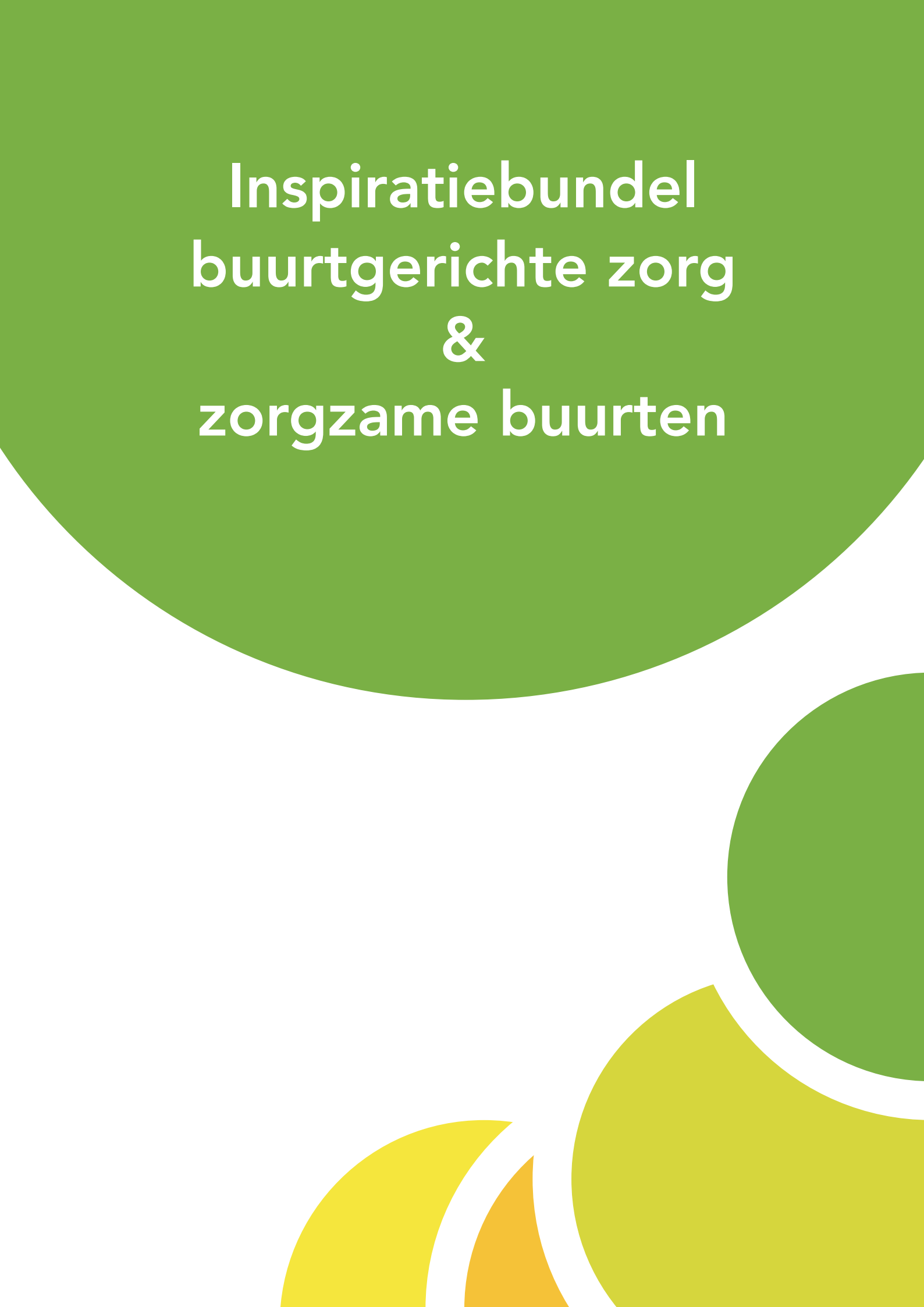


**Inspiratiebundel  
buurtgerichte zorg  
&  
zorgzame buurten**

The background features a large green circle at the top. Below it, several overlapping circles in shades of green and yellow are visible, creating a modern, abstract design.

# Inhoudstafel

Inleiding

## **Zorgzame buurt: een voedingsbodem voor warme zorg**

"De bedoeling": Samen met de buurt naar een warme samenleving

Gedeelde aannames en uitgangspunten als gids in de transitie

1. Verschuif van het 'probleemoplossende' paradigma door te kijken naar 'opportunities'.
2. Werk relatiegestuurd
3. Bouw aan een vruchtbare voedingsbodem: Betrek, waardeer en versterk de informele netwerken, en zet daarbij in op talenten
4. Creëer ruimte!
5. Experimenteer

## **Hoe hebben we het in Tienen aangepakt: Experimenten, voorbeelden en lessons learned**

3 pijlers van onze zorgzame buurt.

Pijler 1: We werken aan een intersectorale samenwerking tussen welzijns- en zorgpartners

Bouwsteen 1: Een warm netwerk van relaties

Bouwsteen 2: Een gedeelde identiteit en een gedeeld verhaal die de eigen identiteit versterkt

Bouwsteen 3: Samen actie ondernemen

Vrije ruimte creëren!

Investeren om nadien te kunnen verschuiven

Experimenten en inspiratie

Bedenkingen

Pijler 2: We ondersteunen informele netwerken

Principe 1: Faciliteer en verbind 'knooppunten'

Principe 2: Erken wat er al is, versterk dit, en draag er mee zorg voor

Principe 3: Terugtrekkend leiderschap

Principe 4: Schrijf samen aan een groter verhaal

Pijler 3: We versterken de samenwerking tussen formele en informele zorg

Aandacht voor mensen met een kwetsbaarheid

Iedereen heeft talenten

Bouwen aan inclusie

Toegankelijk voor iedereen

Kwetsbare doelgroepen expliciet benoemen als deel van het gedeelde verhaal

## **Opportuniteit: Nieuwe 'zorgroutes' dankzij informele netwerken**

### **Praktisch aan de slag**

Praktische tools en werkvormen + inspiratie

Hoe begin je hier nu aan? Sleutelfiguren en -actoren

Rol voor lokale besturen en eerstelijnszones

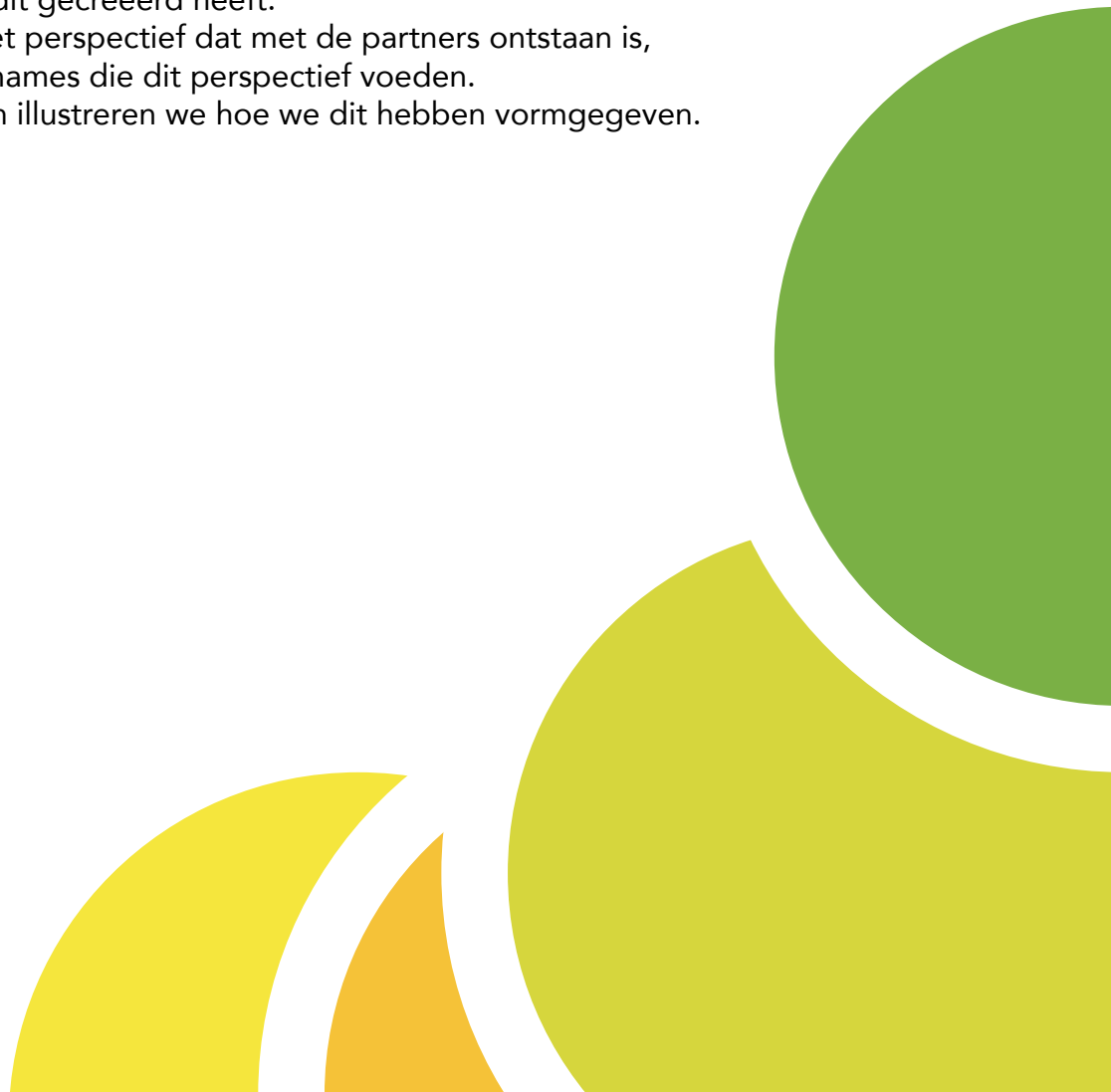
# Inleiding

Met deze tekst bundelen we de geleerde lessen uit de Zorgzame buurt in Tienen. Samen met de stuurgroep (Samana vzw, De Wissel vzw, Stad Tienen, SAAMO Vlaams-Brabant, Begeleid Wonen Tienen, Verbonden in Zohrg en Het LDC van Alexianen Zorggroep Tienen) aangevuld door een brede waaier van netwerkpartners zijn we in een leerproces gedoken. Dit leerproces, en de inzichten die hieruit voortkomen, zijn een bron van inspiratie voor andere lokale actoren die bezig zijn rond zorgzame buurten en de uitdagingen in de transitie van het zorgsysteem.

In Tienen is de sleutel tot succes geweest om het informele weefsel te versterken. Dit is de voedingsbodem van waaruit een nieuw soort samenspel tussen formele en informele zorg is ontstaan. Dankzij het versterken van het informele weefsel, hebben we kunnen experimenteren met 5 nieuwe 'zorgroutes'. Deze zorgroutes tonen hoe je de kracht van het informele weefsel kan verknoepen met formele actoren.

Om dit te bereiken hebben we geleerd hoe belangrijk het is om onze eigen manier van werken in vraag te stellen, samen een gedeeld verhaal te schrijven, een visie te vormen en van daaruit actie te ondernemen. De 'bril' waarmee je kijkt naar zorg, zorgzaamheid, welzijn en de samenleving tout court bepaalt welke acties je onderneemt. We zijn vertrokken vanuit beproefde modellen van zorgzame buurten en buurtgerichte zorg. We hebben deze op een bepaald moment losgelaten om echt voort te bouwen op de realiteit van de Tiense informele netwerken.

