

Vorige zomer installeerde centrumleider Nathalie Van Achte van het lokale dienstencentrum 't Binnenhof samen met haar medewerkers en vier talentenscouts in drie wijken in Laarne een zorgnetwerk Laarne Inclusief ofte LINC. Het stimuleert burenhulp, detecteert signalen bij kwetsbare mensen en brengt mensen in contact met hulp- en dienstverlening. Vooral brengt het sociaal contact tot stand met en onder mensen die moeilijk bereikt worden en die hun talenten en mogelijkheden weinig ontwikkelen.

Talentenscouts maken een zorgnetwerk

‘Op het gemeentehuis kwam een mevrouw langs die een verwarde indruk maakte. De onthaalbediende signaleerde dit aan ons. Alles wees op dementie, maar we kunnen dit zonder hulpvraag niet zomaar natrekken,’ vertelt Nathalie Van Achte, centrumleider van het lokale dienstencentrum 't Binnenhof in Laarne. Daarop vroeg ze Frank Vanvooren, een vrijwillige talentenscout uit dezelfde buurt, eens bij die dame langs te gaan. Tijdens zijn bezoek merkte hij hoe onzeker en verward ze was, en dat ze de dingen niet meer zo goed begreep. Dankzij de folder die Frank had achtergelaten, nam de zoon contact op met 't Binnenhof. Nathalie Van Achte sprak met de zoon en de vrouw zelf die door haar mentale problematiek geïsoleerd was geraakt en eronder leed. ‘Daarom hebben we haar aangeboden regelmatig in het buurtrestaurant te komen eten,’ vertelt Nathalie Van Achte. Ze informeerde de zoon ook verder over de diensten van het OCMW, zoals het centrum voor dagverzorging De Dagvinder waar de dame nu elke week een dag naartoe gaat. Een talent uit haar buurt gaat ook enkele keren in de week met haar wandelen of boodschappen doen. ‘Ik probeer altijd de familie zo goed

mogelijk te informeren over de mogelijkheden waardoor mensen zolang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Meestal kennen familieleden de hulpverlening, zoals thuiszorgdiensten, veel te weinig. Maar het aanvaardingsproces bij de familie vraagt ook om omzichtigheid en fijngevoeligheid. Dat werkt, zo kwam de dame uit het voorbeeld zopas met zoon en dochter naar de ontmoetingsdag voor mantelzorgers. Hun netwerk is in Laarne heel sterk uitgebouwd.’

Talentenscouts

De vrijwillige talentenscouts zijn de spilfiguren in het zorgnetwerk. Het is niet gemakkelijk om een goede talentenscout te vinden. En voor hen is het moeilijker om talenten te scouten dan wensen of behoeften. Maar bij signalen die duiden op onderliggende behoeften of wensen, moeten de talentenscouts aandacht hebben voor de privacy van mensen, zeker als ze mensen met elkaar in contact brengen. Elk jaar gaan de talentenscouts van Laarne bij iedereen langs en om de maand komen ze samen voor vorming over signaaldetectie of opleiding in gesprekstechnieken. Tijdens een intervisie leren ze van elkaars ervaringen.



Frank Vanvooren:
‘Mensen appreciëren het heel erg, als je bij hen aanklopt en hun persoonlijke aandacht schenkt vanuit een oprechte interesse voor wat zij in hun leven op dat ogenblik belangrijk vinden.’

Frank Vanvooren is zo'n talentenscout, voor hem bestaat de waarde van het zorgnetwerk erin dat het voor alle mensen van de buurt is: ‘Het aanbod van het lokale bestuur en zijn OCMW-dienstencentrum is in Laarne goed ontwikkeld. Mensen krijgen informatie over het aanbod en zijn vervolgens vrij om er gebruik van te maken. Voor veel kwetsbare mensen is de drempel hiervoor te groot. Daarom ga ik het als talentenscout bij de mensen vragen. De



De vrijwillige talentenscouts zijn de spilfiguren in het zorgnetwerk, elk jaar gaan ze bij iedereen in Laarne langs.

