

	Begeleidingsopdracht Verbindingsambassadeurs		
	Praktijkverhaal	Kortrijk	Verbindt eer ge begint

Vanuit verschillende netwerken in Kortrijk was er enthousiasme om aan de slag te gaan met kinderen en jongeren in een kwetsbare situatie. Onder het bredere kader van ‘Kortrijk Kinderrijk’ is het doel om alle kinderen en jongeren toegang te geven tot vrije tijd. Dit algemene kader is bewust heel open, maar het project Verbindingsambassadeurs richt zich specifiek naar kinderen in kwetsbare situatie.

“Het voornaamste doel is om verbinding te leggen tussen organisaties die elkaar niet kennen, om samenwerking te bevorderen tussen good practices die soms onder de radar blijven en om die mensen van elkaar te laten leren. Dat vind ik de grote uitdaging, zeker in een stad als Kortrijk. Er gebeuren hier heel veel goede dingen, alleen kennen mensen elkaar niet, ze hebben zelfs nog nooit van elkaar gehoord en ze werken niet samen ook al beogen ze eigenlijk hetzelfde. Ik zie het als mijn functie om structureel dingen te veranderen en mensen aan het denken te zetten zodat ze zelf inzien welke drempels ze hebben waardoor jongeren niet aansluiten.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

“In een stad als Kortrijk wordt dit thema al snel een werk van specialisten. Dat heeft z’n voordelen, maar het thema wordt dan doorgeschoven naar die deskundige en iedereen blijft werken op z’n eiland. Ik probeer een draagvlak te creëren onder mijn collega’s om open te staan voor ideeën waar dat ze nog nooit van hebben gehoord of die ver van hun bed lijken. Die ruimte voor experiment moet je creëren. Bijvoorbeeld om ook informeel en onrechtstreeks contacten te leggen met mensen in armoede en niet alleen aanbod te organiseren of te ondersteunen.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

Verkennde fase

In het begin heeft de verbindingsambassadeur zoveel mogelijk contacten gelegd met intermediairen - mensen die heel dicht bij kinderen en jongeren in kwetsbare situaties staan en kunnen fungeren als vertrouwenspersonen en doorverwijzers – maar ook met vrijetijdsverenigingen en collega’s van andere diensten.

“Ik denk dat we aan meer dan tachtig organisaties en mensen zitten die ik gezien heb in Kortrijk sinds het begin, dus ik heb mijn best gedaan, denk ik. En mijn eerste doelstelling was, ze moeten mij gewoon allemaal kennen en weten wie ik ben. Ik legde ook actief contact met aanbieders en doelgroepen waar ik niet vertrouwd mee ben, zoals de cultuursector, de jeugdverenigingen en de LGBTQI+ gemeenschap.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

Ook nam de verbindingsambassadeur een aantal individuele toeleidingen op, om beter zicht te krijgen op de leefwereld en de drempels. Dit was eerder een middel, dan een doel. Niet alleen is het praktisch-organisatorisch niet vol te houden, ook inhoudelijk legt het project andere klemtonen.

“Ik ga mee in die individuele verhalen omdat het belangrijk is om te weten wat er leeft bij de doelgroep. Als je weet wat hun noden en verwachtingen zijn, kan je nagaan hoe je dit kan inbedden in de stadsstructuur. Maar ook hoe verenigingen hun drempels lager kunnen leggen voor die jongeren zodat ze toch toegang vinden. We kiezen wel voor de moeilijkste weg. Een-op-eenverbinding leggen gaat vlotter dan stadsbreed een visie ontwikkelen. Toch vind ik het noodzakelijk. Hoewel één-op-één werken een belangrijk facet is van het geheel, zou het breder moeten zijn. Je kan telkens weer opnieuw individuele jongeren toeleiden, maar je kan ook een groter draagvlak creëren waardoor laagdrempeligheid in de structuur ingebed geraakt bij onze sportclubs en jeugdverenigingen.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