In deze inspiratiebundel laten we jullie proeven van het narratief dat er in Tienen is ontstaan, en de mogelijkheden die dit gecreëerd heeft. We nemen jullie mee in het perspectief dat met de partners ontstaan is, en de onderliggende aannames die dit perspectief voeden. Met concrete voorbeelden illustreren we hoe we dit hebben vormgegeven.



# Zorgzame buurt: een voedingsbodem voor warme zorg

**“De bedoeling”:**

**Samen met de buurt naar een warme samenleving**

## **Samenleving in transitie**

In onze huidige samenleving staan systemen zoals zorg, welzijn, financiën, migratie, economie en klimaat onder grote druk.

De uitdagingen zijn talrijk en worden steeds complexer, terwijl de tekortkomingen steeds duidelijker blijken. Het huidige systeem vertoont meer en meer barsten. Bovendien zijn deze systemen vaak zo overgestructureerd dat ze de essentie van menselijke verbinding en ondersteuning regelmatig uit het oog verliezen, en in de weg staan van verbondenheid, initiatief nemen en betrokkenheid.

## **Een Visie voor een Warme Samenleving**

Stel je een samenleving voor waarin het spontaan zorgen voor elkaar weer centraal staat. Een gemeenschap waar burens elkaar ondersteunen, vrienden en familie elkaar bijstaan, en waar iedereen samenkomt in tijden van nood.

In zo een toekomst is zorg niet alleen een taak voor professionals.

Dankzij de vele warme relaties vloeit het zorgzaam handelen als vanzelf hieruit voort en wordt de zorg mee gedragen door de gemeenschap.

Neem bijvoorbeeld een oudere dame die alleen woont en hulp nodig heeft met haar bankdocumenten. In plaats van te vertrouwen op een formele zorginstantie, biedt haar buurvrouw ondersteuning. Samen zitten ze aan de keukentafel; de buurvrouw biedt niet alleen praktische hulp, maar ook een luisterend oor en een warme aanwezigheid. Door hun gesprekken ontstaan waardevolle verbindingen, wat de basis legt voor een zorgzame gemeenschap. Uit de “Blue zones” -gebieden in de wereld waar mensen opmerkelijk langer en gezonder leven- leren we dat zingeving, beweging, gezonde voeding en weinig stress enkele sleutelementen zijn om sterke sociale banden te hebben. We willen bouwen aan een samenleving die deze elementen versterkt.

## Herdefiniëren van Zorg:

### Het voeden van 'een vruchtbare bodem' van waaruit een ander soort zorg mogelijk wordt

De huidige situatie vraagt om een transitie. We bevinden ons in een 'liminale fase': de oude systemen hebben hun grenzen bereikt, en 'het nieuwe' is nog in ontwikkeling. In dit spanningsveld bevinden we ons. Het biedt echter de kans om niet alleen de huidige kaders te optimaliseren, maar om ze fundamenteel te hertekenen en transformeren, ook binnen het landschap van zorg en welzijn.

Het succesvol opbouwen van deze nieuwe randvoorwaarden ligt in het creëren van contexten die een gezonde samenleving voeden. Zoals in de natuur een vruchtbare bodem nodig is voor groei, zo moeten we werken aan zingeving, welzijn en netwerken van relaties om een gezonde samenleving te realiseren. Dit vraagt om inspanning van en samenwerking tussen alle zorgaanbieders, burger-zorg-initiatieven en burgers.

Het is niet voldoende dat iedere organisatie zich alleen richt op haar eigen werking en doelgroep; dan wel gezamenlijk werkt aan de samenleving als geheel.

Meer samen en samen meer.

Door te investeren in de buurt en het netwerk van relaties ontstaan er nieuwe mogelijkheden waarbinnen de zorgverleners hun rol kunnen heruitvinden. Zij worden bijvoorbeeld facilitators van zorgnetwerken die professionals, vrijwilligers en bewoners met elkaar verbinden.

Het gaat hierbij veel breder dan louter medische zorg, maar betreft tevens een relatiegestuurde aanpak die zowel de mens als de goesting van geëngageerde burgers honoreert en faciliteert. Deze samenwerking creëert een cultuur van wederzijdse ondersteuning die het systeem ontlast en de menselijke maat centraal stelt. Het is een zorgsysteem dat veel meer preventief werkt en ook een andere bedding biedt voor een (community based) curatieve aanpak.

## Buurten als bouwstenen

Door met burgers en buurten aan de slag te gaan, wordt het abstracte concept van 'aan de samenleving bouwen' concreet en tastbaar.

Elke buurt, wijk of stad heeft unieke troeven, talenten en kennis.

Buurten zijn de bouwstenen van een gezonde samenleving.

Door te focussen op kansen en mogelijkheden, in plaats van alleen op problemen, creëren we ruimte voor een positieve ontwikkeling.

In de buurten creëren we de contexten die levenskwaliteit bevorderen en zorgen we ervoor dat zorgzaamheid weer een integraal onderdeel wordt van onze samenleving. Talentgericht werken is hierin een cruciale sleutel.

## Gedeelde aannames en uitgangspunten als gids in de transitie

Tijdens onze zoektocht in Tienen naar een gedeelde taal en een gedeeld verhaal konden we gaandeweg een aantal overkoepelende gidsende principes definiëren, die ons helpen om deze koers te varen. Deze principes geven vorm aan de acties en hoe we deze willen uitvoeren.

1. **Van probleemoplossend denken naar opportuniteiten zien**
2. **Relatiegestuurd ipv vraaggestuurd werken**
3. **Werken aan een vruchtba(a)r(e) bodem/ecosysteem**
4. **Creëren van ruimte**
5. **Experimenteren en durven falen**

Deze principes zijn tegelijk ook aannames die we gezamenlijk hanteren om te kijken welke nieuwe mogelijkheden er hieruit kunnen ontstaan.

### 1. **Verschuif van het 'probleemoplossende' paradigma door te kijken naar 'opportuniteiten'.**

We denken vaak in termen van tekorten en problemen. Een probleem vernauwt echter de 'scope' en doet ons denken in hokjes, het sluit mogelijkheden uit.

Denken in termen van overvloed en opportuniteiten opent een heel ander creatief speelveld.

Focus niet op de tekorten, maar wel op de goesting van mensen en waar ze goed in zijn.

Speel in op het verlangen om erbij te horen, gezien te worden en de intrinsieke drijfveer om bij te dragen aan iets groters. Talenten en de goesting van mensen zijn een enorme opportuniteit om dingen in beweging te zetten.

Iemand die hulp nodig heeft, heeft zelf ook een talent en verlangen die van waarde zijn voor anderen. Het verlangen kan zijn om iets voor iemand te doen (de handeling), een sociaal verlangen (erbij willen horen), of een existentieel verlangen van zingeving. Door te vertrekken vanuit hun verlangen zit de hulpvrager niet vast in de rol van zorgbehoevende.

Door van rol te kunnen wisselen en de wederkerigheid te ervaren, komen mensen in hun kracht en ontstaan er opnieuw mogelijkheden.]

Door in de buurten actief te zijn en de gesprekken met mensen aan te gaan merken we dat er zo veel goesting en bereidheid is om elkaar te helpen.

Er zit zelfs een overvloed aan potentieel in het huidige sociale weefsel!

En wanneer we deze gaan voeden kunnen we dit potentieel gaan verkopen tot zorgzame acties..

## 2. Werk relatiegestuurd

Momenteel wordt de zorg vorm gegeven vanuit een sterke vraagsturing.

Stel: iemand heeft een vraag of een probleem. Dan gaan we op basis van die vraag op zoek naar een antwoord. Wanneer er een antwoord op de vraag is gevonden, is de transactie voltooid en gaan we naar de volgende hulpvraag. Relatiegestuurd werken vertrekt van een andere invalshoek. Relatiegestuurd werken wil zeggen dat je de relatie tussen hulpverlener (professioneel of informeel) en zorgvrager minstens zo belangrijk vindt als de (zorg)transactie die er tussen hen plaatsvindt. In relatiegestuurd werken beschouw je de mens in zijn totaliteit, want het gaat over veel meer dan enkel een hulpvraag.

Vanuit die authentieke ontmoeting van mens tot mens kunnen veel meer mogelijkheden ontstaan. Dan blijkt ineens dat de zorgvraag ook gaat over zingeving, erbij horen, mens-zijn, en dat de ontmoeting de zorggever ook iets brengt. De scheiding tussen hulpvrager en hulpverlener vervaagt en er ontstaat een interactie waar beiden ontvangen.

In de samenwerking tussen formele en informele zorg moeten we echter waakzaam blijven dat formele zorgverleners hulpvragen niet gewoon doorschuiven naar de informele zorg. De drijfveer van informele zorgactoren zit juist vaak op dat relatiegestuurde aspect, waarbij er aandacht is voor het onderliggende verlangen: "wat doet er echt toe voor deze persoon? En wat kunnen we creatief bieden als antwoord?"

Wanneer we de informele netwerken zo versterken dat er wederkerige ontmoetingen ontstaan, is 'zorgen voor' geen last, maar een verrijking.

## 3. Bouw aan een vruchtbare voedingsbodem: Betrek, waardeer en versterk de informele netwerken, en zet daarbij in op talenten

Het kloppende hart van een zorgzame buurt zijn de mensen die zelf het netwerk van relaties vormen. Deze informele netwerken bestaan uit sleutelfiguren, vrijwilligersorganisaties, buurtinitiatieven en -comités, maar evengoed uit mensen die zich willen inzetten zonder zich te identificeren met een organisatie of vereniging.

Buurtbewoners hebben talenten en passies, en willen dit maar al te graag inzetten voor anderen. Daarom is het zo belangrijk om, zonder verwachtingen, te focussen op deze goesting en die te vertalen naar de buurt en het versterken van het lokale netwerk. Vanuit de talenten verlaag je de drempel om verbinding te maken met anderen en kunnen er relaties ontstaan.

Zo zijn er altijd mensen in de buurt die graag iets knutselen, klusjes doen, een babbeltje maken met iemand eenzaam of met de hond gaan wandelen. Er zijn tal van buurtcomités die zich al inzetten om de buurt te verbinden en mensen bij elkaar te brengen.

Professionele krachten spelen een belangrijke rol om dit potentieel naar boven te laten komen en om te bekrachtigen wat er al is.

Ga naar buurtcomités, informele netwerken,...en ondersteun ze mee.

Coördineer de partners zodat elke partner kan inzetten op zijn eigen sterktes.

Zo voed je de wisselwerking tussen de formele en informele zorg.

## 4. Creëer ruimte!

Om bovenstaande principes waar te kunnen maken is het erg belangrijk om ruimte te creëren. Ruimte in de agenda's én ruimte in ons denken. Ruimte die niet direct ingevuld moet worden om een bepaald concreet doel op korte termijn te bereiken.

Er ontstaat effectief vrije ruimte om vanuit mogelijkheden te kunnen gaan denken.

Van daaruit ontstaat het ont-moeten, van daaruit kunnen dingen ontstaan die je op voorhand niet had kunnen bedenken.

Mensen die moeite hebben om deel te nemen aan de samenleving, ervaren vaak ook een enorme druk. Er moet vanalles, ze moeten nog vanalles bereiken of leren alvorens ze 'goed genoeg zijn'. Ruimte creëren wil ook zeggen dat er plekken zijn waar deze druk kan wegvallen, zodat er van daaruit ook opnieuw goesting kan ontstaan om nieuwe dingen te proberen. Vanuit die vrijheid ontstaan nieuwe mogelijkheden.

