeten opletten dat we niet zelf handelingsdrempels inbouwen en ‘angst krijgen om zelf tot het doen over te gaan.’” (Verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022).

4.2 Continuïteit: schakelen naar specialistische zorg en ondersteuning

Voor sommige gezinnen, kinderen en jongeren vormt de eigen leefsituatie een hardnekkig en complex kluwen van vragen en uitdagingen. Het gaat om een kluwen dat zij niet op hun eentje kunnen aanpakken. Het is een kluwen dat een langdurig en soms intensief proces van ondersteuning en zorg op verschillende levensdomeinen vergt. Indien dit ontbreekt dreigt een permanente situatie van onderbescherming te ontstaan.

Tal van auteurs wijzen er op dat deze gezinnen, ouders, kinderen en jongeren het welzijnslandschap zeer complex en weinig toegankelijk vinden. Sommige getuigenissen van ouders wijzen er op dat zij “een volle dagtaak” hebben aan “het bezig zijn met de hulpverleners” en het organiseren van hun eigen ondersteuning. Voldoende gekend zijn de situaties waarin meerdere hulpverleningsinstanties gelijktijdig betrokken zijn, de cliënten telkens opnieuw hun verhaal moeten doen, het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd, de plots eindigende of van meet af aan in tijd beperkte ondersteuning.

Dit gebrek aan continuïteit kan er toe leiden dat zij de grip op het eigen leven verliezen, voor breuken zorgt in hun traject, hun kansen op een menswaardig bestaan hypothekeren (De Coene, 2018).

Continuïteit is een gelaagd begrip. Onderzoek wijst er op dat het belangrijk is om continuïteit te bekijken vanuit het perspectief van de cliënt (Naert, Stevens, Roose, Vanderplasschen, 2017).

Daarbij worden drie vormen van continuïteit onderscheiden:

- Informatiecontinuïteit: het gebruiken van informatie uit het verleden en de persoonlijke levensomstandigheden van de cliënt om de huidige zorg af te stemmen op de noden van het individu.
- Managementcontinuïteit: een consistente en samenhangende benadering in het beheren van een gezondheidsconditie van de cliënt die responsief is voor hun veranderende noden.
- Relationale continuïteit: een stabiele therapeutische relatie tussen een cliënt en één of meerdere zorgverstrekkers.

Bij informatiecontinuïteit speelt bijvoorbeeld de mate waarin een cliënt:

- altijd opnieuw zijn verhaal moet vertellen;
- over een kwalitatief dossier beschikt;
- zicht heeft op wat hij kan en mag verwachten bij een eventuele doorverwijzing of toeleiding naar een andere dienst.

Bij managementcontinuïteit ligt de nadruk op :

- het vereenvoudigen van de overgangen tussen verschillende zorgsystemen (Singh, Paul, Islam, et al., 2010) waarbij ondermeer administratieve en organisatorische drempels worden weggewerkt,
- het afstemmen tussen jeugdhulp en volwassenenzorg (Haggerty et al., 2013; Lauwers & Piessens, 2013),
- het afstemmen tussen soorten aanbod die gelijktijdig aangeboden worden (Lauwers & Piessens, 2013)
- het beëindigen van hulpverlening (Stein, 2006; Van Audenhove, 2015).

Die momenten worden aangeduid als risicomomenten waarbij het verwezenlijken van continuïteit bijdraagt tot betere slaagkansen en een grotere tevredenheid van de cliënten over de zorg en ondersteuning (Haggerty et al., 2013; Heaton et al., 2012; Tobon, Reid, & Brown, 2015).

Het is algemeen van belang dat de cliënt als partner wordt gezien en behandeld. Continuïteit is dan het resultaat van de interactie tussen de client en de dienstverlener. De client heeft controle over zijn traject en is niet enkel passieve ontvanger. De mate van controle over het eigen traject zou ook het gevoel van continuïteit verhogen, onafhankelijk van de duur van de therapeutische relatie (Tobon, Reid, & Goffin, 2014).

Het Kinderrechtencommissariaat (2021) vraagt nadrukkelijk naar een vaste trajectondersteuner om continuïteit te bewerkstelligen. Ook vanuit de gebruikersorganisaties (Cachet, 2015; Ouderspunt) wordt de vraag gesteld naar een vaste begeleider – een trajectondersteuner. Zij verwachten van deze vaste begeleider dat het iemand is die :

- In relatie gaat met jongeren en hun gezin en die ze vertrouwen
- nabij, integer, betrouwbaar, betrokken, menselijk, vasthoudend is,
- gans hun traject opvolgt
- hun dossier bij elkaar houdt wanneer zij dit niet kunnen
- hun stem versterkt
- ze kunnen bereiken wanneer ze met vragen zitten
- mee nadenkt en helpt zoeken naar oplossingen (praktisch, organisatorisch, sociaal, emotioneel)

- mee met hen op stap gaat en contacten met andere hulpverleners ondersteunt / faciliteert
- samen met hen beslissingen neemt (rekening houdend met het verleden, maar met de blik op de toekomst).

Vandaag bestaan reeds diverse praktijken die het idee van trajectondersteuner concretiseren. Het gaat dan bijvoorbeeld om gezinscoaches (bv Mechelen, projecten WVG), outreachers (bv Brugge), verbinders (bv. Konekti 1GIP), brugfiguren (bv Deerlijk, Gent,....). casemanagers (Kortrijk),.... Sommige hiervan zijn wetenschappelijk onderzocht (bv Mission Kortrijk), voor andere is er onderzoek lopend (bv gezinscoaches WVG), andere zijn dan weer beschreven (bv Gezinscoaches Mechelen, interventies vanuit lokale netwerken Kinderarmoede). Het zijn veelbelovende praktijken, die lokaal vroegtijdig in actie kunnen komen.

Het realiseren van continuïteit in de praktijk

Hulpverleners kunnen continuïteit garanderen door aanwezig te zijn in de leefwereld van gezinnen, bepaalde zaken op zich te nemen, verbindingen te leggen, te informeren, de stem van betrokkenen te versterken, ... (verslag governance, 27/04/2022).

De deelnemers van de gesprekken benadrukken het belang van continuïteit, meer specifiek in het werken met zeer kwetsbare gezinnen en jongeren (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022). Zo kan continuïteit **onveilige situaties voorkomen**.

“Soms is het gewoon tijdelijk niet veilig en dan moet er geschakeld kunnen worden naar GGZ, residentiële voorzieningen, crisisopvang, ...” (verslag BOR 2, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022)

Ook de meerwaarde van relationele en informatiecontinuïteit wordt aangehaald. Gegevensdeling is een middel om informatiecontinuïteit te bekomen en dat middel kan het ouders een stuk **makkelijker** maken. Te veel verschillende organisaties vragen hetzelfde. Het zou daarom handig zijn als scholen, jeugdbewegingen, ... praktisch kunnen samenwerken om informatie te bundelen en te registreren (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022). Deze gegevensdeling dient echter wel met de grootste terughoudendheid en transparantie van regels te gebeuren (verslag governance, 27/04/2022). Daarenboven is vanuit cliëntoogpunt **toegankelijke en begrijpbare info belangrijk** (verslag BOR 3, 21/03/2022). Ook is transparantie op vlak van communicatie en informatie cruciaal om te verhinderen dat er overal geproblematiseerd/gesignaleerd wordt.