“Ondanks mijn beperking heb ik zelf ik heel veel kansen heb gekregen. Dankzij de sport heb ik een sterk netwerk rondom mij. Sport heeft mij gebracht waar ik vandaag sta. Als je kansen biedt aan jongeren dan betaalt zich dat terug. Ik ben daar een levend voorbeeld van. Maar mijn ouders hebben ook tegenkanting gekregen. Als je dan als ouder niet sterk genoeg in je schoenen staat om te zeggen: mijn kind heeft ook recht om te sporten of om naar de muziekschool te gaan of om in de jeugdbeweging te zitten, dan haak je af. En het is voor die mensen dat ik de motivatie vind om iets te doen aan structuren en aan denkprocessen, meer dan aan individuele cases.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

Ondanks de duidelijke en principiële keuze om structureel te werken aan het aanbod, ziet de verbindingsambassadeur ook dat hij de input nodig heeft van kinderen en jongeren en hun gezin. Dat vergt een vertrouwensband. Die zelf uitbouwen, zou een andere soort van investering vragen. Om dit te ondervangen, richtte de verbindingsambassadeur zich op intermediaire organisaties.

“Ik heb geen instuif, ik heb geen werking. Het zou me jaren kosten om een vertrouwensband uit te bouwen en ik heb maar twee jaar voor dit project. Dus om snel tot een analyse te komen van de pijnpunten zocht ik contact met intermediairen: brugfiguren in onderwijs, brugfiguren jeugdvoetbal, een sociaal-sportieve praktijkwerker, iemand die in een leefgroep staat van een voorziening. Zij weten heel goed weten wat er leeft binnen jongeren en kunnen dat heel goed vertalen.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

Bovendien heeft Kortrijk al verschillende brugfiguren, maar vaak kennen die het vrijetijdsveld niet zo goed en vrije tijd is ook niet altijd prioritair. Ten onrechte soms, want een vrijetijdsbesteding zorgt ook voor een netwerk, laat mensen op adem komen en kan andere dingen in gang zetten. Iedereen weet ergens wel dat vrije tijd belangrijk is, maar eigenlijk wordt daar weinig naar gehandeld. Door hen te betrekken wil de verbindingsambassadeur de aandacht voor vrije tijd vergroten.

Analysefase

De analyse van deze gesprekken en toeleningen leidde tot vier grote struikelblokken voor vrijetijdsparticipatie: 1) de communicatie van het vrijetijdsaanbod geraakt niet altijd tot bij doelgroep; 2) er is nood aan gezamenlijke visie rond toeleiding/doorverwijzing; 3) bij de vrijetijdsverenigingen zelf is er een gebrek urgentie (want ze krijgen geen vragen) en 4) bij die vrijetijdsverenigingen is er een gebrek expertise omdat ze heel weinig kwetsbare jongeren bereiken.

Specifiek in Kortrijk lijkt de wet van de remmende voorsprong van toepassing op de stedelijke jeugdwelzijnswerking. Deze werking is sterk uitgebouwd. Veel intermediairen verwijzen jongeren naar hen door, omdat ze weten dat ze zich thuis voelen in het jeugdwelzijnswerk. Hierdoor krijgen andere vrijetijdswerkingen minder vragen en voelen ze zich ook minder aangesproken door dit thema. Ze bouwen er geen expertise in op en maken hun aanbod niet bekend, waardoor ze ook geen vragen krijgen. Die dynamiek doorbreken, lijkt bijzonder moeilijk. De jeugdwelzijnswerking zou jongeren kunnen verbinden met andere vormen van vrijetijdsbesteding en expertise kunnen delen, maar heeft schrik dat jongeren die al een rugzak meedragen extra zullen gekwetst worden. Tegelijk heeft het jeugdwelzijnswerk geen allesomvattend aanbod. Ze bieden een veilig nest en veel mogelijkheden maar jongeren die op artistiek of sportief vlak willen doorgroeien bijvoorbeeld, hebben naast de jeugdwelzijnswerking nood aan andere mogelijkheden. Ondanks het feit dat alle partijen vertrekken vanuit de noden van jongeren, blijkt dit toch een delicate conversatie. De verbindingsambassadeur koos ervoor om in eerste instantie in te zetten op het toegankelijker maken van het brede vrijetijdsaanbod om op termijn meer keuzemogelijkheden te kunnen bieden aan kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare positie. Ondertussen versterkte de verbindingsambassadeur de band met het jeugdwelzijnswerk door z'n meerwaarde concreet te maken. Hij legt nu allerlei linken tussen het jeugdwelzijnswerk en het (sociaal)sportieve veld.