## 5. Experimenteer

Er is niet één juist antwoord. Er zijn geen pasklare plug&play methodieken.

Elke context is anders, elke buurt is uniek. Dat is de complexiteit waar we in zitten, maar daar zit ook de sterkte. Elke buurt heeft krachten en talenten die willen ingezet worden.

Experimenteren nodigt uit om creatief naar mogelijkheden te zoeken, die aansluiten bij die dingen die er echt toe doen voor mensen.

Belangrijk is om in het niet-weten te kunnen mogen staan. We moeten de ruimte kunnen nemen om te kijken wat werkt, en wat niet. Als organisaties gaan we een gedeeld leerproces aan tussen burgers en professionals. Hierbij mag de expertenrol even op pauze gezet worden.

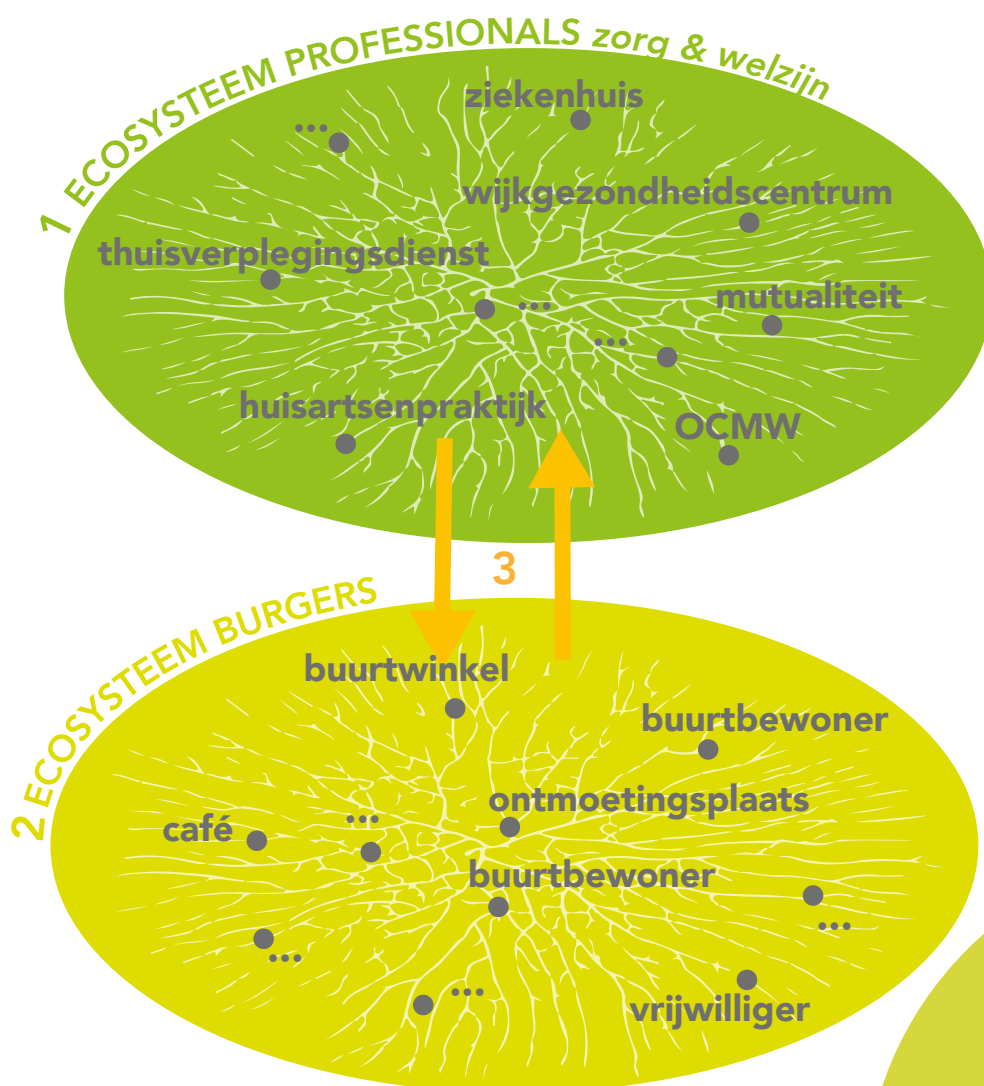


# Hoe hebben we het in Tienen aangepakt: Experimenten, voorbeelden en lessons learned

De kernpartners van Zorgzame buurten in Tienen vormden de stuurgroep. Deze bestaat uit Samana vzw, De Wissel vzw, Stad Tienen, SAAMO Vlaams-Brabant, Begeleid Wonen Tienen, Verbonden in Zohrg en Het LDC van Alexianen Zorggroep Tienen, aangevuld door een brede waaier van netwerkpartners. Het partnerschap definieerde 3 pijlers waarrond we willen experimenteren, bijleren en vooruitgang boeken.

Rond elk van die pijlers hebben we acties ondernomen en leren we samen uit de genomen stappen. Wat volgt zijn inzichten en acties van hoe de zorgzame buurt in Tienen aan de slag is gegaan. Het is niet bedoeld als stappenplan of checklist, maar als inspiratiebron om zelf in jullie eigen context het avontuur aan te gaan en te onderzoeken waar de sterktes, hefboomen en goesting van jullie netwerk zit.

## 3 pijlers van onze zorgzame buurt.



De gedeelde droom vertrekt vanuit een bruisende samenleving waarin mensen sterk verbonden zijn. Er is een sterk sociaal weefsel in de samenleving. Mensen zijn omringd door warme relaties en kunnen bij elkaar terecht. Het is een weefsel waarin mensen met hun talenten en goesting aan de slag gaan en waarin er vooral vanuit mogelijkheden en mogelijkheden gedacht wordt. Wanneer er hulpvragen opduiken kunnen deze meestal ook lokaal opgevangen worden. We spreken hier van een gezond ecosysteem van burgers (rood netwerk in de tekening).

Dit warme weefsel bestaat al gedeeltelijk. In de huidige situatie is er nog veel potentieel om dit weefsel krachtiger en meer verbonden te maken, zeker voor kwetsbare doelgroepen die meer drempels ervaren om deel te zijn van het maatschappelijke weefsel. Hierin hebben professionele actoren een heel belangrijke rol te spelen!

Daarom zetten we in op een ecosysteem van professionals (groen netwerk): een intersectorale samenwerking tussen welzijns- en zorgpartners en andere actoren die concreet kijken hoe ze hun expertise en hulpbronnen kunnen inzetten om die informele weefsels te gaan versterken, zonder dat dit rechtstreeks een 1 op 1 antwoord biedt op de uitdagingen waar deze professionele partners voor staan.

Vervolgens kijken we als partners hoe we dit zorgzame weefsel kunnen verweven met de professionele dienstverlening en hoe formele en informele zorg elkaar kunnen versterken. Hierbij moeten we het onderscheid maken tussen enerzijds wat er nu al mogelijk is met de (beperkte) bestaande sociale netwerken die er zijn, en anderzijds op welke andere manieren dienstverlening buurtgericht kan vorm krijgen daar waar deze sociale weefsels wel aanwezig zijn.

**Uit de praktijk hebben we kunnen ervaren dat de informele netwerken een cruciale randvoorwaarde zijn geweest om de brug tussen formeel en informeel te slaan.**

**Deze drie pijlers zijn (zie tekening nummers):**

1. We werken aan een intersectorale samenwerking tussen welzijns- en zorgpartners
2. We ondersteunen informele netwerken
3. We versterken de samenwerking tussen formele en informele zorg

Elk van deze pijlers worden verder uitgediept aan de hand van voorbeelden, bouwstenen en principes.

## Pijler 1: We werken aan een intersectorale samenwerking tussen welzijns- en zorgpartners

Om als partnerschap te kunnen samenwerken is het belangrijk om samen als partners in een leerproces te stappen. Een iteratief proces waarbinnen je telkens opnieuw met de partners reflecteert over '**de bedoeling**' van het partnerschap. Je gaat op zoek naar een gedeeld verhaal en **gedeelde identiteit** waar je als partnerschap voor staat, en die tegelijkertijd jouw eigen identiteit als opdracht als partner versterkt.

Vanuit die gedeelde visie ga je **samen actie ondernemen**.

Je maakt ruimte om buiten het hokje van je eigen organisatie de krachten te bundelen, te experimenteren en te kijken wat werkt.

Dit voedt opnieuw de eigen identiteit, de gedeelde

missie en nieuwe acties. De mate waarin zo'n partnerschap kan werken en openbloeien heeft veel te maken met de relaties en het vertrouwen dat er onderling is. **Een warm netwerk van relaties** -net zoals we dat bij de burgers willen- is zeker zo belangrijk om als partners samen dit gedeelde verhaal te kunnen realiseren.

Deze 3 bouwstenen zijn hieronder schematisch weergegeven.

### **Bouwsteen1: Een warm netwerk van relaties**

In Tienen werd heel sterk ingezet op het bouwen van relaties tussen de professionals. Het is wanneer de professionals elkaar kennen en ze weten wie waarmee bezig is, dat ze ook sneller de telefoon zullen pakken wanneer er een uitdagende casus of opportuniteit is.

Dit hebben we vormgegeven door maandelijks een netwerklunch te organiseren. Elke keer waren we te gast bij een andere partner die kort toelicht op welke manier zij/hij buurtgericht werkt, en met nadien tijd voor vragen en informele babbels

Een netwerklunch is een informeel moment om elkaar te inspireren en informatie te delen. Iedereen moet toch eten op de middag, dus waarom niet samen? Het concept is heel eenvoudig. Iedereen neemt zijn eigen lunch mee (koffie en thee werd voorzien). We starten met een kort namenrondje, vervolgens licht de organisatie kort toe op hoe zij buurtgericht werkt of bijdraagt aan zorgzame buurten. Nadien is er tijd voor vragen vervolgd door informele babbels en mededelingen. Je investeert een uurtje van je tijd, en je krijgt er een héél netwerk voor in de plaats]

Een andere manier om dit te voeden zijn onze netwerkmomenten. Twee keer per jaar verzamelen we alle partners voor een halve dag om elkaar beter te leren kennen, samen te reflecteren over de bedoeling van het partnerschap en elkaar te inspireren met acties en leerlessen. De afsluitende broodjeslunch is doelbewust een vast onderdeel van het programma om de informele contacten te versterken.



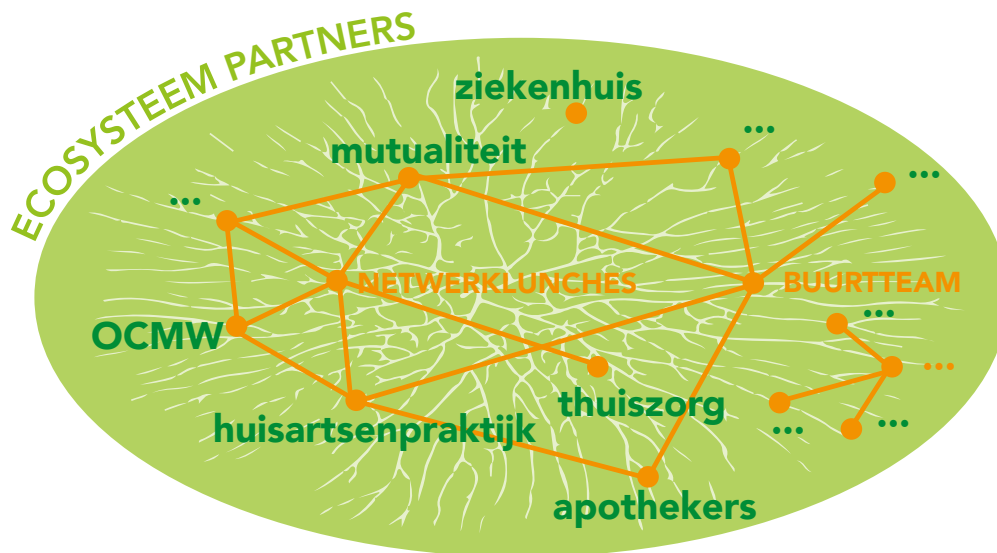
Ook een whatsappgroep waarin de partners elkaar ad hoc vragen kunnen stellen en informatie kunnen delen is een van de structuren die organisch ontstonden uit deze netwerkmomenten om tussendoor elkaar makkelijker te bereiken.