Uitdagingen/bezorgdheden in het realiseren van continuïteit

Een eerste uitdaging betreft het realiseren van continuïteit in *de vorm van een persoon*, eerder dan in de vorm van een plan of registratie. Het is dus belangrijk *continuïteit te vermensenlijken* en te streven naar *continue figuren* (verslag BOR 3 23/03/2022).

“Continuïteit” en “nabijheid” zijn cruciale termen die altijd komen bovendrijven in het werken met kwetsbare personen in moeilijke situaties. Ook in termen van mensen: continue en nabije figuren.” (verslag BOR 3, 21/03/2022)

Daarnaast is het *schakelen en doorverwijzen* om continuïteit te garanderen erg moeilijk. Dat komt ten eerste door lange wachtlijsten en het plaatstekort. Om deze structurele tekorten op te vangen wordt soms tijdelijk beroep gedaan op het eigen netwerk van gezinnen, maar dat is vaak heel ingrijpend (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Ten tweede is doorverwijzen moeilijk omdat gezinnen meer drempels ervaren bij specialistische zorg, zelfs als ze worden vergezeld door een brugfiguur (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022).

Verder is er een bezorgdheid over de *informatiecontinuïteit*. Er is namelijk nood aan een kader rond gegevensdeling (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Het is daarbij essentieel de cliënt te betrekken en zelf te laten beslissen welke informatie gedeeld mag worden (verslag BOR 3 23/03/2022).

Ook *relationele continuïteit* is niet altijd vanzelfsprekend. Uit onderzoek blijkt dat er op meso- en macroniveau obstakels zijn die de relationele continuïteit verhinderen, zoals aparte regelgevingen en agentschappen. Hulpverleners en cliënten zien hiervan af.

Tot slot stellen de deelnemers zich vragen bij de *effectiviteit* van de manier waarop hulpverleners momenteel continuïteit proberen te realiseren.

“Hoe kunnen we continuïteit garanderen voor zeer kwetsbare gezinnen? Er is een grote groep die hulpverleners nog niet bereikt. Vaak gaat het over mensen met complexe situaties: stoornissen, armoede, andere achtergrond, ... Ondanks de vele inspanningen van diverse organisaties kunnen ze geen vooruitgang boeken, waardoor kinderen vaak niet ten volle kansen krijgen en slachtoffer blijven van onderbescherming. Het systeem dat we nu hebben werkt niet altijd, dus hoe doen we het anders?” (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022).

4.3 Impactgedreven handelen

Uit een onderzoek naar de impactevaluatie in het sociaal werk blijkt dat veel organisaties willen bijdragen in de strijd tegen onderbescherming. Ze zijn benieuwd naar de effecten van hun dagdagelijkse inzet en willen weten of dit ook het verschil maakt voor deze kinderen, jongeren, gezinnen. Ze kiezen daarom meer en meer voor impactgedreven werken of handelen. De onvoorspelbare en onzekere context van sociaalwerkpraktijken dwingt sociaal werkers ertoe om evaluatie te beschouwen als een continu proces dat nooit echt af zal zijn. Daar wordt ook steeds meer gepleit om impactevaluatie deel te laten uitmaken van een breder impactgedreven handelen op het niveau van praktijken en organisaties. Dit is belangrijk omdat praktijken binnen lokale netwerken an sich niet effectief zijn. Het zijn sociaalwerkprofessionals die voor impact zorgen en het verloop van de praktijk continu afstemmen op de stem van de diverse betrokkenen en op de onvoorspelbare context waarbinnen dit plaatsvindt (Depauw, Dewaele, Raeymaeckers, Hermans, Driessens, Steel, 2022).

Sociaalwerkpraktijken ontplooiën zich daarom zeer sterk vanuit het inschattingsvermogen en handelen van individuele professionals in organisaties. Om impactevaluatie zinvol toe te passen in de sociaalwerkpraktijk, is het daarom noodzakelijk om in te zetten op een 'cultuur van evaluatief denken en handelen' (Berghmans, Deprez, Celis, Vandenabeele, 2014). Binnen deze cultuur ontwikkelen sociaalwerkprofessionals een attitude van 'impactgericht handelen' (Custers, Debeys, V., Peeters, Roosens, Van den Berck, & Wuyts, 2019). Impactgericht handelen betekent dat de organisatie en haar professionals in samenwerking met cliënten op frequente tijdstippen de impact en het proces naar de impact zichtbaar maakt. Dit cyclische proces zorgt voor reflectie en leerprocessen over hoe de praktijk beter kan afgestemd worden op de noden en verwachtingen van de doelgroep.

Een programmatheorie reikt verklaringen aan over hoe een praktijk werkt en op welke manier deze al dan niet resultaten kan bereiken. Stel bijvoorbeeld dat een evaluatie van een specifieke activeringsmaatregel gericht op duurzame tewerkstelling aantoont dat deze praktijk haar doelstellingen niet bereikt. Een programmatheorie biedt dan een inkijk in de redenen waarom deze doelstellingen niet konden worden bereikt. Deze theorie kan dan bijvoorbeeld een onderscheid maken tussen een mislukte implementatie (de praktijk werd niet goed uitgevoerd), of een mislukte theorie (wel goed gedaan maar toch werkte het niet). Zonder programmatheorie is het dus onmogelijk om te weten of we de juiste aspecten van implementatiekwaliteit en -kwantiteit hebben gemeten (Rogers, 2008).

Bij het opstellen van een programmatheorie wordt vaak in een eerste beweging een handelingstheorie opgesteld (theory of action) die omschrijft welke acties de stakeholders (sociaal werkers, organisatie en het netwerk) nodig achten om een bepaald doel te bereiken. Het is met

andere woorden een beschrijving van 'wie doet wat'. Daarnaast wordt een veranderingstheorie opgesteld op basis van empirische evidentie die zowel kan bestaan uit statistische data als uit ervaringen en percepties van sociaal werkers en cliënten. Op basis hiervan wordt de impactevaluatie gedaan. Er wordt tijdens het uitvoeren van de sociaalwerkpraktijken aan de hand van de kwalitatieve en waar mogelijk kwantitatieve empirische dataverzameling systematisch nagegaan of de wat de impact is van de praktijk en waarom en onder welke omstandigheden dit het geval is (Boost et al., 2018). Op deze manier kunnen sociaalwerkprofessionals met redelijke zekerheid aantonen of en op welke manier de sociaalwerkinterventie via de gegenereerde effecten bijdraagt aan de beoogde impact (Cools & Raeymaeckers, 2020; Rogers, Petrosino, Huebner & Hacsí, 2000; Snel, 2013), verwerven ze doorgedreven inzicht in hun interventie en kunnen ze hun interventie bijsturen en optimaliseren (Rogers, Petrosino, Huebner & Hacsí, 2000).