Na de analysefase werd een actieplan opgesteld met een intern en extern traject. Die overgang van analyse naar actie vormt wel een uitdaging voor de verbindingsambassadeur.

“Ik ben vooral een denker. Ik kan heel goed strategieën bedenken en analyses maken. Maar effectief acties ondernemen, maakt mij een beetje onzeker. Hoe gaan we dat nu concreet aanpakken? Ben ik hier wel op de juiste knoppen aan het duwen? Die job heeft mij wel al wat slapeloze nachten bezorgd omdat ik de lat hoog leg voor mezelf. Ik krijg wel steun van de collega’s die in mee in de stuurgroep zitten. Die geven vaak goede adviezen en durven zeggen waar het op staat, maar ze geven me ook veel vrijheid. Ik voel me ook gesterkt door de input van de intermediairen die vaak in dezelfde lijn ligt.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

Actiefase

Het project bestaat uit een intern en een extern traject. Het *intern traject* bestaat uit een workshop over drempels met de directeurs, maar ook medewerkers op de vloer van stadsdiensten met een vrijetijdsaanbod. De jeugdendienst, de sportdienst, het conservatorium, de schouwburg, de tekenacademie, het OCMW en de communicatiedienst van de stad volgden allemaal zo’n workshop.

“De workshop vertrekt vanuit een realistische case. Een gezin met vijf kinderen ervaart drempels om deel te nemen aan vrije tijd. Eerst halen de deelnemers zelf de drempels uit de case. We proberen lang genoeg stil te staan bij de ervaring en de beleving van het gezin. Daarna geef ik input vanuit mijn voortraject. Vervolgens denkt iedereen na vanuit z’n eigen functie hoe ze drempels kunnen verlagen. Meestal is de conclusie dat er meer overleg nodig is tussen de dienst en intermediaire partners.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

Vanuit die workshops wil het project tot een realistisch actieplan komen met quick wins en structurele samenwerkingen. Al na een eerste werksessie komt naar boven dat diensten heel kleine dingen kunnen doen, bijvoorbeeld iets meer onthaalvriendelijk zijn aan de balie of proberen effectief mensen over de vloer te krijgen. Taal- en communicatiebarrières zitten vaak in de weg, maar als je face-to-face een uitleg kan doen, neemt dat veel drempels weg. Dat is wat het project wil bereiken: dat er in zo’n workshop inzichten ontstaan en dat teams bereid zijn om die dingen aan te pakken.

“Mensen stellen aanpassingen vaak groter en meer ingrijpend voor dan ze in werkelijkheid zijn. Terwijl het vaak gaat om kleine maatregelen. Onlangs hoorden we het verhaal van iemand die zwemlessen had gemist omdat de baliemedewerker van het zwembad vroeg naar haar QR-code. De dame in kwestie wist niet goed wat dat was en hoe ze zo’n code kon verkrijgen. De baliemedewerker gaf geen extra woordje uitleg. Zo miste de vrouw de eerste twee lessen. Tegen de derde les was ze wel in orde, maar kon ze niet meer aansluiten, omdat ze al twee lessen had gemist. Maar ze moest wel betalen omdat ze zich voor de reeks had ingeschreven. Da’s geen positieve ervaring, terwijl dat simpel kan opgelost worden.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

“De communicatieve en administratieve drempels nemen toe omdat alles steeds digitaler wordt. Da’s geen pleidooi om alles terug analoog te doen, maar het wijst wel op het belang van menselijk contact, bijvoorbeeld in de opleiding van baliemedewerkers. Je moet daar blijven investeren. Ook de online inschrijvingsystemen kunnen eenvoudiger en laagdrempeliger. Mensen die zich inschrijven met een kanspas, zouden toch gewoon iets moeten kunnen aanvinken? Dat wordt nu nodeloos ingewikkeld gemaakt. Mensen in armoede hebben die tegemoetkoming echt wel nodig. Als dat dan misloopt, dan is hun vertrouwen geschaad. Eén van de quick wins is dan: zet een knop op je website ‘maak een afspraak’ omdat je dan van persoon tot persoon iets kan uitleggen.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