DANY DEVULF

Deel mooie voorbeelden of sterke praktijken met **#lokaalDNA**



ene wil meer aansluiting bij de buurt of wens gezelschap om samen activiteiten te ondernemen, anderen hebben meer ondersteuning of zorg nodig of willen weten waar ze met hun zorgen terecht kunnen. Daarnaast zijn er mensen die hulp nodig hebben voor hun persoonlijke administratie, of bij klusjes zoals het vervangen van een lamp. Mensen appreciëren het heel erg, als je op die manier bij hen aanklopt en hun persoonlijke aandacht schenkt vanuit een oprechte interesse voor wat zij in hun leven op dat ogenblik belangrijk vinden.' Ze waarden het nog extra doordat je het bij hen thuis, in een veilige omgeving, vraagt, meent Frank Vanvooren: 'Ook als ze geen gebruik willen maken van het ondersteunings- en zorgaanbod. Dan zeggen ze dat het nog niets voor hen is. Andere mensen, die wel met iets zitten, spitsen meteen de oren. Vrij snel leggen ze moeilijke vragen en problemen op tafel. Zo detecteer ik meteen grotere zorgproblemen, die zich meestal onder de radar bevinden, door ontkenning, schaamte of sociale armoede. Voorbeelden te over, van een alleenstaande dame die gedomineerd werd door de kinderen tot iemand met rugklachten voor wie de tuin te groot was geworden om te onderhouden. Er was die slechtiende vrouw die een goed sociaal netwerk had, maar beseftte dat de situatie door haar toenemende zorgvraag moeilijk houdbaar zou blijven. Verschillende mensen wachtten op een serviceflat maar vonden de weg niet naar een begeleidend gesprek hierover. Er was een probleem met lawaaiërige kinderen en



LAVIA AERTS

oudere buren. En een koppel gaf aan dat hun zoon goed werd begeleid in de psychiatrie, maar dat zijzelf aan hun lot werden overgelaten.' Tijdens zijn huisbezoeken ziet Vanvooren het sociale isolement en het niet-aangepast wonen als rode draad, zowel in de grote villa's in de iets rijkere buurt als in de sociale woonwijk waar mensen in de woonkamer op een sofa slapen omdat ze de trap niet meer op kunnen.

Iedereen heeft talent

Naast het opvangen van signalen en het daarna detecteren van wensen en behoeften, wordt het zorgnetwerk vooral geschraagd door mensen die iets willen doen voor hun buur. De talentenscouts merkten tijdens de huisbezoeken dat buren nog veel voor elkaar doen, ze brengen een brood mee, vegen het trottoir of steken een handje toe in de tuin. Ook dat brengen de talentenscouts in kaart om de talenten te koppelen aan behoeften. Voor Nathalie Van Achte is dit heel delicaat: 'Hiervoor moet je de mensen goed kennen. Bovendien kun je niet zomaar "matchen". Je kunt mensen sensibiliseren, informeren en

bijeenbrengen. Dan moet je het loslaten en klikt het tussen deze mensen of niet. Soms ontstaat een stroomversnelling. Hoe groter een netwerk, hoe beter het werkt, want dan heb je meer talenten in het aanbod en is het gemakkelijker om te matchen. Zo voltrekt sociale cohesie zich vrij organisch.' Bovendien wordt de dienstverlening van het OCMW niet alleen meer zichtbaar en bekender maar wordt het beeld van het OCMW bijgesteld. Mensen leren dat het meer is dan financiële steun aan minder begoede mensen. Niet alleen de beeldvorming van het OCMW wordt positiever, ook kwetsbare mensen krijgen een positiever zelfbeeld wanneer hun onzekerheid vermindert.