Vanuit die benadering scheidt impactgedreven handelen ook ruimte voor experiment en kritische reflectie.

4.4 Exit en voice

Ouders, kinderen en jongeren dragen de regie over hun eigen traject. Participatie vormt een kernbegrip binnen het welzijnswerk (Roose, 2005). Participatie is het uitgangspunt en behelst het fundamentele recht van alle personen om gehoord, gezien en betrokken te worden in zaken die verband houden met hun leefsituatie (voice). Dit wil ook zeggen dat gezinnen, jongeren, kinderen en hun ouders ten allen tijde uit het traject of hulp- of dienstverlening kunnen stappen (exit). Het gaat met andere woorden over de mate waarin ouders, kinderen en jongeren een actieve rol kunnen spelen in hun zorg en ondersteuning en inspraak hebben over de vormgeving en inhoud daarvan. Ze ervaren ruimte om de condities van ondersteuning, hulp- en dienstverlening te bepalen, kritisch te zijn en hun stem te laten horen of af te zien van samenwerking.

De deelnemers van de Strategische Cirkel benadrukken meermaals dat het gezin centraal staat. Dat betekent dat gezinnen moeten kunnen participeren en hun stem steeds gehoord wordt in hun eigen traject. Het is daarbij belangrijk dat het gezin niet uitsluitend beluisterd wordt, maar dat er ook met de signalen en noden aan de slag wordt gegaan (verslag governance, 27/04/2022). Daarenboven is het cruciaal hierbij aandacht te hebben voor de individuele gezinsleden. Volgens de deelnemers moeten alle partijen binnen een gezin gehoord en betrokken worden. Dus ook kinderen, hoe klein ze ook zijn (verslag BOR 3, 23/03/2022). Als het gaat over participatie van het gezin, spelen trajectondersteuners hier volgens de deelnemers een belangrijke rol in. Ook

participatiecoaches zijn een middel om kinderen te laten participeren (verslag governance, 27/04/2022).

Gezinnen een stem en de controle over hun traject geven leidt tot een hogere garantie van continuïteit. Dat wil echter niet zeggen dat gezinnen hierbij geen ondersteuning nodig hebben. Het eigen netwerk en relationele continuïteit blijven belangrijk (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022).

Daarnaast zijn praktijken waar de stem van gezinnen een plek krijgt en waar er ruimte is om kritiek te formuleren heel belangrijk om te vermijden dat het lokale netwerk verstikkend wordt. Het actorschap bij ouders, kinderen en jongeren is een kritische factor die het slagen zal bepalen (verslag BOR 3, 23/03/2022).

Participatie realiseren is niet altijd evident omwille van verschillende redenen. Ten eerste stellen de deelnemers dat hiervoor outreachend werken nodig is, maar dat is niet voor elke hulpverlener makkelijk. Ook is er een gebrek aan expertise rond het écht luisteren naar kinderen en jongeren (verslag governance, 27/04/2022). Bovendien is het soms moeilijk om de regie bij ouders te laten wanneer er gewerkt wordt in verontrustende situaties. Soms moet er uit die rol gestapt worden en is het noodzakelijk om naast het kind te gaan staan en de regie van de ouders over te nemen (verslag werksessie preventie, 30/03/2022). Daarnaast vraagt men zich af op welke manier de participatie vormgegeven dient te worden, aangezien de kinderen niet op elk niveau mee beslissingen kunnen nemen (verslag governance, 27/04/2022).

Omwille van de complexiteit van het realiseren van participatie moeten we opletten dat het geen 'schijnparticipatie' wordt waarbij er gewerkt wordt over de hoofden van betrokkenen heen. Een constante kritische zelfreflectie van hulpverleners is nodig om dit te vermijden (verslag governance, 27/04/2022).

4.5 De 7B's van toegankelijkheid

Toegankelijkheid realiseren is een van de drie opdrachten van het lokale netwerk. In de toelichting bij deze opdracht werd er op gewezen dat organisatorische factoren aan de aanbodsijde van de hulp- en dienstverlening de toegankelijkheid voor (potentiële) gebruikers beïnvloeden. Vanuit deze focus is toegankelijke hulp- en dienstverlening gedefinieerd als '*bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar, betrouwbaar, betaalbaar en bruikbaar*' (Hubeau & Parmentier, 1991).

De bekendheid van de hulp- en dienstverlening vertelt of burgers weten met welke (hulp)vraag ze bij welke organisatiels terecht kunnen (VVSG, 2008). De ervaringen uit de praktijk en diverse

studies tonen aan dat kwetsbare groepen niet of onvoldoende op de hoogte zijn van het aanbod of hun eigen rechten (Sannen, 2003). Informatieve drempels zorgen voor te weinig doorstroom van de juiste informatie naar de doelgroep. Een tweede verklaring is de versnippering van de hulp- en dienstverlening. De huidige zorg – en welzijnssector wordt vaak beschouwd als zeer complex. Mensen weten vaak onvoldoende waar ze terecht kunnen met hun vragen (Sannen, 2003, pp. 22-23).

Een tweede drempel verwijst naar de bereikbaarheid. De bereikbaarheid van diensten weerspiegelt de mate waarin het aanbod fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk is (VVSG, 2008). Zo kunnen diensten wel gekend zijn, maar fysiek niet bereikbaar zijn wegens belemmeringen om een bepaalde locatie te betreden. Daarnaast is het mogelijk dat bijvoorbeeld door een beperkt openbaar vervoer bepaalde diensten niet toegankelijk zijn. Ook openingstijden vormen een belemmering. Tenslotte wijst Sannen (2003) erop dat het zogenaamde winkelmodel dat in vele organisaties wordt gehanteerd en waarbij hulpverleners de doelgroep niet zelf opzoeken, maar verwachten dat burgers zichzelf met vragen aandienen, drempelverhogend kan werken. Zo leert haar onderzoek dat mensen vaak hun vraag niet of moeilijk kunnen formuleren en dat men vaak niet weet in welke mate bepaalde vragen kunnen gesteld worden.

De beschikbaarheid van de hulp- en dienstverlening beschrijft de mate waarin burgers makkelijk en binnen afzienbare tijd beroep kunnen doen op het aanbod. Op dit niveau kan de toegankelijkheid onder druk worden gezet door wachtlijsten, wachttijden en administratieve drempels (VVSG, 2008). Aan de basis van dergelijke drempels liggen factoren zoals een beperkte personeelsbezetting, bureaucrativering, complexe (aanmeld)procedures, regelgeving en schaalvergroting (Sannen, 2003).

De begrijpbaarheid van de hulp- en dienstverlening gaat over de mate waarin het aanbod en de mogelijkheden duidelijk zijn voor (potentiële) gebruikers (Sannen, 2003; VVSG, 2008). Dit deelaspect van toegankelijkheid wordt beïnvloed door eerder genoemde drempels, zoals de onoverzichtelijkheid van de welzijnssector, hiaten in het aanbod en beperkte kennis van kwetsbare doelgroepen inzake hun rechten en de mogelijke begeleidingskanalen.