“Het hele systeem van ‘first comes, first gets’ is ook erg frustrerend. Het kan toch niet dat je op een bepaalde dag om negen uur aan je computer moet zitten om je kind op sportkamp te laten gaan. Maar het blijkt erg moeilijk om in de vrije tijd naar andere inschrijvingsystemen te gaan. Er worden wel een aantal plaatsen open gehouden, maar dat wordt niet gepromoot. Tja, hoe kom je dat dan te weten? En dan is er frustratie dat die plaatsen niet ingevuld geraken en de organisatoren dan toch nog mensen op de wachtlijst moeten contacteren.”
(Verbindingsambassadeur Kortrijk)

De verbindingsambassadeur schrikt er soms van dat de kennis over drempels toch telkens opnieuw moet opgefrist worden. Die inzichten zitten er wel, maar toegankelijkheid is niet de core business en verdwijnt zo op de achtergrond. Vandaar de keuze om snel tot de actie over te gaan en quick wins te realiseren. Er wordt echt gevraagd naar hun engagement om er iets aan te doen. De diensten volgen hun actieplan zelf op, met steun van de verbindingsambassadeur. Deze organiseerde bijvoorbeeld een ontmoeting tussen intermediairen en het conservatorium.

“We behalen kleine maar mooie resultaten. Na een bepaalde deadline kan je je bijvoorbeeld niet meer inschrijven bij het conservatorium. Vroeger werden die kandidaten niet bijgehouden, nu wel. Zodra de inschrijvingen opnieuw opengaan, neemt het conservatorium zelf contact op met deze gezinnen.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

De verbindingsambassadeur neemt binnen de verschillende teams een bijzondere positie in. Soms is het zoeken naar de connectie. Toegankelijkheid is geen kernthema. Ondanks de principiële openheid wordt het soms gezien als een extra en moeilijk thema, bovenop het bestaande werk en het vaste stramien. De verbindingsambassadeur doorbreekt een aantal ongeschreven overtuigingen en gewoontes. Daarom is het belangrijk dat hij voldoende zicht heeft op het basiswerk en voldoende feeling heeft met de eigenheid van elke dienst. Maar een verbindingsambassadeur beweegt zich tussen zoveel verschillende diensten en referentiekaders dat het onmogelijk is om al die kaders even goed te kennen en aan te voelen. Ook is het niet altijd duidelijk wat de verbindingsambassadeur precies doet. Zeker in de fase dat hij bezig is met netwerken en verkennen, is het ook vrij vaag wat die job nu juist inhoudt. Goede omkadering en heldere afspraken blijven dus nodig.

“Ik werk wel graag alleen en geniet van mijn vrijheid, maar soms heb ik ook nood aan bevestiging of aan een klankbord. Ik zou deze job liever niet alleen doen. Het is geen gemakkelijke job voor twijfelaars. Verdeel de taak over twee mensen, dan heb je een partner in crime met wie je kan brainstormen. In een groter overleg heb je niet altijd de ruimte om te freewheelen, ideeën worden al snel weggezet als teveel werk en daar kan je op je eentje niet altijd tegenop. Je positie is daarvoor te zwak.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)

Actiefase: extern traject

Het *extern traject* mikt op twee sporen. Spoor 1 bestaat uit focusgroepen met experts in een bepaalde doelgroep. Voor dit spoor werden kinderen en jongeren in maatschappelijk kwetsbare situaties onderverdeeld in specifieke categorieën. Men beseft wel dat veel kwetsbaarheden overlappen of door elkaar lopen, maar koos toch voor deze focus om specifieke acties op te stellen die ertoe doen. De noden en drempels van en voor kinderen met een beperking zijn niet dezelfde als die van andere doelgroepen, bijvoorbeeld. Dus splitsen ze nu op, maar nadien kunnen ze terug verbinden als acties toch blijken gelijk te lopen over verschillende doelgroepen. Het project stelt focusgroepen samen met experts die werken met de doelgroep. De focusgroep komt minstens twee keer samen. Tijdens de eerste sessie inventariseren ze de specifieke drempels. In de tweede sessie bedenken ze welke acties er nodig zijn om deze drempels weg te werken en deze kinderen naar vrije tijd te loodsen. In totaal hebben er vier werkgroepen plaats gevonden, sommige meer dan twee keer om de drempels uit te diepen. Er werden ook connecties gelegd tussen organisaties.