Als coördinatoren van het partnerschap is het zo belangrijk om aandacht te hebben voor het persoonlijke contact. Het is niet gewoon een checkbox afvinken, maar in alle contacten en interventies aandacht hebben voor het opbouwen van de relaties tussen mensen. Dat is de lijm die nodig is om het partnerschap samen te houden.

Partners spreken over onze 'levende sociale kaart' die echt een antwoord biedt op de behoefte om te kunnen doorverwijzen en samen te werken.

Meermaals ontstonden er nieuwe projecten en samenwerkingen via de contacten die tijdens deze momenten gelegd werden. Een mooi voorbeeld hiervan is het ontstaan van 'Het Stokstaartje': een plek voor ouders en hun kinderen tussen 3-12 jaar, waar ze samen activiteiten kunnen doen en op een laagdrempelige, informele manier in contact komen met dienstverlening van verschillende partners.

Dit is een krachtige manier om preventief te werken.



## Bouwsteen 2: Een gedeelde identiteit en een gedeeld verhaal die de eigen identiteit versterkt

Een warm netwerk van relaties is een belangrijke voedingsbodem, maar wanneer je als netwerk vooruit wil gaan, heb je ook een gedeelde richting nodig.

Het gedeelde verhaal, "de bedoeling" is deze richting, en elke partner moet overtuigd zijn dat die klopt. Door deze 'gedeelde bedoeling' zichtbaar en concreet te maken, verhoogt de betrokkenheid van de partners.

Het vinden en bijsturen van deze richting is een continu proces waarbij we nieuwe inzichten verweven. Doordat we werken aan een transitie is er veel onduidelijk en zijn we samen op zoek naar een gedeelde taal. Het vraagt tijd, en dit 'niet-weten' kan soms oncomfortabel zijn. Dat is het spanningsveld dat we samen te omarmen hebben.

Belangrijk is dat het duidelijk moet zijn voor al deze partners hoe dit gedeelde verhaal verbonden is met hun eigen identiteit. Het is een verhaal dat de eigen identiteit van de partners overstijgt en waar elke partner zich toch nog steeds in kan vinden. Het DNA van de organisaties, hun expertise, krachten en resources moeten ingezet kunnen worden, mogelijks weliswaar op een heel andere manier.

**Stuurgroep:** In de stuurgroep van de zorgzame buurt Tienen werd er regelmatig tijd genomen om terug te kijken op die gedeelde bedoeling. Tweemaandelijks kwam deze groep bij elkaar om te reflecteren over de visie, de actielijnen te overlopen, en te kijken waar we willen bijsturen en of er nieuwe acties ondernomen moeten worden. De visie die hierboven beschreven staat is het resultaat van het voortschrijdend inzicht van de partners. Door hier regelmatig op terug te komen en de dingen in vraag te stellen kon een gedeelde visie ontstaan. Deze visie kan inspirerend werken maar elke context is anders en zal een gelijkaardig proces moeten doorlopen. Het kneden van de visies tot een gedeeld verhaal is op zichzelf een belangrijk leerproces dat veel inzichten brengt. Door dit over te slaan zou je jezelf een enorme leerkans ontzeggen.

Eenmaal dit gedeelde verhaal tot stand komt, is het makkelijker om als één stem naar buiten te treden en andere actoren erbij te betrekken ..

Het gedeelde verhaal dat we in Tienen aan het schrijven zijn beperkt zich zeker niet tot zorg- en welzijnsactoren, maar is iets wat we samen met de burgers willen schrijven.

Zorgzame buurt Tienen is een beweging, en het is belangrijk om de burgers en de informele netwerken mee te betrekken in deze storytelling.

### **Bouwsteen 3: Samen actie ondernemen**

“The proof of the pudding is in the eating”. Als partners wordt het pas concreet wanneer je ook samen actie onderneemt en de visie omzet in de praktijk.

Dit betekent: samen experimenteren. Een belangrijk inzicht uit de ervaring in Tienen is dat we genoeg vrije ruimte moeten creëren om echt die zorg te kunnen heruitvinden.

Dit vraagt initieel een bijkomende investering in experimenten, naast de huidige dienstverlening, om nadien middelen, personeel en expertise te kunnen verschuiven richting een nieuwe manier van dienstverlening.

#### ***Vrije ruimte creëren!***

Het is cruciaal om vrije ruimte te creëren. Die informele netwerken voeden is iets wat op het terrein niet gebruikelijk is. Als we dit vanuit een hulpverleners-logica aanvatten kunnen we veel teniet doen. Het gaat om vrije ruimte in de agenda om iets helemaal anders te kunnen doen, en te gaan kijken wat er kan ontstaan als we onze gebruikelijke manier van werken even pauzeren. Het gaat om te kijken wat er vanuit de verbinding wilt ontstaan, en niet om zo snel mogelijk iets op te lossen. Dit vraagt veel vrije ruimte in het denken, het vraagt om het niet-weten even te kunnen verdragen en niet direct te grijpen naar antwoorden en oplossingen.

#### ***Investeren om nadien te kunnen verschuiven***

Bij de start kan het opzetten van die experimenten iets extra's zijn, iets wat komt bovenop de huidige taken. We willen niet te snel vanuit de oude gewoontes en bestaande denkkaders iets nieuws creëren. Daarom is het belangrijk om bewust deze ruimte vrij te maken en medewerkers of externe profielen tijd te geven om nieuwe werkingen op te zetten. De reguliere werking kan door blijven gaan terwijl anderen bouwen aan iets nieuws. Wanneer dat nieuwe dan matuur genoeg is, kan geleidelijk aan een deel van de reguliere werking verschuiven naar deze nieuwe vorm.



## Experimenten en inspiratie:

In Tienen hebben we zo ook enkele inspirerende “experimenten” opgezet waarbij we al doende deze visie vormden en probeerden te implementeren:

De Zwerm in Tienen is een initiatief dat gestart is binnen de Wissel (jeugdzorg). Vanuit de vaststelling dat voor de jongeren die in een jeugdvoorziening belanden, het heel moeilijk is om terug uit het zorgsysteem te komen en volwaardig deel te nemen aan de maatschappij, werd er een experiment opgezet om deze logica om te draaien. Hoe zou het zijn om jongeren niet meer uit hun context te halen en in een voorziening te plaatsen, maar in de plaats daarvan het lokale weefsel erbij te betrekken? Er zijn zoveel talenten en krachten die daarin verscholen zitten.

Enkele medewerkers kregen de tijd om in Tienen het lokale weefsel te gaan verkennen en deze warme mensen en plekken in kaart te brengen. Al snel werd het duidelijk dat je dit weefsel niet alleen in kaart brengt voor één specifieke doelgroep (jongeren) maar dat dit iets is voor alle mensen in Tienen.



Zo ontstond “De Zwerm”: Een plek zonder concrete ‘dienstverlening’ maar die een katalysator vormt om mensen met elkaar te laten verbinden en hun eigen netwerk te versterken. Het is een netwerk van, door en voor de mensen. Ze kunnen er zelf activiteiten organiseren of er aan deelnemen, ze kunnen ook gewoon binnenwaaien wanneer ze open zijn en dan zien we wel wat er dan ontstaat; een 1 op 1 gesprek, een onverwachte ontmoeting, een passie of talent dat aangewakkerd wordt...

Het is elke keer anders. Mensen komen met elkaar in verbinding en er ontstaan ontmoetingen van mens tot mens, voorbij de dualiteit van hulpverlener en hulpvrager... Daarin zit de magie van De Zwerm.

De Zwerm is een enorme katalysator om het ecosysteem van burgers aan te zwengelen en te versterken. Het biedt de mogelijkheid om informele hulpvragen op te pikken en dit te verweven in een weefsel van mensen die iets voor elkaar willen betekenen.

**De Zwerm zoals het is: Momenten van verbinding, plezier en gemeenschap:**

Stel je een plek voor waar levens elkaar kruisen, waar kleine toevalligheden leiden tot grote verbindingen. Waar mensen die elkaar niet kennen, ineens iets gaan betekenen voor elkaar. Waarin mensen, goesting en passie versmelten tot nieuwe mogelijkheden. Dat is De Zwerm.

De dag start. Het stoepbord gaat buiten: Het is een simpel signaal, iedereen is welkom, spring maar binnen!

Zo stapte Koen op een dag binnen. Met zijn liefde voor muziek wilde hij graag iets organiseren: een jamsessie, gezellig muziek maken of je nu veel of weinig van muziek kent. Een prachtig idee dat helemaal werd omarmd. Enkele weken later was het al zo ver en klonk er muziek in De Zwerm. Een gezellige bende die luisterde en meezong op bekende liedjes. Die avond was Francis er ook. Hij was jarenlang 's avonds niet meer buiten gekomen, uit schrik om de verleiding van alcohol niet te kunnen weerstaan. Hij was al eerder in De Zwerm geweest voor een babbeltje en een tasje koffie. Hij voelde zich er welkom en wist dat er die avond geen alcohol geserveerd ging worden. Zo nam hij de stap om toch nog eens 's avonds buiten te komen, een stap naar meer vrijheid en verbinding. De jamsessie bracht nog meer in beweging. Karen, die erbij was, werd geïnspireerd door de gezellige sfeer. Ze besloot de week erop langs te komen voor het vaste openingsmoment op woensdagnamiddag en haar buurvrouw Betty, die vaak alleen thuis zit, mee te nemen.

Tijdens die lunch vertelde Betty over haar vroegere liefde voor dansen en hoe ze ooit dansles gaf. Toen iemand voorstelde een dansactiviteit te organiseren waarin ze anderen meeneemt in haar wereld van dans en muziek, werd ze enthousiast. Niet veel later stond de datum vast en bracht Betty niet alleen zichzelf, maar ook anderen in beweging. De woensdagnamiddagen zijn voor haar een oplaadpuntje geworden





“Het voelt als een tweede thuis”.

Tegelijkertijd ontstonden er op diezelfde lunch andere connecties. Zo hielp Wim die middag Kim, die wat hulp nodig had met een lekke band van zijn kruiwagen. Wim, handig als hij is, stak meteen de handen uit de mouwen.

Via via kwam ook Maité in contact met De Zwerm. Zij schrijft haar eigen muziek en heeft een prachtige stem. Ze wil haar liedjes opnemen en zocht iemand om haar muzikaal te begeleiden. “Ga eens langs bij De Zwerm,” werd er geopperd. Ze werd in contact gebracht met Koen, die meteen enthousiast was voor deze muzikale samenwerking.

De Zwerm is ook een plek waar ruimte is voor diepgang en kwetsbaarheid. Op een vertelavond las Anouk een tekst voor over haar moeder, waarin ze haar verdriet en gemis deelde. De aanwezigen luisterden ademloos, en haar woorden raakten niet alleen het moment, maar ook de levens van anderen.