De betrouwbaarheid van de hulp- en dienstverlening heeft betrekking op de mate waarin de dienstverlener en het aanbod als betrouwbaar worden gepercipieerd door (potentiële) gebruikers. Vanuit een organisatorisch perspectief wordt dit vertrouwen beïnvloed door: (1) de tijd die hulpverleners (kunnen) vrijmaken voor cliënten, (2) personeelwissels en continuïteit, (3) de organisatorische mogelijkheden om oplossingen te bieden en ten slotte (4) de versnippering van het welzijnslandschap waardoor cliënten tegelijk bij verschillende diensten en hulpverleners moeten zijn (Sannen, 2003).

De betaalbaarheid van de hulp- en dienstverlening weerspiegelt de mate waarin de kostprijs een drempel vormt voor (potentiële) gebruikers (VVSG, 2008). Vanuit een organisatorisch oogpunt

bestaat een bijkomende financiële drempel uit de middelen die diensten voorhanden hebben om een toegankelijk en kwalitatief aanbod uit te bouwen (Sannen, 2003). Het is bijgevolg noodzakelijk om de toegankelijkheidskwestie te situeren binnen een bredere maatschappelijke context en de wijze waarop de zorg georganiseerd wordt (Lammertyn, 1998). Wanneer sociaal werkers geconfronteerd worden met onderbezetting, een steeds toenemende werkdruk en daarnaast gewaardeerd worden op basis van kwantificeerbare resultaten, bestaat de kans dat cliënten worden afgeroomd en een voorkeur wordt gegeven aan gebruikers die het snelst en makkelijkst geholpen kunnen worden (Opdebeeck et al., 1998; Sannen, 2003). We spreken dan van 'cherry picking'. Aanbieders van hulp- en dienstverlening richten zich op de interessantste cliënten met wie het meest succes valt te boeken. Het aanwenden van complexe aanmeldprocedures kan vanuit deze optiek geïnterpreteerd worden als een coping-strategie om het werk hanteerbaar te houden en de caseload van organisaties te verminderen (Ellis et al., 1999; Minas, 2006).

De bruikbaarheid van de hulp- en dienstverlening heeft ten slotte betrekking op de mate waarin het aanbod voldoet aan de behoeften van (potentiële) gebruikers (VVSG, 2008). De eerdergenoemde versnippering van het welzijnslandschap, maar ook het gebrek aan aandacht voor de diverse levensdomeinen waar mensen vragen of problemen ervaren, kan er voor zorgen dat cliënten van het kastje naar de muur worden gestuurd en met hun (hulp)vraag geen aansluiting vinden bij het bestaande aanbod. Daarnaast is het voor organisaties vaak moeilijk om flexibel in te spelen op complexe hulpvragen omwille van personeelstekorten, tijdsdruk, beperkte middelen en de doorgedreven professionele differentiatie (Sannen, 2003).

Doorheen de tijd ontwikkelden diverse sectoren hierop kaders en tools om de dialoog hierover te kunnen aangaan. Dat gebeurde en gebeurt nog steeds op diverse domeinen zoals de kinderopvang (Vandenbroeck M., Lazarri A. & Van Lancker W., 2013), lokale besturen, het jeugdwerk, armoedebestrijding, samenlevingsopbouw, wonen, gezondheidszorg, onderwijs, enz. De 7 b's bieden op die manier een kader om het gesprek over de toegankelijkheid van het aanbod en voorzieningen tussen ouders, kinderen, jongeren, werkers en (beleids-)verantwoordelijken aan te gaan en acties te ontwikkelen om mogelijke drempels weg te werken. Tegelijk moet er oog zijn voor de wijze waarop gezinnen, kinderen en jongeren zich tot het aanbod en de voorzieningen verhouden en hoe medewerkers, zowel professionals als vrijwilligers, aan hun praktijk vormgeven.

5 Governance: besluitvaardig en inclusief

Lokale netwerken staan voor de doelstelling dat alle gezinnen, kinderen en jongeren gebruik kunnen maken van een proportioneel universele, toegankelijke, proactieve en nabije

ondersteuning en zorg. Om deze doelstelling te realiseren werken ze aan drie opdrachten. Deze zijn :

- Creëren van een positieve, rijke leefomgeving en een sterke basis
- Preventie door het versterken van beschermende factoren
- Toegankelijkheid realiseren met inbegrip van schakelen met specialistische dienst- en hulpverlening

Om deze drie opdrachten te realiseren verenigt het lokale netwerk alle actoren die werkzaam zijn rond sociale grondrechten. Dit wil concreet zeggen dat niet enkel zorg en welzijnsactoren deel uitmaken van het netwerk. Het gaat naast de bekende zorg- en welzijnsactoren – die zowel generalistische als specialistische zorg/ondersteuning bieden – ook over actoren werkzaam op de domeinen zoals huisvesting, onderwijs, financiële ondersteuning, kinderopvang, gezinszorg, (geestelijke) gezondheidszorg. Daarnaast dient de governance ook rekening te houden met de belangrijke rol van burgerinitiatieven en talrijke initiatieven die vanuit religieuze of levensbeschouwelijke overwegingen solidariteit organiseren.

Het netwerk stelt kinderen, jongeren en gezinnen centraal, heeft aandacht voor de lokale context en biedt antwoorden op lokale noden. De praktijken binnen het lokale netwerk worden uitgezet volgens de krachtlijnen die in deze nota zijn opgenomen en met lokale praktijkkennis. Het is een co-creatief proces waaraan zowel de netwerkpartners als de ouders, kinderen en jongeren deelnemen. Hiervoor moet de nodige tijd worden voorzien en rekening worden gehouden met het tempo waarop het netwerk tot volle ontwikkeling komt. Tegelijk zal het netwerk moeten waken over haar legitimiteit door er voor te zorgen dat netwerkactoren het resultaat zien van het netwerk.

Het realiseren van trajectondersteuning met de focus op continuïteit is één van de essentiële doelstellingen van de netwerk governance. De trajectondersteuner wordt dus door het netwerk aangestuurd. Trajectondersteuning zet in op schakelen binnen het lokale en met bovenlokale netwerken en specialistische zorg. Belangrijke issues hierbij zijn de informatiedeling vanuit dialoog en instemming van het gezin, kind of jongere en een duidelijk mandaat en erkenning door zowel (bovenlokale) specialistische zorg en actoren van het lokale netwerk.

