

# Van goede burens naar zorgzame buurten



In elke dorpskern een ontmoetingsplaats waar mensen ook boeken kunnen lenen en voor kleine dienstverlening terecht kunnen, en waar lokale organisaties kunnen samenkomen. Dat is het doel van Zorgzame Buurten in Hoogstraten, georganiseerd door het lokale dienstencentrum.



Het lokale dienstencentrum Stede Akkers is bijna zeven jaar na de start in volle expansie. Het grondgebied van Hoogstraten is uitgestrekt en op het platteland is het openbare mobiliteitsaanbod beperkt. Daarom is er al een bijkomende locatie in de dorpskern van deelgemeente Meerle geopend, die over een jaar naar het gerenoveerde raadhuis op het dorpsplein verhuist. Een tweede, volwaardig erkend dienstencentrum in deelgemeente Meer staat op de gerestaureerde kloostersite in de steigers. Beide projecten zijn nog gestart onder de huidige decretale voorwaarden.

## Integratie stad en OCMW

Vanaf 2016 begon een verregaande integratie van gemeente- en OCMW-diensten met daarbij in 2018 een nieuw organogram en de invoering van horizontale teams. Het lokale dienstencentrum bleef autonoom, het werd zelf trekker van het horizontale team Buurten en partner in vier andere horizontale teams. Per team zit de expertise voor een bepaald beleidsthema nu bijeen, elk team coördineert de onderliggende doelstellingen en acties. In dezelfde periode schiep de wetgever hoge verwachtingen met vooront-

werpen van het decreet lokaal sociaal beleid, de reorganisatie van de eerste lijn en een nieuw woon-zorgdecreet. Vermaatschappelijking van de zorg, cirkelmodel, netwerken, geïntegreerd breed onthaal en outreachen werden nieuwe kernbegrippen. Het was toen al duidelijk dat het werkveld van het lokale dienstencentrum er al gauw heel anders zou uitzien. Hierdoor begonnen de geesten stilaan te rijpen. De Hoogstraatse centrumleiders Leo Sprangers en Sharon Van Den Ouweland wilden graag op die uitdagingen ingaan.

## Goei Geburen

Om de nieuwe inzichten aan de praktijk te toetsen zijn ze in 2017 met het buurtzorgnetwerk Goei Geburen begonnen in de meest noordelijk gelegen buurt van Hoogstraten. Een halftijds coördinator buurtzorg ging er een jaar aan de slag. Dit gebeurde met middelen uit het Plattelandsfonds en onder begeleiding van de onderzoeksgroep Vonk3 van de Thomas More Hogeschool. Ankerplaats was de locatie van het lokale dienstencentrum in Meerle. Gezien de bemoedigende resultaten volgde een jaar later de beslissing het project op te nemen in de reguliere werking van het lokale dienstencentrum.

## Verkiezingen

Kort daarop leidden de gemeenteraadsverkiezingen tot een nieuwe coalitie met eigen accenten in het bestuursakkoord én met expliciet een schepen voor Lokale Dienstencentra: Roger Van Aperen. Hoogstraten kent nu ook een gemeenteraadscommissie lokale dienstencentra, buurten en sociale zaken waarvan centrumleider Leo Sprangers secretaris is. Sprangers: 'Met wat we op dat moment wisten, is er beslist om direct voluit in te zetten op het nieuwe woon-zorgdecreet. In de verdere uitbouw van het lokale dienstencentrum wilden we zoveel mogelijk anticiperen op de toekomstige opdracht met betrekking tot buurtgerichte zorg. Tegelijk bleven we uiteraard wel voldoen aan de minimale normen van het bestaande decreet.'

Om de opdracht van het lokale dienstencentrum scherp te stellen was wel inhoudelijke verdieping nodig. Op zoek naar antwoorden maakte de centrumleiding een brede startnota met vragen, suggesties en mogelijkheden waarvan ze dacht dat er op dat moment al een keuze voor nodig en mogelijk was. Snel bleek die nota te technisch en te uitgebreid te zijn. Daarom werd ze omgezet in een mindmap, een formule die beter

geschikt is voor snelle communicatie. Gaandeweg is de inhoud ervan dan binnen de lopende contacten en overlegmomenten afgetoetst aan de visie van de rechtstreekse collega's, het management, beleidsmensen en externe



deskundigen. Een bezoek aan het dienstencentrum van het Nederlandse grensdorp Ulicoten was daarbij bijzonder inspirerend. Het is een verhaal van voortschrijdend inzicht geworden en de mindmap groeide dan ook zo goed als continu.

### Zorgzame Buurten

Zo kwam uiteindelijk een globale schets van lokaal sociaal beleid tot stand als algemeen kader. Daarin kreeg het zorgconcept Zorgzame Buurten een plaats. De eigen ervaringen met Goei Geburen voedden de overtuiging dat wie hierop inzet en preventief werkt, belangrijke besparingen in de residentiële zorg realiseert.