Zelfs wie voor het eerst komt, zoals Elly, voelt meteen de kracht van De Zwerm. Na jaren druk bezig te zijn geweest voor anderen, voelde ze zich hier eindelijk gezien. “Dit is een plek waar ik zelf kan opladen,” zei ze voordat ze naar huis ging – vastbesloten om nog eens terug te komen.

Het is soms moeilijk te vatten wat De Zwerm precies is. Het is niet gewoon een buurthuis, het is ook niet alleen een inlooplek, het is geen organisator van evenementjes...

De Zwerm is een web van mensen, waarin de draadjes van levens zich steeds met elkaar verweven. Het is wanneer we ruimte maken voor authentiek contact en het mens-zijn dat er prachtige dingen kunnen ontstaan. Wat begint met een simpel idee, een vraag of een ontmoeting, groeit uit tot iets groters. Het is een plek waar talenten, passies en verhalen samenkomen, waar mensen niet alleen zichzelf mogen zijn, maar ook iets kunnen betekenen voor elkaar.

Benieuwd hoe jouw verhaal in dit warme web past? Kom langs, laat je inspireren en ontdek de kracht van samen. Hier ben je van harte welkom!

**Buurtteam:** Het Buurtteam is een overleg waarin de verschillende eerstelijns actoren in de buurt samen overleggen en overkoepelende uitdagingen aanpakken. In Tienen selecteerden we 2 grote thema's: preventie van Diabetes & detectie en voorkomen van negatieve traumatische jeugdervaringen (ACE's). Huisartsen, apothekers, thuishulp, kinés's,... kwamen om de 2 maand samen om te kijken welke acties ze concreet konden ondernemen, en wie welke rol daarin kon vervullen. Een concreet resultaat uit deze samenwerking is een vorming voor vrijwilligers, thuishulppersoneel,... om diabetes vroegtijdig te kunnen herkennen. Een andere gezamenlijke actie is een mooi voorbeeld van hoe krachten gebundeld werden. Er werd al een buurtfeest georganiseerd ter gelegenheid van de seizoensopening van de stadsakker, een biologische zelfplukboerderij in Tienen. Gezonde voeding was hier vanzelfsprekend een centraal thema, maar ook het verbinden van de buurt. Daarnaast werd aan dit event ook een 'beweegroute' gekoppeld waarin het belang van bewegen in de verf werd gezet. De buurt kreeg bovendien de gelegenheid om een muurschildering te maken over wat voor hen 'een zorgzame buurt' betekent. Ook de huisartsenpraktijk was van de partij met een standje om te informeren over diabetes, en waarbij mensen een

screeningtest konden laten afnemen. Door elkaar te versterken was er niet alleen een krachtig verbindend en inspirerend feest, maar konden we ook meer volk bereiken.



Alle acties die we hebben opgezet rond het versterken van informele netwerken en het verbinden van formele en informele zorg zijn ook voorbeelden van experimenten met de partners om gaandeweg de visie en acties te kunnen bijsturen.

## Bedenkingen

We hebben gemerkt dat het niet altijd gelukt is om echt die vrije ruimte te creëren. Soms was er wel goesting bij de medewerkers maar was er geen mandaat vanuit de organisatie, soms was er wel mandaat vanuit de organisatie maar blijkt dat de dagelijkse taken toch zoveel vragen dat het niet lukt om in praktijk die vrije ruimte te creëren. Soms moeten we vaststellen dat het denken over wat er mogelijk is, nog niet vrij genoeg is en dat we snel terugvallen in het bedenken van oplossingen..

Wat kan helpen om als partnerschap te blijven innoveren en te groeien in krachtige experimenten:

### **Inzetten op verschillende niveaus van netwerken**

De verandering is gelaagd, en ook de verschillende lagen moeten zich een onderdeel voelen van dit gedeelde verhaal. Het is niet alleen belangrijk om medewerkers te betrekken in een netwerk dat elkaar kan inspireren, of alleen een stuurgroep, of alleen directie. Het is én én én.

In Tienen hebben we de directie van verschillende zorg- en welzijnsinstellingen informeel samengebracht rond een kampvuur. De intentie was niet om te vergaderen en afspraken te maken, maar wel de mogelijkheid creëren om eens samen te reflecteren over de uitdagingen in de zorg. Op deze manier werd de directie op een hele andere manier betrokken bij het schrijven van het gedeelde verhaal.

## Verskillende puzzelstukjes laten passen

Om succesvol tot actie over te kunnen gaan, zijn er verschillende stukjes nodig: goesting bij de mensen die het moeten doen, mandaat (en de nodige ruimte en middelen) vanuit de organisatie, een gedeelde richting en visie. Soms liggen al deze stukjes wel al op tafel, maar nog niet in de juiste verhoudingen om de puzzel te doen passen.

## Tijd geven

Dit proces om een partnerschap te laten groeien vraagt tijd. Het is een iteratief proces dat je niet kan forceren. Wel kan je het voeden door deze stappen verder te blijven nemen.

## Pijler 2: We ondersteunen informele netwerken

Informele netwerken ondersteunen is, zoals we in de visie beschreven, "bouwen aan een vruchtbare bodem". Dit is een onmisbare investering als we op een andere manier ons zorg- en welzijnssysteem willen vormgeven. De partners zetten hun resources en middelen in om de informele netwerken te ondersteunen en te laten floreren.

Met het opzetten van experimenten om deze informele netwerken te stimuleren en ondersteunen hebben we enkele belangrijke inzichten opgedaan.

Deze hebben we vertaald in een 4-tal principes:

- 1. Faciliteer en verbind knooppunten**
- 2. Erken wat er is**
- 3. Terugtreidend leiderschap**
- 4. Schrijf samen aan een groter verhaal**

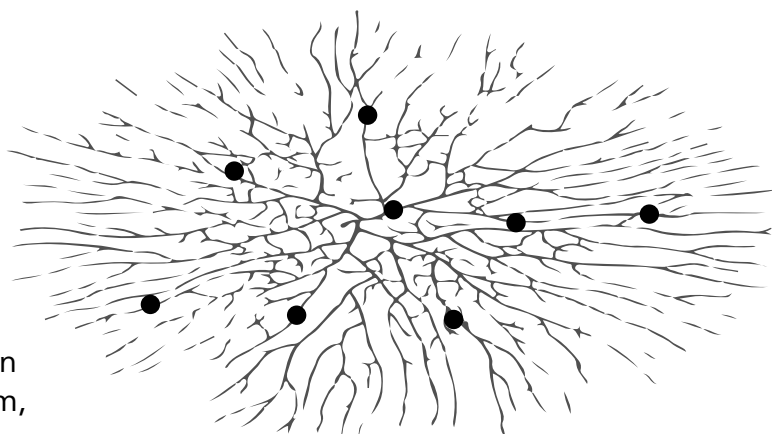




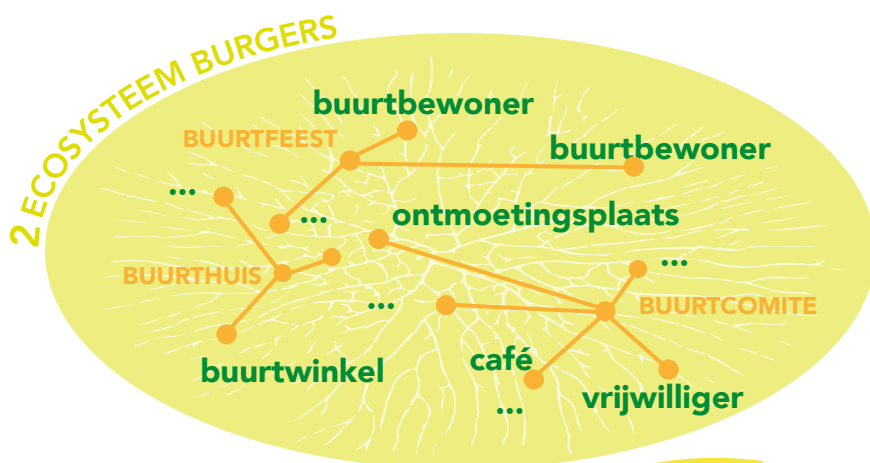
## Principe 1: Faciliteer en verbind 'knooppunten'

Knooppunten zijn mensen met een breed lokaal netwerk, mensen waar veel ontmoetingen en contacten samenkomen. Zo'n knooppunt kan een verbindend persoon in de buurt zijn, iemand die actief is in het buurtcomité, de trekker of coördinator van een vrijwilligersorganisatie, iemand die werkt in een buurtwinkeltje, een buurtwerker, een café-uitbater, een stadswachter...

Deze knooppunten kunnen ook gelinkt zijn aan een ontmoetingsplek, zoals een lokaal dienstencentrum, een café, een bankje in de straat, een inloophuis,...



Hoe meer knooppunten in je weefsel, hoe meer relaties er zijn en hoe sterker je "ecosysteem" wordt. Meer relaties wil ook zeggen dat er meer mogelijkheden zijn en dat we meer relatiegestuurd kunnen gaan werken.



Als professional kan je een belangrijke rol spelen om deze knooppunten te laten vorm krijgen. Dit kan je doen door:

### 1. Nieuwe knooppunten te helpen ontstaan of zichtbaar maken

Neem het voorbeeld van **buurtboekjes**. Het is een heel eenvoudige werkvorm om de 'natuurlijke' verbinders in een buurt te helpen om hun lokaal weefsel in kaart te brengen en te verbinden. Vaak ontstaat er door zo'n buurtboekje ook een gedeelde identiteit die de relatie en samenhang opnieuw versterkt.



Wat zijn buurtboekjes? Een buurtboekje is een boekje dat reist tussen burens in de wijk, geïnspireerd door de vriendenboekjes en poëzieboekjes van vroeger. Het laat een spoor achter en legt verbindingen tussen mensen. Het is een boekje dat talenten, dromen, passies, goesting en energie verzamelt... en deze teruggeeft aan de buurt. Het boekje is een uitnodiging om elkaar beter te leren kennen, iets van jezelf te delen met de buurt, zodat er iets nieuws kan ontstaan. Elk buurtboekje wordt getrokken door iemand in de buurt die hier goesting voor heeft. Deze persoon neemt het voortouw om het gesprek aan te gaan met andere burens, hun dromen en talenten te verzamelen, en mensen te verbinden waar ze mogelijkheden ziet.