Om dit alles te kunnen realiseren moet het lokale netwerk over voldoende besluitvaardigheid beschikken. Een van de belangrijkste spanningsvelden betreft het zoeken naar evenwicht tussen inclusiviteit en besluitvaardigheid (Vermeiren, Raeymaeckers & Beagles, 2021). Dit betekent dat het netwerk relatief snel en eenvoudig beslissingen kan nemen en projecten kan opzetten vanuit een zo groot mogelijke input van alle mogelijke actoren. In de literatuur wordt gewezen op drie

types van netwerk governance (Kenis & Provan, 2008). Een belangrijke vraag betreft de plaats en rol van lokale besturen. Hoewel doorheen de gesprekken duidelijk werd dat lokale besturen wel degelijk een plek in de governance in het netwerk dienen op te nemen, werd er toch geopperd om een governancestructuur te ontwerpen die ook aan andere actoren een belangrijke regisserende of coördinerende rol toebedeelt.

Wetenschappelijke literatuur toont aan dat het een betere keuze is om in een context waarbij er een grote diversiteit aanwezig is tussen de actoren, maar waar er ook niet echt veel consensus is over de doelstelling of opdrachten van lokale netwerken of hoe deze moeten worden omgezet naar de lokale context, het beter is om een netwerk te besturen vanuit een governancevorm die al een deel van de verscheidenheid capteert. Concreet wil dit zeggen dat je in deze netwerken de governance beter inricht vanuit een Netwerk Administratieve Organisatie (NAO) met vertegenwoordiging vanuit diverse geledingen vanuit het netwerk, dan op basis van een leidersorganisatie waarbij een enkele actor (zoals een lokaal bestuur) het netwerk coördineert. Een dergelijke NAO die wordt samengesteld vanuit een afvaardiging van een aantal centrale actoren in het netwerk zou dan snel vanuit zowel inclusiviteit en besluitvaardigheid de nodige stappen kunnen zetten.

6 Overkoepelende bezorgdheden

6.1 Onduidelijkheden over terminologie

Eerst en vooral is er nood aan *begripsuitklaring*. Het gemeenschappelijk begrippenkader moet duidelijk zijn. *Netwerken van wat, van organisaties of van hulpverleners? Hebben we het enkel over netwerken voor gezinnen, kinderen en jongeren? Preventie van wat? Wat betekent outreachend werken concreet? Wat is de verhouding tussen lokale netwerken en lokale besturen?* (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022). Ook de basisvoorzieningen en de rol van mensen die werken in basisvoorzieningen verdienen meer uitleg.

“Wat wordt verwacht van een begeleider in de kinderopvang? Wat wordt verwacht van een jeugdwerker? Wat wordt verwacht van een scholenteam?” (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022)

6.2 Bezorgdheid over de basislogica

Een tweede bezorgdheid betreft de basislogica van waaruit deze oefening vertrekt. Die is namelijk niet helemaal duidelijk voor de deelnemers, waardoor de begrippen en krachtlijnen op verschillende manieren geïnterpreteerd kunnen worden. Naargelang de logica zal bijvoorbeeld ‘nabij’ een andere betekenis krijgen. De vrees is dat, net zoals bij de oefening rond integrale jeugdhulp, dit ook vertrekt vanuit een beheerslogica. Vanuit de nood een antwoord te vinden op hoe we ons het best organiseren, eerder dan vanuit een pedagogisch engagement. Staat het wegwerken van organisatorische problemen hier centraal of willen we écht een verschil maken voor de kinderen en jongeren? Die beheerslogica zorgde er net voor dat de integrale jeugdhulp niet geslaagd is (verslag algemene introductie, 21/03/2022). Volgens de deelnemers van de gesprekken is het cruciaal steeds te vertrekken vanuit het standpunt van gezinnen, kinderen en jongeren. Dat zou het leidend principe moeten zijn bij elke krachtlijn en opdracht (verslag BOR 3, 21/03/2022). Net omwille van deze bezorgdheid staat in deze nota de rechtenbenadering centraal. Elke krachtlijn, dus ook nabijheid, dient te vertrekken vanuit de doelstelling om rechten te realiseren.

6.3 Bezorgdheden over het lokaal netwerk op zich

Vervolgens worden er een aantal bezorgdheden over het lokaal netwerk op zich naar voren geschoven. Hieronder overlopen we ze.

Een eerste bezorgdheid betreffende het lokaal netwerk is de verantwoordelijkheid. Bij de integrale jeugdhulp werd *gedeelde verantwoordelijkheid* naar voren geschoven. Een mooi, maar volgens de deelnemers van de Strategische Cirkel helaas geen werkend principe (verslag algemene introductie, 21/03/2022). “*Gedeelde verantwoordelijkheid zorgt soms voor geen verantwoordelijkheid*”, klinkt het (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022).

Ook mag de verantwoordelijkheid niet volledig bij het lokaal netwerk gelegd worden. Het bovenlokaal netwerk bijvoorbeeld heeft ook verantwoordelijkheden en zou moeten instaan voor een eenduidige communicatie naar gezinnen, kinderen en jongeren over het beschikbare aanbod.

De verslagen maken duidelijk dat iedereen die betekenisvol kan zijn voor gezinnen, kinderen en jongeren aanwezig zou moeten zijn in het netwerk. Toch stellen hulpverleners zich vragen over de volledigheid van het lokaal netwerk. Ten eerste wordt gepleit om zowel justitie mee te nemen in dit hele kader als het lokaal netwerk af te stemmen op de medische zorg (verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022). Bovendien missen ze sterke collectieve structuren. Het is echter wel belangrijk om niet met té veel partners rond de tafel te zitten. Wanneer het over

complexe problematieken gaat bijvoorbeeld, zitten er vaak zoveel partners rond de tafel dat de samenwerking niet meer werkt (verslag BOR 2, werksessie preventie, 30/03/2022). Daarnaast worden er niet enkel bezorgdheden geformuleerd over de partners binnen het netwerk, maar ook over de verhouding met partners buiten het netwerk. Wat is de verhouding tussen het lokaal netwerk en het onderwijs? Wat is de verhouding tussen het lokaal netwerk en reeds bestaande netwerken zoals 1G1P? (verslag governance, 27/04/2022).

Daarnaast is er een bezorgdheid over de samenwerking, aangezien er in een netwerk steeds een aantal trekkers zijn die er volledig voor gaan en een aantal die *“in de periferie zitten en meegaan op de flow”* (verslag, werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022). Zoals bij paragraaf 2.4 reeds geformuleerd is een goed samenwerkingsverband cruciaal om de opdrachten te doen lukken.

Tijdens de gesprekken over governance hebben de deelnemers het meermaals over ‘gelaagdheid’, wat impliceert dat een lokaal netwerk per definitie gelaagd is. Aan die verschillende lagen kunnen opdrachten toegekend worden. Als de opdrachten gedefinieerd zijn, kan er misschien ook bepaald worden wie er rond de tafel moet zitten. Aan de ene kant is er een laag die zich bezighoudt met het uitzetten van lijnen, inspireren, verbinden van dingen, maken van kaders, nemen van beslissingen. Dit kan eveneens het niveau zijn waar condities gecreëerd worden voor integratie. Deze laag kan zich op een hoger niveau bevinden. Aan de andere kant is er een laag die zich bezighoudt met ‘het doen’, aanwezig zijn, beschikbaar zijn, trajectondersteuning... Deze laag bevindt zich best op een lager niveau, vermits ondersteuning op zich zo nabij mogelijk moet zijn. Verschillende deelnemers zijn bezorgd dat deze laag zich toch op een te hoog niveau zal situeren. Dat kan echter zorgen voor te veel en te hoge drempels waardoor veel gezinnen, jongeren en kinderen niet bereikt zullen worden. Het is echter wel belangrijk dat de verschillende niveaus op elkaar afgestemd zijn.