'In een Zorgzame Buurt gaat bijzondere aandacht naar kwetsbare personen met een zorgbehoefte. Het helpt mensen om zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te blijven wonen,' zegt Leo Sprangers. Het lokale dienstencentrum krijgt nu een eigen decretale opdracht om initiatief te nemen in verband met acht functies van buurtgerichte zorg. Maar de ambitie van een Zorgzame Buurt gaat verder en kan enkel worden bereikt door wonen, welzijn en zorg met elkaar te verbinden.

Uit de denkoefening in Hoogstraten bleek dat het lokale dienstencentrum goed geplaatst is en over de nodige instrumenten en contacten beschikt om het hele concept van Zorgzame Buurten mee in te vullen. Door de positie in de horizontale teams en een gemeenteraadsc commissie kan het lokale bestuur zowel beleidsmatig, budgettair als uitvoerend de regie op zich nemen. Het 'horizontaal team Buurten' heet daarom voortaan ook 'horizontaal team Zorgzame Buurten'. De slotconclusie was dat het lokale dienstencentrum in Hoogstraten verder moet kijken dan de decretale kernopdrachten. Vanuit zijn plaats in buurtgerichte zorg zal het lokale dienstencentrum ook vorm geven aan het brede verhaal van Zorgzame Buurten. Voor centrumleider Sharon Van Den Ouweland laat het netto gemeenschappelijk welzijn in een buurt zich moeilijk vertalen in cijfers: 'De beste graadmeter voor de waarde van Zorgzame Buurten is de directe appreciatie van gebruikers en vrijwilligers.'

### Ambitie

Hoogstraten wil op termijn in elke dorpskern een ontmoetingsplaats, in eigen beheer of in partnerschap. In zo'n ontmoetingsplaats komt dan een aanbod in samenwerking met de bibliotheek en het gemeenschapscentrum. Op de twee nieuwe locaties delen de drie partners één gebouw met een polyvalente indeling en opstelling. Er zijn momenten dat het alleen bibliotheek is, bijvoorbeeld als de scholen komen. Maar tijdens de openingsuren van het dienstencentrum kunnen bezoekers boeken lenen via een selfscansysteem. Via het gemeenschapscentrum kunnen lokale sociaal-culturele initiatieven de lokalen huren. De stad zal ook basisdienstverlening aanbieden zoals computerassistentie, het invullen van formulieren, een loket voor afhalingen en dingen zoals ticket-, postzegel- of buskaartverkoop. Het precieze aanbod van deze basisdienstverlening zal bepaald worden op basis van de resultaten van een buurtanalyse. De resultaten hiervan brengen de aantoonbare behoef-

ten van elke buurt in kaart. Voor schepen Roger Van Aperen is kiezen voor Zorgzame Buurten niet zomaar een trend. 'Het kan niet zonder oprechte overtuiging in de sterkte van het concept. Hoogstraten toont dit door zijn diensten de tijd en de middelen te geven die hiervoor nodig zijn. Met ambitie alleen kom je er niet.'

Daarom krijgt het team Lokaal Dienstencentrum de nodige versterking voor al deze opdrachten. Er loopt een aanwervingsprocedure om dit jaar nog te komen tot twee voltijdse centrumleiders en twee deeltijdse polyvalente medewerkers, eventueel aangevuld met medewerkers met een losse of tijdelijke opdracht. Verder kan het dienstencentrum rekenen op een netwerk van collega's en partners en vooral op een pool van 170 enthousiaste vrijwilligers. Hun inzet is van onschatbare waarde.

Hoogstraten heeft beslist de specifieke buurtgerichte opdracht die op het lokale dienstencentrum afkomt, niet apart toe te wijzen aan één medewerker of dienst, maar ze te integreren in een ruimer zorgmodel. Daarbij is vooral gekeken naar kansen, talenten en ambities in de eigen organisatie. Het helpt als daarvoor een aantal structurele voorwaarden zijn vervuld op het niveau van organogram en overlegcultuur. Verder is het een kwestie van die ambitie te vertalen in de nodige middelen. Of zoals Leo Sprangers zegt: 'Neem de decretale minimumbezetting van 0,5 centrumleider niet als norm. Het is veeleisend werk met een zeker risico op burn-out en het kan daarom enkel goed gebeuren als er genoeg tijd voor is, en in een flexibele arbeidstijdregeling. Het blijft een kwestie van mensen blijvend te motiveren en inspireren.' ■

LEEN VAN DEN HEUVEL IS VVSG-REGIONALE MEDEWERKER

Lokaal Dienstencentrum Stede Akkers Hoogstraten  
dienstencentrum@hoogstraten.be

T 03-340 16 30

[www.hoogstraten.be](http://www.hoogstraten.be)

Deel mooie voorbeelden  
of sterke praktijken met

#LokaalDNA