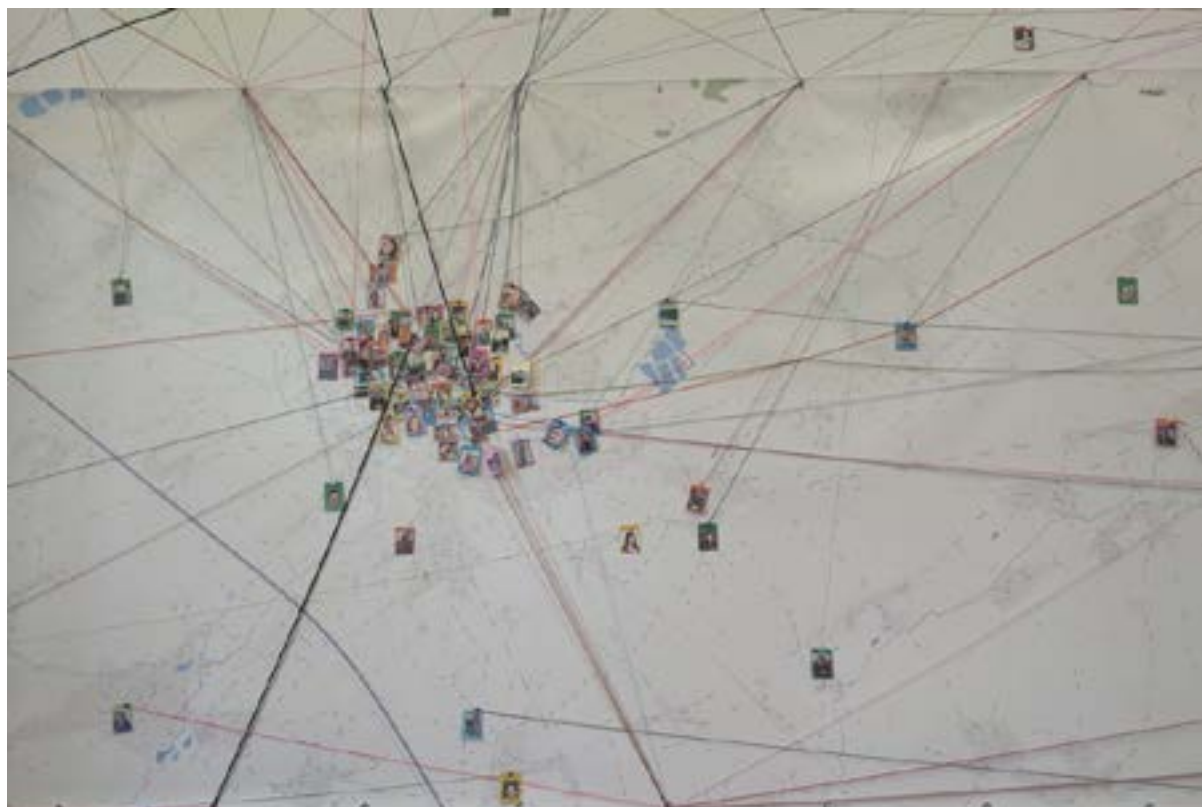
Een ander voorbeeld is de **"soepkar"**, een initiatief vanuit het LDC waar we met een foodtruck naar wijken zijn getrokken waar geen ontmoetingsplaats is. Door op voorhand te gaan flyeren en mensen uit te nodigen om samen op straat een tas soep te komen drinken, brachten we de buurt bij elkaar voor ontmoeting. Op één van deze momenten kwamen we in contact met informele trekkers in de buurt; een echtpaar, dat regelmatig al een nieuwsjaarsreceptie voor de mensen in de straat organiseert. Dit contact was een aanmoediging om het vaker te doen, en om de hele buurt erbij te betrekken. Ondertussen zijn ze ook ons aanspreekpunt wanneer we hulpvragen krijgen in die wijk en zoeken zij mee naar mogelijkheden in de buurt.

**De Zwerm** heeft letterlijk een kaart van Tienen aan de muur hangen waar we deze 'warme' personen zichtbaar maken. Je zou De Zwerm kunnen zien als een superknooppunt dat lijntjes heeft met veel verschillende knooppunten in de buurten.

Door te werken op basis van goesting, talenten en mogelijkheden worden deze knooppunten telkens opnieuw uitgenodigd om nieuwe verbindingen te leggen met anderen rondom.

Deze "Zwerms" voeren continu gesprekken met mensen, ze leggen nieuwe verbindingen en verknopen mensen en contexten. Het ontdekken en blootleggen van nieuwe knooppunten kan je niet doen van achter een computer.

Je hebt mensen nodig die de straat op gaan, mensen aanspreken en relaties opbouwen!



## 2. *Bestaande knooppunten te ondersteunen*

Neem het voorbeeld van een **buurtcomité of vereniging**. Je kan hen ondersteunen door te erkennen wat voor waardevols ze doen, een relatie met hen op te bouwen, en mee na te denken welke resources en expertise je als professional mee kan inzetten om hun werk vooruit te helpen. Een stad die een buurtbudget voorziet, een LDC die een lokaal ter beschikking stelt voor het buurtcomité of zelfs samen een feest organiseren,.. het zijn voorbeelden van hoe je deze knooppunten ondersteunt

Op dit punt komen we uitgebreider op terug bij het principe 'erken wat er al is'.



### 3. *Knooppunten met elkaar verbinden*

Sommige knooppunten kunnen zich nogal op een eilandje bevinden, omwille van een specifieke locatie, doelgroep, thema,... Dan is het als professional de kunst om mee te kijken waar je lijntjes kan leggen naar andere contexten. Als professional of vrijwilliger kan je ook mee een brugfiguur zijn om contexten te verbreden en mensen te laten kennismaken met andere knooppunten.

Wanneer we de formele en informele zorg met elkaar gaan verbinden zijn deze knooppunten een belangrijke schakel. Zo kan je voeling houden met wat er leeft in het weefsel. Bij concrete hulpvragen kunnen zij op basis van hun relaties in dat weefsel mee op zoek gaan naar opportu- teiten en mogelijkheden die een antwoord bieden op die vraag.

#### **Principe 2: Erken wat er al is, versterk dit, en draag er mee zorg voor**

Deze knooppunten zijn van onschatbare waarde. Je kan als professional nooit hetzelfde werk doen als wat er daar door het lokale weefsel gebeurt, simpelweg omdat je positie en relatie anders zijn. Daarom is het zo belangrijk om deze informele netwerken en knooppunten echt naar waarde te schatten en ook er echt waardering en erkenning voor uit te spreken.

Het risico bestaat dat, wanneer we vanuit een top-down zorg-georiënteerde logica dit buurt- weefsel benaderen, we als een olifant in een porseleinkast veel schade kunnen aanrichten. Wanneer zorgvragen van professionals worden doorgeschoven naar het informele netwerk, zonder dat er samenwerking is, wordt dit informele netwerk uitgeput en uitgehoud. Afstemming, erkenning en echte samenwerking is cruciaal!

Een laaghangend fruit-voorbeeld is het versterken en faciliteren van de bestaande 'vrij- willigerswerkingen' en zorgen dat mensen vanuit hun goesting en talent makkelijk de weg vinden naar een context waar ze deze goesting kunnen inzetten voor elkaar en de samenleving. Een bedankdag voor vrijwilligers, overkoepelende vormings- momenten voor deze vrijwilligers, het zijn allemaal voorbeelden om de bestaande knooppunten te versterken.

Samana versterkt burgers die iets willen betekenen voor mensen uit hun buurt via hun ondersteuning aan de werking van Buren voor Buren. Buren voor Buren is een vrijwilligerswerking van burgers die bij mensen aan huis gaan waar er hulp nodig is. Het gaat hier om boodschappen doen, wandel- en met het hondje, vuilnis buiten zetten, een babbel slaan met eenzame mensen, klusjes, ... Een professionele medewerker van Samana verbindt deze burgers en helpt ze om een groep te vormen van waaruit hun acties gestroomlijnd de buurt kunnen versterken. Via vorming, intervisie, en praktische zaken zoals vrijwilligersverzekering, promotie, drukken van flyers,... ondersteunen ze deze burgers in hun actie. Daar- naast vormt Samana als professionele partner ook nog de brug tussen formele en informele zorg. Daarover later meer.



De Lazuur is een aflossingswedstrijd met teams uit de verschillende wijken en dorpen van Tienen. Het hele jaar bereiden de verschillende wijken zich voor op de dag van de wedstrijd: ze knutselen een mascotte, maken kostuums, versieren de straten in de kleuren van hun wijk (contrei genaamd), organiseren een buurtfeest om geld in te zamelen voor de materialen... Dit initiatief van 'Opgewekt Tienen', een burgerbeweging, stimuleert een enorme golf van verbinding, samenhang en collectieve actie. Na enkele succesvolle edities heeft de stad besloten om dit mee te ondersteunen

### **Principe 3: Terugtrekkend leiderschap**

Wanneer je als professional het sociale weefsel ondersteunt, is het belangrijk om een goed evenwicht te vinden tussen 'vooruit stappen' en terug 'achteruit stappen'. Als hulpverleners kunnen we nogal snel de neiging hebben om iets in eigen handen te nemen. De bedoeling is echter niet om zelf te gaan sturen maar wel het initiatief te laten liggen in de buurt zelf zodat daar vanuit de goesting dingen kunnen ontstaan en bewegen. Soms echter is er bij de start wel initiatief nodig om iets in gang te zetten. Maar het is door juist achteruit te stappen dat je vrije ruimte creëert waardoor er nieuwe dingen in het weefsel mogelijk worden. De belangrijkste taak van een professional in deze context is niet om 'gaten dicht te rijden', maar juist om 'gaten' (vrije ruimte) te creëren waarbinnen een bottom-up dynamiek kan ontstaan. Wanneer je merkt dat de dynamiek dreigt stil te vallen, stap je weer vooruit om te kijken waar de goesting en mogelijkheden zitten en wat er wil en kan ontstaan in dat weefsel.



Voorbeeld: Toen De Zwerm pas gestart was, organiseerden de professionele krachten zelf activiteiten, als een middel om de dynamiek om gang te krijgen en meer mensen te bereiken. Nadien verschoof de rol van deze professionele krachten naar het luisteren welke goesting en talenten de passanten zelf hebben. Ze zetten een stapje terug en in de plaats daarvan ondersteunden ze deze mensen om zelf hun eigen activiteiten te organiseren. De Zwerm wordt zo een platform waarop ander vanuit passie kunnen ondernemen.



Voorbeeld: Bij de opstart van Buren voor burens is de ondersteuning van Samaneroop gericht om mee op te starten. De vrijwilligers worden ondersteund om gaandeweg hun weg te vinden, en autonoom de werking vorm te geven op maat van wat zij willen in hun buurt willen uitbouwen. Dit betekent dat de ondersteuning mee evolueert met de ontwikkeling van de groep. Ondersteuning zoveel als nodig, zo weinig als kan. Zo blijft de regie bij de buurt en de vrijwilligers.

## Principe 4: Schrijf samen aan een groter verhaal

Dit verhaal is niet alleen een verhaal van professionals, integendeel! Het is een verhaal van deze informele netwerken. Zij zijn het kloppende hart. Daarom is het ook belangrijk dat zij mee dit verhaal kunnen schrijven!

Het belang van storytelling is daarom niet te onderschatten. Ga op zoek naar verhalen in de buurt van mensen die het ervaren, laat hen vertellen waarom ze hiermee bezig zijn. Geef de mensen zelf een podium via korte artikels en post op sociale media, via podcasts, korte video-fragmenten,...



Voorbeeld: raamstickers: Er werden raamstickers ontwikkeld die mensen op hun raam of brievenbus kunnen plakken met de boodschap 'ik ben er voor mijn buurt'. Een laagdrempelig signaal waarmee burgers kenbaar maken dat ze er voor elkaar willen zijn. Tegelijkertijd zet het ook een beweging in gang waarmee burgers onderdeel worden van een groter verhaal.



# Ik ben er voor mijn buurt

Doe jij ook mee?  
[www.zorgzamebuurttienen.be](http://www.zorgzamebuurttienen.be)

  
Zorgzame  
buurten

Voorbeeld: muurschildering: Met de buurt maakten we een muurschildering op het openbaar domein. Mensen deelden wat voor hen een warme zorgzame buurt betekent en drukte dit uit in de muurschildering. Niet alleen het samen creëren zorgde voor verbinding. Het resultaat blijft ook zichtbaar voor alle passanten en prikkelt nieuwsgierigheid.