Daarenboven is men ook ongerust over het niveau van de eerstelijnszorg. Als er opnieuw iets gecreëerd wordt op dat niveau, bestaat het risico dat partners overbevraagd worden (verslag governance, 27/4/2022).

De deelnemers vragen zich ook af welke regionale afbakening wordt gehanteerd. Wanneer dit niet op voorhand bepaald wordt, bestaat het risico dat het een ‘kakafonie’ wordt. Er wordt verwacht van de overheid orde in de chaos schept door duidelijk te zijn. Het is belangrijk een duidelijke richting of uitgangspunt te hebben. (Verslag governance, 27/4/2022)

Sommigen ervaren het als positief dat er gekozen wordt om voort te bouwen op wat reeds bestaat in plaats van nieuwe structuren op te zetten (verslag algemene introductie, 21/03/2022). Zoals hierboven al deels aangehaald, zijn ze zelfs bang dat deze oefening toch gaat leiden tot nieuwe structuren en netwerken die nog meer overlegtijd vereisen. Het lokaal netwerk mag geen extra werklast betekenen voor professionals. In de plaats daarvan vinden ze dat we moeten evolueren naar minder netwerken en ‘anders’ samenwerken (verslag reflecties doelstellingen en

krachtlijnen, 21/03/2022). Anderen vinden dat er fundamentele veranderingen nodig zijn om een antwoord te bieden op ondersteuningsnoden. Enkel alles wat al bestaat verbinden, is niet genoeg (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022).

“We zitten de laatste tijd meer en meer in netwerken en in de praktijk zijn gezinnen niet beter geholpen. Ofwel moet alles op de schop, ofwel moet het anders.” (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022)

Verder stellen de deelnemers zich vragen bij de veranderingskracht van het lokaal netwerk. De beperkte veranderingskracht heeft deels te maken met de tekortkomingen van het bovenlokale niveau. Zo vormen wachtlijsten een probleem om de opdrachten en krachtlijnen te realiseren. Die wachtlijsten wegwerken is bijgevolg meer dan nodig, maar is op dit ogenblik een utopie omdat er onvoldoende middelen beschikbaar zijn. Doordat het lokaal netwerk op problemen zal botsen die zich situeren op bovenlokaal niveau hebben ze niet alle touwtjes in handen. Soms zullen ze tegen gezinnen moeten zeggen “hier kunnen wij niets aan doen.” Er mag bij gezinnen niet de verwachting gecreëerd worden dat ze over alles controle hebben (verslag BOR 2 cirkel lokale netwerken, 21/03/2022).

Wanneer het lokaal netwerk er samen met het gezin toch in slaagt veranderingen te realiseren, wordt de vraag gesteld hoe nuttig dat is.

“Uit lokale praktijken horen we dat we meer moeten werken aan de basiscondities van gezinnen (huisvesting, tewerkstelling,...). Waar staan we dan met netwerken kinderen, jongeren, gezinnen?” (Verslag BOR 3, 21/03/2022)

Tot slot wordt een bezorgdheid geformuleerd over het gebruik van data. Als het netwerk bijvoorbeeld een analyse moet maken over wie het wel en niet bereikt, moet het beschikken over de nodige data. Dit is niet evident omdat de datasystemen momenteel niet met elkaar corresponderen. Dit vraagt dus een sterke back-office om dat goed te laten werken. Ook is het belangrijk die data te gebruiken om beter beleid te voeren, niet om te kunnen controleren. (Verslag reflecties doelstellingen en krachtlijnen, 21/03/2022)

6.4 Bezorgdheden over krachtlijnen

Hoewel de deelnemers van de Strategische Cirkel het belang van *alle* krachtlijnen erkennen, formuleren ze toch ook hierrond een aantal bezorgdheden.

Implementatie in de praktijk

Ten eerste vinden ze de krachtlijnen moeilijk te concretiseren en implementeren in de praktijk.

“We zijn enthousiast over de krachtlijnen, maar die zijn wel bijzonder uitdagend om te concretiseren. Het vraagt wel wat. We moeten stilstaan bij de vraag wat zo’n lokaal netwerk wel kan en wat het niet kan.” (Verslag BOR 3, 23/03/2022)

De deelnemers hebben nood aan realistische doelstellingen en begrijpbare handvatten om mee aan de slag te gaan (verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Die moeilijke implementatie in de praktijk heeft te maken met het feit dat heel wat voorwaarden op structureel en individueel niveau niet zijn vervuld. Zo zijn er structurele drempels, zoals het gebrek aan toegankelijke diensten en een hoge werkdruk. Die hoge werkdruk werkt verlamdend, waardoor netwerken minder gedreven zijn om samen actie te ondernemen en de krachtlijnen te implementeren.

“Hoe kunnen we ons op een kwaliteitsvolle manier aan het concept houden waarbij die krachtlijnen zo belangrijk zijn als de druk zo hoog blijft? We moeten idealistisch durven zijn, maar het ook kunnen uitvoeren.” (Verslag BOR 2, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022).

Ook op individueel niveau van de hulpverleners zijn er voorwaarden niet vervuld. Niet elke hulpverlener heeft namelijk de competenties om alle krachtlijnen te realiseren. Hulpverleners moeten een switch maken in hoe ze zelf werken. Wanneer hulpverleners het bijvoorbeeld gewoon zijn om in te spelen op vragen, vinden ze het vaak moeilijk om initiatief te nemen en proactief te werken (verslag werksessie preventie, 30/03/2022).

De deelnemers van de Strategische Cirkel illustreren aan de hand van voorbeelden dat de implementatie van de krachtlijnen en succesfactoren niet voor elke organisatie evident is. Er is dus nog werk aan de winkel (verslag BOR 3, 23/03/2022). Dit is een belangrijk aandachtspunt voor de praktijk.

Daarnaast stellen de deelnemers zich vragen over de ordening van de krachtlijnen. Die staan nu geordend naast elkaar, maar sommigen vinden een andere ordening mogelijks logischer. Nabijheid en outreachend werken zouden de basis moeten vormen van waaruit de rest volgt (verslag BOR 3, 23/03/2022).

Tot slot worden er krachtlijnen gemist die de werkzame ingrediënten voor succesvol samenwerken benadrukken. Intersectoraal samenwerken is niet evident omwille van verschillende visies en deontologieën dus het is belangrijk om na te denken over de meerwaarde alsook uitdagingen ervan. Het netwerk op zich moet verbinding kunnen maken met elkaar (verslag BOR 3, werken aan toegankelijkheid, 23/03/2022). Er wordt ook een kritische succesfactor gemist, namelijk: een bovenlokale faciliterende overheid die coördineert, motiveert, ondersteunt en goede praktijken uitlicht (verslag werksessie positieve leefomgeving, 30/03/2022).