*“Zo’n focusgroep op gang trekken en houden vergt een intense en aangehouden inspanning en werkt ook vooral als organisaties er zelf ook iets aan hebben, bijvoorbeeld als ze zelf bijleren of hun netwerk uitbreiden of concrete oplossingen vinden voor hun eigen uitdagingen. Hoe sterker je persoonlijk engagement naar die partners, hoe beter het werkt.”
(Verbindingsambassadeur Kortrijk)*

Het project wil niet per sé veel mensen in de focusgroep, maar wel mensen die bereid zijn om er hun schouders onder te zetten. Je vindt vaak partners die wel ‘ns willen babbelen of hun gal spuwen, maar partners vinden die mee stappen in een traject is moeilijker. De verbindingsambassadeur ziet wel vaak dezelfde ideeën terugkomen als in het intern traject. Op termijn wil hij de partners uit het intern en extern traject met elkaar in verbinding brengen om samen acties uit te werken, zoals samen een vrijetijdsmarkt organiseren bijvoorbeeld. Het idee van de focusgroepen werd zo na een tijd losgelaten en nu werkt de verbindingsambassadeur meer 1-op-1 met intermediaire organisaties.

Spoor 2 ondersteunt de vrijetijdsverenigingen op hun vraag. Op basis van hun eigen uitdagingen worden verenigingen verbonden met experts om tot een concreet en realistisch actieplan te komen. In dit spoor wilde men echt inspelen op de intrinsieke motivatie door aan de slag te gaan met de uitdagingen die verenigingen zelf aanbrengen. Maar er kwamen weinig aanvragen. In het begin waren veel werkingen bezig met de heropstart na corona. Sommige verenigingen wilden wel hun drempels in kaart brengen, maar dat heeft niet geleid tot concrete acties. Misschien hebben verenigingen schrik dat ze hun identiteit zullen verliezen, terwijl dat helemaal niet geval is? De jeugdendienst bundelde alvast verschillende tips en suggesties voor verenigingen op haar [website](#).

Verdere toekomst

De verbindingsambassadeur blijft aan de slag in Kortrijk dankzij het Plan Samenleven. Administratief wordt de verbindingsambassadeur ondergebracht op de sportdienst, maar met een vlinderfunctie naar alle vrijetijdsdiensten en met duidelijke afspraken waarvoor die diensten op hem kunnen beroep doen. De doelstelling is om een overkoepelende visie over toegankelijkheid uit te werken voor alle vrijetijdsdiensten en daarin de verschillende actieplannen te bundelen. Ook wordt er gewerkt aan een charter omdat het proces ook topdown aan te sturen. Je kan bottom-up wel enthousiasme opwekken, maar iedereen aan boord krijgen en houden, vergt sturing van bovenaf.

*“We moeten ook een duidelijk kader creëren. Plots stelden we vast dat een organisatie die werkt met mensen met een handicap via de stad korting kreeg in de fitness. Een organisatie voor jonge vluchtelingen kreeg die korting niet. Sommigen moeten huur betalen voor de gemeentelijke infrastructuur, andere niet. Dat soort onregelmatigheden moeten er uit.”
(Verbindingsambassadeur Kortrijk)*

De verbindingsambassadeur introduceert stap voor stap nieuwe gebruiken en dat werpt stilaan z’n vruchten af. Te grote of te bruske veranderingen zouden vooral weerstand opwekken.

“Het blijft een uitdaging om enthousiast te blijven en tegelijk je job ook te relativeren. Ik kom soms triest thuis en heb ook getwijfeld aan mijn eigen beroepskeuze. Het was bij momenten meer dan een job maar ook een persoonlijke missie en daardoor kon ik ook moeilijk afbakenen. Dat heb ik echt moeten leren. Ik heb het lang moeilijk gehad om trots te zijn op dit project. Nu kan ik zeggen dat we veel in gang hebben gezet. Ik merk vaak op een overleg dat iedereen mij kent. Dat hebben we dan toch al bereikt. De geesten rijpen langzaam. Het mag gerust een ‘uphill battle’ zijn maar geen voortdurend gevecht tegen de bierkaai. Je moet ook voelen dat er iets verandert en dat je netwerk rendeert. Ik vier elk klein succes en blijf vertrouwen op mijn eigen overtuiging. Je mag in deze job niet te sterk afhankelijk zijn van de waardering van anderen en niet te streng zijn voor jezelf.” (Verbindingsambassadeur Kortrijk)