Voorbeeld: buurtkrantje: Regelmatig publiceerden we een buurtkrantje met verhalen van uit de buurt. Het ging over acties vanuit de organisaties, verhalen van burens die iets voor elkaar betekenden, en laagdrempelige inspiratie hoe ze zelf mee dit verhaal kunnen vormgeven. De krantjes werden gedrukt en in de brievenbus verdeeld. Lees [hier](#) en [hier](#) de buurtkrantjes

Zorgzame buurten is geen 'werking', het is een maatschappelijke beweging, en dan is het belangrijk om verhalen te vertellen van hoe elk van deze mensen op hun eigen manier invulling geeft aan dit grotere verhaal.

## Pijler 3: We versterken de samenwerking tussen formele en informele zorg

Bij het versterken van de samenwerking tussen formele en informele zorg focussen we op hulpvragen, zorgnoden en vragen met betrekking tot het welzijn. Om de professionele hulpverleners te kunnen laten samenwerken met de informele netwerken is het natuurlijk belangrijk dat

- 1) deze informele netwerken er zijn, en dat ze gekend zijn.
- 2) de professionele werking aansluit op de informele manier van werken.

Op het eerste punt, het belang van het versterken van de informele netwerken, en het voeden van die vruchtbare bodem werd in het vorige hoofdstuk uitgebreid ingegaan.

Hoe je er voor zorgt dat de formele en de informele netwerken op elkaar aansluiten, en welke nieuwe mogelijkheden dit creëert, gaan we uitgebreid in onder het hoofdstuk 'Opportuniteit: Nieuwe 'zorgroutes' dankzij informele netwerken.

### Aandacht voor mensen met een kwetsbaarheid

Omdat mensen met een kwetsbaarheid snel uit het oog worden verloren, willen we dit nog eens extra benadrukken! Wanneer we maatschappelijk weefsel bouwen zijn het juist zij die het meeste moeite hebben om deel te nemen aan de maatschappij. Sociale netwerken uitbouwen waar zij geen deel van kunnen zijn is dus verre van de bedoeling.

Organisaties die werken met deze mensen met kwetsbaarheden hebben dus ook een belangrijke rol om samen met de andere partners contexten te creëren waarbinnen de drempels verlaagd worden om deel te nemen aan de samenleving.

Hieronder enkele gidsende principes om deze mensen mee op te nemen in dit warme weefsel.

#### Iedereen heeft talenten

Een mens is meer dan zijn kwetsbaarheid, of dit nu een beperking of een andere maatschappelijke kwetsbaarheid is. Daarom is het belangrijk om te vertrekken vanuit de mens an sich, het burgerschapsmodel waarin gelijkwaardigheid centraal staat. Iedereen kan zijn talenten en mogelijkheden inzetten en een bijdrage leveren aan de samenleving, het is alleen de kracht om dit te zien en daar dan ook effectief iets mee te doen.

Iemand kan financieel kwetsbaar zijn, maar juist betekenis vinden in het gras voor de oudere buurvrouw af te rijden. Iemand kan psychisch kwetsbaar zijn, maar juist door in een fijne buurtwerking zijn steentje bij te dragen wordt het stigma en de eenzaamheid doorbroken.

Het belangrijkste is dat de mens in eerste plaats 'mens mag zijn', voorbij de kwetsbaarheid. Iedereen draagt bij, volgens haar/zijn capaciteiten en talenten, en wordt zo deel van een gemeenschap. De scheidingslijn van wel of niet 'kwetsbaar zijn' kan vervagen.

Wanneer je als professional oog hebt voor de talenten en sterktes van deze mensen, kom je op een terrein waar

nog veel opportuniteiten verscholen liggen. Deze talenten zijn een enorme hefboom om mensen deel te laten zijn van het grotere geheel.

## **Bouwen aan inclusie**

We willen zorgen dat er verbinding ontstaat tussen alle mensen onderling, ongeacht hun maatschappelijk kwetsbare positie. Daarom is het belangrijk om contexten te creëren waar mensen op een gelijkwaardige manier kunnen participeren en hun talenten kunnen inzetten op diverse vlakken.

In Geel is het historisch zo gegroeid dat gezinnen mensen met een psychische kwetsbaarheid mee opnamen in het gezin. Dat was hun 'normaal'. Ze zijn deel van het dagelijkse leven. Nu nog steeds zijn er jaarlijks heel wat gastgezinnen die deze zorg op zich nemen.

Door bewust terug contexten te creëren waarin alle mensen en hun talenten en sterktes centraal staan -en niet de tekorten of hoe ze 'anders' zijn- kan er wederzijds begrip en erkenning ontstaan voor elkaar. Professionals die oog hebben om deze verbindingen te leggen zijn enorm belangrijk.

## **Toegankelijk voor iedereen**

Wanneer je een activiteit organiseert die voor "iedereen" bedoeld is, denk dan even na hoe toegankelijk ze echt is. Wanneer je aandacht hebt voor de 9 B's (bekendheid, begrijpbaarheid, bereikbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid, betrouwbaarheid, begripvol zijn, betreedbaarheid) werk je al heel wat drempels weg.

Oog voor de mens hierin wil ook zeggen dat er warme toeleiding is. Een voorbeeld hiervan is dat begeleiders zelf eens mee gaan met de doelgroep naar zo'n inclusieve ontmoetingsplaats.

Ligo komt met hun Nederlandse praatgroep naar De Zwerm om op die manier laagdrempelig kennis te maken. De huiswerkgroep organiseerde haar ouderavond en een huiswerkklasje in De Zwerm om de plek al eens te laten ervaren.

## **Kwetsbare doelgroepen expliciet benoemen als deel van het gedeelde verhaal**

Omdat kwetsbare doelgroepen snel vergeten kunnen worden, is het belangrijk dat zij een centrale plek krijgen in het gedeelde verhaal dat met alle actoren geschreven wordt. Of het nu gaat om mensen in kansarmoede, mensen met een beperking, mensen met psychische kwetsbaarheid, minder mobiele mensen, jongeren, ouderen,... telkens wanneer we met de partners samenkomen moeten we elkaar er aan herinneren dat een zorgzame buurt ook een plek moet zijn voor deze mensen die nu al een uitdaging ondervinden om te participeren aan de samenleving!

# Opportuniteit: Nieuwe 'zorgroutes' dankzij informele netwerken

tekening:

Door het bouwen en versterken van die informele netwerken ontstaan er nieuwe mogelijkheden. Het informele netwerk is een randvoorwaarde waarop een andere zorg vorm kan krijgen.

1. Vraag van burger naar het zorgsysteem
2. Doorverwijzing naar professionele actoren
3. Detectie en toeleiding van hulpvragen vanuit professionele partners
4. Voeden van de vruchtbare voedingsbodem
5. Doorverwijzing vanuit professionals naar informele actoren
6. Detectie en toeleiding vanuit informele actoren
7. Zorg- en welzijnsvragen worden opgenomen en voorkomen door het informele weefsel
8. Expertise inbrengen in het informele weefsel
9. Het informele netwerk inzetten voor preventieve acties

Zonder informele zorg bestaan er slechts 2 mogelijke routes:

1. Iemand met een zorgvraag komt aankloppen bij het zorgsysteem voor hulp (1).
2. Wanneer de persoon de weg gevonden heeft kunnen de professionele hulpverleners nog doorverwijzen naar andere actoren (2). Bijvoorbeeld de huisarts die dan weer doorverwijst naar de kiné, psycholoog,...) Naarmate het netwerk van professionele partners beter samenwerkt kan het niet alleen bij doorverwijzing blijven, maar kunnen de actoren ook echt gaan samenwerken

Indien mogelijk zijn er professionele tussenpersonen die laagdrempelig voor toeleiding zorgen naar de formele dienstverlening (3). Denk hierbij aan het initiatief van de Community health workers die zich expliciet begeven in het informele netwerk met als opdracht om mensen wegwijs te maken in het aanbod van de eerstelijnszorg. Een outreachende werking valt hier ook onder.

Wanneer we echter ook het informele weefsel activeren ontstaan er veel meer mogelijkheden. Hiervoor is echter de beweging nodig om dat informele weefsel te voeden (4). De voorbeelden hoe je dit informele netwerk voedt, worden uitvoerig aangehaald in het hoofdstuk over “versterken van informele netwerken”.

De nieuwe bewegingen die mogelijk gemaakt worden zijn veelzijdig.

### **1. Doorverwijzing naar informele zorg en samenwerking formeel-informele zorg**

Een eerste opportuniteit is dat professionele hulpverleners hulpvragen kunnen richten aan het informele netwerk (5). De ervaring leert dat professionele medewerkers een welgekomen tussenpersoon zijn. Als aanspreekpunt kunnen zij mee nadenken wie in het informele weefsel zou kunnen bijstaan rond de vraag. Anderzijds helpt deze persoon de verwachtingen op elkaar af te stemmen en zorgt ervoor dat het samenspel vlotter kan verlopen. De valkuil ligt namelijk op de loer dat zorgvragen die bij professionals belanden worden doorgeschoven naar de informele netwerken, met als gevolg dat deze uitgehold en uitgeput worden. Het is enorm belangrijk dat deze informele netwerken voelen dat ze er niet alleen voor staan, maar dat er een team van zorgprofessionals rond hen klaarstaat om over te nemen wanneer het te zwaar wordt. Een mooi voorbeeld hiervan is de Buren voor Buren werking ondersteund door Samana

Buren voor burens is een vrijwilligerswerking van burgers die bij mensen aan huis gaan waar er hulp nodig is. Het gaat hier om boodschappen doen, wandelen met het hondje, vuilnis buiten zetten, een babbel slaan met eenzame mensen, opknappen van klusjes, ... Samana heeft een professionele medewerker die deze Buren voor Buren-groepen ondersteunt. Wanneer er formele hulporganisaties een vraag detecteren die ze zelf niet kunnen opnemen maar mogelijk door burens wordt deze vraag aan Buren voor Buren gesteld. In de andere richting signaleren de vrijwilligers van Buren voor Buren aan Samana wanneer er een hulpvraag is die hen overstijgt en gaat die medewerker mee op zoek naar andere zorgpartners die dit mee kunnen opvangen.



## 2. Detectie en toeleiding vanuit informele netwerken

De informele netwerken zijn voelsprietten en antennes. Zij zijn op plekken waar zorgprofessionals niet komen en kunnen daar detecteren welke noden er zijn (6). Professionals uit het informele weefsel kunnen deze signalen oppikken en doorspelen naar de juiste zorgactoren (6'). Denk hierbij aan de professionele krachten die mee De Zwerm draaiende houden, de vrijwilligerscoördinator van de huiswerkbrug, de ondersteuner van Buren voor Buren, ... Deze professionals hebben kennis van de sociale kaart en zijn een 'interface' tussen de formele en informele wereld.

Een ander voorbeeld is hoe Begeleid Wonen Tienen via de werking van de Huiswerkbrug de eigen expertise en middelen inzet om vrijwilligers te omkaderen en te ondersteunen en zo ook een tussenfiguur wordt voor formele en informele zorg.