Bronnen

- Decreet Organisatie Preventieve Gezinsondersteuning
 - Decreet Lokaal Sociaal Beleid
 - Decreet opvang van baby's en peuters
 - Decreet houdende de organisatie van buitenschoolse opvang en de afstemming tussen buitenschoolse activiteiten
 - Decreet betreffende de organisatie van de eerstelijnszorg, de regionale zorgplatformen en de ondersteuning van de eerstelijnszorgaanbieders
 - Decreet Integrale Jeugdhulp (o.m hfdst 3, afd 2, art. 6; hfdst 5, etc)
 - Decreet Rechtspositie Minderjarigen
 - Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het lokaal sociaal beleid, vermeld in artikels 2, 9 tot en met 11, 17, 19 en 26 van het decreet van 9 februari 2018 betreffende het lokaal sociaal beleid
 - Memorie van toelichting, Decreet betreffende het lokaal sociaal beleid, 2018
 - Een 2.0-aanpak voor integrale jeugdhulp in Vlaanderen
 - Diverse (recente) oproepen WVG/Opgroeien (Vernieuwend aanbod Huizen van het Kind, Overkophuizen, Zorgzame buurten, 1G1P, Lokale gezinscoaches,)
-
- Berghmans M., Deprez S., Celis H., Vandenabeele J. (2014). Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken. Socius
 - Boost, D., Elloukmani, S., Hermans, K., Raeymaeckers, P., Een beschrijvend en evaluerend onderzoek naar het Geïntegreerd Breed Onthaal, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2018, 281 p.
 - Boost, D., Raeymaeckers, P., Hermans, K & Elloukmani, S. (2020), Overcoming non-take-up of rights : a realist evaluation of Integrated Rights-Practices. Journal of social work <https://doi.org/10.1177/1468017320948332>
 - Briels, G., Cousaert P. (2021). Lokale besturen in de genetwerkte samenleving. Over regie voeren en het opzetten van organisatienetwerken in lokaal sociaal beleid. Politeia, Brussel.
 - Bronstein, L. R. (2002). Index of interdisciplinary collaboration. Social Work Research, 26(2), 113-126
 - Clé, A., (2015). Sur ma route Samen op zoek naar een beter parcours van jeugdhulp naar zelfstandigheid. Cachet vzw. <https://cachetvzw.be/nl/publicaties/het-boek-sur-ma-route>
 - Custers, S., Debeys, V., Peeters, S., Roosens, B., Van den Berckt, I., & Wuyts, E. (2019). Impact: een introductie in sociale impactmeting. EXPOO.
 - De governance van netwerkzorg ontrafeld. Waarom 'samen sturen' belangrijk en ingewikkeld is. Vilans : de-governance-van-netwerkzorg-ontrafeld.pdf
 - De Waal V. (red.) (2018). Interprofessioneel werken en innoveren in teams. Samenwerking in nieuwe praktijken. Uitgeverij Coutinho, Bussum.
 - De Waele E., Depauw J., Raeymaeckers P., Hermans K., Driessens K. (2022). Impactevaluatie in het sociaal werk: van theorie naar praktijk. WVG.
 - Depauw, J., Dewaele, E., Raeymaeckers, P., Hermans, K., Driessens, K. & Steel, R (2022) Impactevaluatie in het sociaal werk. Van Praktijk naar theorie via impactgedreven handelen. VIEWZ, 2022(1), 16-19
 - Doornenbal J. Fukkink R., van Yperen T., Balledux M., Spoelstra J, van Verseveld M. (2017). Inclusie door interprofessionele samenwerking. Resultaten van de proeftuinen van PACT. Het KinderOpvangFonds, Amsterdam.
 - Driessens K., Melis B (2012) "Een vergelijking tussen methoden van krachtgericht werken, ingezet in de Integrale Jeugdhulp" (Karel De Grote Hogeschool)

- Dumoulin R., Heylen L. (2015). Een gedroomde samenwerking. Stakeholdersbevraging in Vlaams-Limburg naar samenwerkingsverbanden in de geestelijke gezondheidszorg voor ouderen. Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie, p. 160 – 167, Springer.
- Elk kind telt. Informatie en inspiratie voor lokale actoren in hun strijd tegen armoede. 2012, 106 p. Depotnummer D/2012/3241/230, ook gepubliceerd op <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/11105>.
- Generalistisch werkt – Basishoudingen
https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container2456/files/Projecten/generalistisch%20werkt/Generalistisch%20Werkt_Basishoudingen.pdf
- Generalistisch werkt – Instrumentenlijst
https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container2456/files/Projecten/generalistisch%20werkt/Generalistisch%20Werkt_Instrumentenlijst.pdf
- Generalistisch werkt – Methodiek
https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container2456/files/Projecten/generalistisch%20werkt/Generalistisch%20Werkt_Methodiek.pdf
- Gordon J., Peeters J., Vandekerchove A.. (2018) INTESYS Inspiratie uit geïntegreerde systemen in Europa, Erasmus+ Programme, Key Action 3, the Forward Looking Cooperation projects.
- Hermans K., Roose R., Raeymaeckers P., Vandekinderen C. (2018) Sociaalwerkconferentie 2018, Sterk Sociaal Werk. SWVG-Rapport 05, Leuven <https://steunpuntwvg.be/images/swvg-3-rapporten/rapport-05-ef03-sociaalwerkconferentie>
- Ince D., van Yperen T., Valkestijn M. (2019). Top tien beschermende factoren Voor een positieve ontwikkeling van jeugdigen.
- Informatiebrochure lokale gezinscoaches, Departement WVG, 2021
- Kaats E., Opheij, W. (2013) Leren samenwerken tussen organisaties. Kluwer – Deventer
- Kennis P., Cambé B. (2020). Organisatienetwerken – De organisatievorm van de toekomst.
- Kind en Gezin (2018), Referentiekader Buurtgericht netwerk voor kinderen en gezinnen.
- Kinderrechtencommissariaat (2021). Gewoon complex. Jongeren met complexe problematieken en hun ouders en professionals aan het woord.
- Lambeir, B. (2017) De eerste lijn wordt hertekend. Deskundig dichtbij. Sociaal.net
<https://sociaal.net/achtergrond/de-eerste-lijn-wordt-hertekend/>
- Mathys E., Raeymaeckers P. (2019). 'De STEK, een sterke zet voor sociale bescherming': een evaluatieonderzoek naar werkzame principes. CRESC, Antwerpen
- Melis B., Driessens K., Van Dam S., Raeymaeckers P. (2018) Wetenschappelijke ondersteuning van het interprofessioneel team en impactmeting van het pilootproject "Gezinscoaches O3". Antwerpen.
- Naessens, L. & Raeymaeckers, P., (2019) A generalist approach to forensic social work. Journal of Social Work. <https://doi.org/10.1177/1468017319826740>
- Vermeiren, C., Raeymaeckers, P., Beagles, J. (2019). In search for inclusiveness: vertical complexity in public-nonprofit networks, Public Management Review, DOI: 10.1080/14719037.2019.1668471
- Naert, J., Stevens, C., Roose, R., Vanderplasschen, W. (2017) Continuïteit in het hulpverleningstraject: Interpretatief onderzoek naar de beleving van jongeren in de jeugdhulp. Orthopedagogiek: Onderzoek en Praktijk, Jaargang 56, nr. 3/4, pp. 55-70. Nussbaum, M. (2011). Mogelijkheden scheppen, een nieuwe benadering van de menselijke ontwikkeling. Ambo/Anthos
- Oude Vrielink M., Sterrenberg L., Koper H. (2014). Uitvoeringskracht in sociale wijkteams: een beproefd concept in een nieuwe context. VNG Jaarcongres 'Uitvoeringskracht van gemeenten', de Drechtsteden.
- Raeymaeckers, P (2016), A specialist's perspective on the value of generalist practice: a qualitative network analysis, Journal of social work, 16(5), p. 610-626.