Leiderschap en visie

Om buurtgerichte zorg te organiseren, zoals met Laarne Inclusief, zijn leiderschap en visie erg belangrijk. 'De OCMW-voorzitter en secretaris stonden achter ons voorstel. De OCMW-raad gaf en geeft kansen en de nodige ruimte om ze te kunnen realiseren. En we hadden een potje geld vanuit de provincie om LINC op te starten. Maar vooral hebben we mensen zoals Frank



LAVIA AERTS



Nathalie Van Achte:
‘Hoe groter een netwerk, hoe beter het werkt, want dan heb je meer talenten in het aanbod en is het gemakkelijker om te matchen. Zo voltrekt sociale cohesie zich vrij organisch.’

en de drie andere talentescouts. Mensen die zich helemaal wilden en willen smijten,’ zegt Nathalie Van Achte. ‘Op een bepaald moment moet je met zijn allen durven starten,’ vult Frank Vanvooren aan. ‘Alle voorwaarden waren aanwezig: de visie, groen licht, de stuurgroep, de structuur. Vervolgens zijn we aan de slag gegaan, zijn we de mensen in de wijken gaan opzoeken, niet bevreesd voor het onbekende. Zoals vogels die vertrouwen op de kracht van hun vleugels.’

Zo sorteert LINC effect, het is een manier om rechtstreeks in contact te komen met alle inwoners, alleenstaanden, jonge gezinnen, ouderen of nieuwkomers. De talentescouts slagen erin mensen te bereiken die meestal onder de radar blijven en niet de ondersteuning en zorg krijgen die ze nochtans nodig hebben. Door de registratie van de huisbezoeken verzamelt het OCMW een schat aan informatie over bekommernissen en maatschappelijke uitdagingen, maar ook over plaatselijke talenten, capaciteiten en mogelijkheden. Dit stelt het OCMW in staat niet alleen in te spelen op individuele wensen en behoeften in de samenleving, maar ook structureel beleidsmaatregelen uit te werken in het kader van sociaal lokaal beleid, die

perfect aansluiten op wensen en behoeften van de lokale gemeenschap. Bovendien draagt LINC bij tot een sterke sociale cohesie en een solidaire, inclusieve samenleving, waaraan kwetsbare mensen net zoals iedereen deelnemen. Daartoe worden ze door de talentescouts en de talenten in de buurt in hun kracht gebracht en kunnen ze thuis op hun vragen ondersteuning en zorg krijgen, zo lang als dat mogelijk en wenselijk is, zowel met informele als professionele hulp- en dienstverlening. Bovendien weten ook de mantelzorgers en vrijwilligers zich ondersteund. Laarne Inclusief is met andere woorden een voorbeeld van hoe de vermaatschappelijking van zorg op een juiste manier kan worden gerealiseerd. Met een regisseursrol voor het lokaal dienstencentrum in het organiseren van buurtgerichte zorg.

Uitdagingen

Na een positieve tussentijdse evaluatie binnen de OCMW-raad in november 2017 kunnen Nathalie Van Achte, haar medewerkers en de talentescouts hun zorgnetwerk verbeteren en versterken. De positieve ervaringen plaatsen LINC meteen ook voor uitdagingen. Een zorgnetwerk heeft intensieve opvolging nodig door de verantwoorde-

lijke centrumleider en een duidelijk engagement van de maatschappelijk werker. Bij het groter worden neemt de registratielast toe, want er zijn meer huisbezoeken, meer problemen, meer talenten, meer matches. LINC zoekt dan ook volop naar nieuwe werkwijzen, zo werkt het met ‘ankerpunten’, mensen die de buurt kennen en signalen kunnen opvangen in plaats van de talentescouts. Dat kan de plaatselijke handelaar zijn, de apotheker of iemand anders die in de wijk woont, maar ook een partnerorganisatie die actief is in de wijken. Om het zorgnetwerk uit te breiden gebruikt LINC in de toekomst een soep- of koffiekar om zoveel mogelijk drempels weg te werken voordat de talentescout er aan de slag gaat. Zo maken buurtbewoners al op een informele manier kennis met het zorgnetwerk.

Naast de soep- of koffiekar denkt LINC ook aan evenementen voor de diverse stakeholders in Laarne, aan een webpagina of een onlinebuurtplatform. Want ook via een buurtplatform kunnen mensen in contact komen met hun burens, hetzij digitaal, hetzij in *real life*. ■

DANY DEWULF IS VVSG-STAFMEDEWERKER
VERMAATSCHEPPELIJING VAN ZORG