De Huiswerkbrug, ondersteunt kwetsbare gezinnen aan huis in Tienen en omstreken om thuis een optimale leeromgeving te creëren en zet samen met hen de nodige stappen om volwaardig te kunnen deelnemen aan de samenleving. De Huiswerkbrug doet dit door een brug te slaan tussen het gezin en verschillende actoren, en zo een leernetwerk mee op te zetten (onderwijs, lokale verenigingen, buurtvrijwilligers, welzijnsorganisaties, universiteiten, hogescholen, ...). Bovendien richten ze zich ook op ouders die we leren hun kinderen te ondersteunen en hen de juiste hefboomen te bieden om ook thuis maximale ontplooiing te stimuleren. Ondersteuning vanuit de Huiswerkbrug is dus niet enkel gericht op het leren, maar ook op het wegwerken van drempels die een mogelijke inclusieve leeromgeving in de weg staan, zoals financiële en sociale drempels. Dit doen ze door samen te werken met andere organisaties en het uitbouwen van een zorgzaam netwerk. Zo wordt er ook meegezocht hoe kinderen andere talenten en passies kunnen ontwikkelen door bijvoorbeeld te zoeken naar vrijetijds-mogelijkheden en de stap mee te zetten naar lokale verenigingen. De Huiswerkbrug zet zowel buurtvrijwilligers als stagiairs in die gezinnen ondersteunen. Zij zetten elk hun talent in bij gezinnen en leren ook van elkaar tijdens intervisies. Op hun beurt nemen ze de expertise die ze opbouwen mee naar hun eigen netwerk, andere vrijwilligers, de ruimere buurt, medestudenten en de school. De Huiswerkbrug zorgt voor betere integratie in de maatschappij wat een noodzakelijke voorwaarde is om zich te ontplooien.

## 3. Zorg- en welzijnsvragen worden opgenomen door het informele weefsel

Heel wat vragen worden door het informele weefsel opgenomen, zelfs voordat ze op de radar verschijnen van de formele zorgorganisaties (7). Dit is een enorme kracht en die moeten we versterken, niet uithollen. Denk hierbij aan alle hulpvragen opgenomen worden door de vrijwilligers van Buren voor Buren, maar ook de kleine en grote betekenisvolle gebaren die in De Zwerm door de mensen naar elkaar opgenomen worden.

Bovendien is de impact op het psychosociaal welzijn van mensen enorm: mensen die zich deel voelen van een groter geheel zijn minder snel eenzaam. 'Er zijn voor elkaar' geeft zingeving en betekenis. Huisartsen en andere hulpverleners kennen allemaal wel de mensen die wekelijks langskomen met een hulpvraag, maar waar de onderliggende behoefte er eigenlijk eentje is van sociaal



contact. Wanneer het netwerk versterkt wordt zullen ze minder snel beroep moeten doen op professionele hulpverleners.

#### 4. Expertise inbrengen in het informele weefsel

Dankzij het informele weefsel is het nu mogelijk dat **organisaties hun expertise en resources enten op het buurtweefsel**. Dit is een cruciale stap om het zorgsysteem te kunnen heruitvinden. In plaats van enkel de hulpvragen in het zorgsysteem te trekken (1), ga je nu jouw expertise als professional inzetten terwijl je de lokale krachten en hulpbronnen van die buurt erin verweeft (8).

De Zwerm -ontstaan vanuit De Wissel, jeugdzorg- is een voorbeeld van hoe je je professionele expertise aanpast aan een buurtweefsel. In de Zwerm gaan ze de relatie aan met mensen uit de buurt. Ze weten wie waar warm van wordt en kunnen zo makkelijk de verbinding maken tussen de gezinnen waar een zorg leeft en de mensen uit de buurt. Wanneer een gezin met een problematische thuissituatie zich aanmeldt voor jeugdzorg, gaat deze professionele hulpverlener in gesprek met het gezin. De insteek is hier niet zozeer om de problemen direct op te lossen, maar ook om te horen hoe het bredere netwerk eventueel een rol zou kunnen spelen om mee deze gezinscontext te ondersteunen.

Zo kan bijvoorbeeld een buurvrouw een veilige figuur zijn waar het kind af toe terecht kan, iemand uit het netwerk kan helpen met vervoer naar de jeugdbeweging, het gezin wordt uitgenodigd op een evenement dat door iemand van de Zwerm georganiseerd wordt, etc.

#### 5. Het informele netwerk inzetten voor preventieve acties

Preventief werken is onlosmakelijk verbonden met de informele netwerken. Door te investeren in de netwerken, kwetsbare situaties te voorkomen, en vroeg te detecteren waar noden zijn, werk je automatisch preventief. Deze informele netwerken zijn dan ook een dankbare hefboom voor preventieve acties.

CM gezonde buurten, een organisatie die vooral preventief werkt, bouwde voort op de kracht van het informele weefsel. Zo werd een workshop op maat gegeven rond preventieve gezondheid in samenwerking met een lokale groep vrijwilligers van Buren voor Buren. Een win-win waarin de buurt samengebracht wordt en het informele netwerk versterkt.

Het buurtteam, een initiatief vanuit de Eerstelijnszone, ging preventief aan de slag rond Diabetes en rond ACE's (Adverse childhood experiences). In het kader van ACE's, waar je kwetsbare gezinssituaties vroegtijdig wil detecteren en hulpbronnen uit de omgeving wil kunnen inschakelen, is zo'n sterk informeel netwerk onmisbaar.

# Praktisch aan de slag

## Praktische tools en werkvormen + inspiratie:

Vanuit Vlaanderen zijn er heel wat praktische tools en werkvormen uitgewerkt die je concreet kunnen helpen om met de partners aan de slag te gaan. Meer informatie over hoe je van start gaat, wie je moet betrekken, welke stappen je kan doorlopen, etc vind je in deze [toolbox](#). Op p8 vind je een handige leeswijzer om, afhankelijk van jouw rol en startpositie, snel de relevante informatie te vinden.

## Hoe begin je hier nu aan? Sleutelfiguren en -actoren

Omdat het bij de start toch ook belangrijk is om na te gaan wie je nodig hebt om jouw eigen lokaal partnerschap vorm te geven, gaan we hier dieper op in. Op pagina 18 van de toolbox staat hierover ook informatie.

We gaan dieper in op onze opgedane ervaring in Tienen, omdat we het nu anders zouden aanpakken. In Tienen zijn we ook eerst vertrokken van een omgevingsanalyse, om van daaruit uitdagingen te formuleren waarop we een antwoord willen bieden. Nu terugblikkend hebben we geleerd dat een positieve, opportuniteitsgerichte bril meer oplevert. De eerste stap is om met de potentiële partners het gesprek aan te gaan over hoe we kijken naar zorg, zorgzaamheid en de samenleving, en vooral stil te staan bij de bril die we hanteren.

Start vervolgens met te kijken wie de sleutelactoren zijn om dit verhaal te kunnen schrijven, begin met niet meer partners dan nodig om de breedte van jullie zorgtransitie te kunnen vormgeven. Begin met een gedeeld narratief vorm te geven, experimenteer en stuur bij.

Wie zijn de belangrijkste actoren om samen op een buurtgerichte manier te werken en hoe breng je ze in kaart?

- Informele netwerken: buurtcomité's, buurtbewoners, actieve vrijwilliger (en hun organisaties), ontmoetingscentra, socioculturele verenigingen
- Lokale besturen: verschillende stadsdiensten die vanuit buurtgerichte bril mee denken en handelen
- Eerstelijnsactoren: Huisartsen, apothekers, eerstelijnspsychologen, kiné's, thuiszorg
- Tweede- en derdelijns-actoren: jeugdzorg, ziekenhuizen, psychiatrische instellingen
- Lokale handelaars: Buurtwinkel, broodjeszaak,...
- Welzijnsactoren: SAAMO, verenigingen waar armen het woord nemen,

Tool Stakeholders in kaart brengen Checklist:

1. Baken de buurt af en analyseer de buurt: Wat zijn de uitdagingen in de buurt?  
Maar focus zeker ook op de opportuniteiten en verlangens.
2. Ga na welke (onbewuste) aannames je hierbij maakt over het zorg- en welzijnsysteem, de buurt en hun bewoners.
3. Formuleer je doelstelling van het buurtgericht werken en de zorgzame buurt zo scherp mogelijk. Wie zijn de actoren die onmisbaar zijn om deze doelstelling te bereiken?
4. Wie zijn de actoren die (indirect en direct) baat hebben bij het realiseren van deze doelstelling?
5. Wie zou hiervan nadeel kunnen ondervinden?
6. Noteer voor alle groepen de concrete aanspreekpersonen hiervoor
7. Identificeer de relaties: Tussen welke actoren bestaat er al veel samenwerking?  
Waar is er weinig verbinding?
8. Ga een open gesprek aan met deze stakeholders om te kijken wat hun doelstelling zou kunnen zijn, waar zij nood aan hebben, en waar mogelijke synergieën zijn.

## Rol voor lokale besturen en eerstelijnszones

De transitie kan maar evolueren als het geheel in beweging komt. Het gaat dus niet om één organisatie die iets anders gaat doen, maar het hele samenspel. Lokale besturen en de eerstelijnszone hebben een hefboomfunctie om beweging te krijgen in dit samenspel.

Zoals eerder geschetst in het document, zit de sleutel in de transitie van het zorg- en welzijnsysteem om de onderliggende aannames mee op tafel te leggen. Alleen dan gaan we voorbij 'meer van hetzelfde'. De rol, die we hier de eerstelijnszone en lokale besturen toeschrijven, borduurt verder op deze aannames en vertrekt niet vanuit decreten.

**De rol van de eerstelijnszone** zien we niet alleen om te blijven inzetten op het 'efficiënter maken' van het huidige zorgsysteem, maar alle partners mee te nemen in het verhaal dat de individuele organisatie overstijgt. In essentie draait het erom te erkennen dat de eerstelijnszone, met al haar actoren, niet opgewassen is tegen wat er op ons af zit te komen als we ook niet de onderliggende symptomen aanpakken die maken dat de zorgvragen ons blijven overspoelen. De onderliggende aannames die het huidige zorgsysteem vormgeven zullen we daarbij ook in vraag moeten stellen. De buurtgerichte aanpak is in dit verband een dankbare focus om de "wat dan wel"-vraag te gaan verkennen.

De rol van een eerstelijnszone is om deze zoektocht te verkennen, om partners te stimuleren en mee te nemen op deze zoektocht en om goede praktijken en inspiratie uit de regio en elders te verspreiden onder de partners.

Een eerste laaghangend fruit hiervoor is om de goede praktijk van de maandelijkse netwerklunches te initiëren en faciliteren in de eerstelijnszone. Deze aanpak biedt een effectief antwoord op de nood van een werkende sociale kaart.

**De rol van lokale besturen** hierin is om het samenspel tussen al deze actoren te faciliteren en coördineren. Deze transitie kan enkel plaatsvinden

wanneer deze zorg- en welzijnsactoren, organisaties, medewerkers en burgers samenwerken over de grenzen van hun "muurtjes" heen. De rol is om mee partners warm te maken voor deze zoektocht, en ze warm te houden, om experimenten op te zetten, succesverhalen te delen en samen te leren en te reflecteren.

Deze rol is geen 'top-down' management, maar eerder het creëren van een open ruimte van waaruit creatieve antwoorden en initiatieven geboren kunnen worden.

Wanneer er in het partnerschap duidelijk 'hiaten' zijn in de rollen die dienen opgenomen te worden om de doelstelling te kunnen realiseren is het belangrijk dat het lokale bestuur mee gaat kijken hoe deze hiaten opgevangen kunnen worden.

Bovendien heeft een lokaal bestuur en de LDC's een belangrijke rol te spelen in het voeden van de informele netwerken. Ze zijn een hefboom in het verbinden van mensen en het bouwen van warme ontmoetingsplekken, zoals De Zwerm in Tienen doet.

Het zijn dit soort ontmoetingsplekken die een vliegwiel zijn van de zorgzame samenleving waarin zorg, talent, goesting en mogelijkheden elkaar vinden.

Heb je vragen? Ga je hier graag over in gesprek?

Simon Luyts en Inge Wiame coördineerden het samenspel van de zorgzame buurt in Tienen.

Neem gerust contact op met

Simon ([www.simonluyts.be](http://www.simonluyts.be) of 0496280865)

Inge (0475 94 19 29)