- Raeymaeckers, P (2014) Tussen centrum en periferie. Over de integratie van netwerken tussen hulpverleningsorganisaties. Leuven: ACCO.
- Raeymaeckers, P. e.a., (2020). The governance of public-nonprofit service networks : a comparison between three types of governance roles. *Voluntas: international journal of voluntary and non-profit organizations*. 31:5(2020), p. 1037-1048. <https://doi.org/10.1007/S11266-017-9920-7>
- Robben, L., Van Lancker, W., Hermans, K. (2020). De trajecten van kwetsbare gezinnen met jonge kinderen op zes levensdomeinen. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- Sanneke Verweij, Hilde van Xanten, Marjet van Houten (2018) Verbinden werk & inkomen en zorg & welzijn. 10 uitdagende vraagstukken uit de praktijk van integraal werken. IWW / Movisie <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Verbinden-werk-en-inkomen-en-zorg-en-welzijn.pdf>
- SERV (2020) Advies Duurzaamheid en armoede.
- Schuman, H. (2012). Samenwerken voor kinderen en jongeren. Een onderzoek naar interprofessioneel en interdisciplinair samenwerken binnen Heliomare onderwijs, de dienst Ambulante Begeleiding en Heliomare revalidatie. Fontys
- Snijder, M. (2015). Samen om het kind - Een sterke basis. Nederlands Jeugdinstituut. Utrecht <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Samen-om-het-kind-Deel-1-Een-sterke-basis.pdf>
- Storms B. (2019) GO tegen gezinsarmoede Een onderzoek naar de werking en resultaten van het GezinsOndersteuningsteam in Mechelen
- Trappenburg M. (2016). Helpen als ambacht. Arbeidsdeling in de participatiemaatschappij. Universiteit voor Humanistiek, Utrecht
- Tsakitzidis G., Van Royen P. (2015). Leren interprofessioneel samenwerken in de gezondheidszorg. <https://www.boek.be/download/http%253A%252F%252Fdb.meta4books.be%252Fmediafile%252F51c13eb4304f39.43490833.pdf>
- van Arum S., Verweij S., van der Veer K. (2018). Wat werkt bij integraal werken in de wijk. <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Wat-werkt-bij-integraal-werken-in-de-wijk.pdf>
- Van Ceulebroeck N., Reynaert D., Berkvens L. (2018) Inspiratiekader voor een kindvriendelijke stad of gemeente. Departement CJM, Brussel
- Vandenbroeck, M. (2018). "Samenwerken op lokaal niveau voor een betere dienstverlening aan gezinnen". Michel Vandenbroeck, UGent (conferentie "Samen voor een lokaal gezinsbeleid; 24 april 2018)
- Van Haute D., Roets G., Vandenbroeck M. (S.D.) The quality of integrated social service delivery experienced by families in poverty: a theoretical framework. UGent, <https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container33822/files/Theoretical%20Framework%20INCh%20WP2.pdf>
- Van Lancker, W., Cappelle, H., Cox, N., Decorte, A., Defosse, E., Denoo, H., Stevens, F. & Willems, A. (2020) MISSION Mobile Integrated Social Services Increasing employment Outcomes for people in Need. EU- funded – Kortrijk.
- van Riel, K. (2014) Vzw Recht-Op bouwt mee aan de Huizen van het Kind. Recht-op, Deurne <http://www.recht-op.be/assets/documents/dossiers/bijlage-ro-sneuvelnota-huizen-van-het-kind.pdf>
- Van Yperen T., van de Maat A., Prakken J. (2019). Het groeiend jeugdzorggebruik. Duiding en aanpak,
- VBJK (2013) Ontmoetingsplaatsen voor kinderen en ouders: Een kans voor iedereen)
- VBJK (2021). De rol van de gezinscoach in de brede gezinsondersteuning voor aanstaande en jonge gezinnen in armoede in het realiseren van grondrechten met het oog op structurele kinderarmoedebestrijding.
- Vermeir, E., Demaerschalk, E., Hermans, K., Raeymaeckers, P., Geïntegreerd Breed Onthaal: onthaaltraject voor personen met een advies niet toeleidbaar, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 2020, 158 p.
- Vermeiren, C., Raeymaeckers, P., Beagles, J. (2019). In search for inclusiveness: vertical complexity in public-nonprofit networks, *Public Management Review*, DOI: 10.1080/14719037.2019.1668471

- Vermeiren C., Van Haute D., Jacquet N., Noël C., Raeymaeckers P., Roets G., Vandenbroeck M., Nisen L., Dierckx D. (2018). Integrated networks to combat child poverty: a mixed methods research on network governance and perspectives of policy makers, social workers and families in poverty. Final Report. Brussels : Belgian Science Policy Office (BRAIN-be (Belgian Research Action through Interdisciplinary Networks))
- Vermeiren C., Raeymaeckers P., Dierckx D., Nisen L. Jacquet N. (S.D.) Netwerken, samenwerking en kinderarmoede: een theoretisch kader. UAntwerpen
https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container33822/files/Vermeiren%20e_a_%20Netwerken%20en%20kinderarmoede%20Brain.pdf
- Vermeulen V., Simons L., Geenen G., 2017 Onderzoek naar de samenwerking tussen de (ambulante) geestelijke gezondheidszorg en de diensten van Kind & Gezin in het kader van de preventie en vroegdetectie van geestelijke gezondheidsproblemen bij infants en hun “ouders”.
- Verslag STUDIO kinderarmoede, gepubliceerd op <https://armoede.vlaanderen.be/kinderarmoede>.
- Wat zeggen ouders <https://ouderspunt.be/nl/wat-zeggen-ouders-2>
- World Health Organisation (2010). Framework for action on interprofessional education and collaborative practice.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70185/WHO_HRH_HPN_10.3_eng.pdf;jsessionid=5A96AB1AF37E21580D1628DB49B4B1AA?sequence=1
- WVG (2019) Beleidsnota 2019–2024 Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding