



## *Rapport*

---

**Datum** 30 september 2024

**Van** Joren Van Gucht (AP), Elien Mathys (UA), Anneline Geerts (KdG), Pieter Cools (AP), Peter Raeymaeckers (UA) en Bea Van Robaeys (KdG)

**Betreft** Impactonderzoek brugfiguren

---

# ***Brugpraktijken onder de loep: een intersectorale benadering***



## Inhoud

1. Inleiding.....	4
2. Literatuurstudie .....	6
2.1. Brugpraktijken: Brugfiguren, brugorganisaties en brugnetwerken .....	6
2.2. De brugfiguur in de brugorganisatie en het bruggennetwerk.....	7
2.3. Brugfiguren in zeven dimensies .....	8
3. Methodologie.....	11
3.1. Caseselectie .....	11
3.2. Dataverzameling.....	11
3.3. Data-analyse .....	12
3.4. Betrouwbaarheid en validiteit .....	13
4. Resultaten van de drie deelstudies.....	14
4.1. De brugfiguren binnen het onderwijs.....	14
4.1.1. Context: onderwijs en de welzijnsankers .....	14
4.1.2. Actoren van de brugpraktijk.....	15
4.1.3. Interventies .....	18
4.1.4. Resultaten die Welzijnsankers bereiken .....	23
4.1.5. Mechanismen en randvoorwaarden .....	29
4.1.6. Uitdagingen en aanbevelingen voor succes .....	41
4.1.7. Conclusie: de brugfiguur in onderwijs .....	48
4.2. De brugfiguren binnen de sportsector .....	49
4.2.1. Context: sportorganisaties en de brugfunctie welzijn .....	49
4.2.2. Actoren van de brugpraktijk.....	50
4.2.3. Interventies .....	55
4.2.4. Resultaten .....	68
4.2.5. Werkzame mechanismen .....	73
4.2.6. Uitdagingen en aanbevelingen.....	80
4.2.7. Conclusie: de brugfiguur in de sportsector.....	84
4.3. De brugfiguren binnen de jeugdsector .....	86
4.3.1. Context: jeugdorganisaties en de brugfunctie welzijn .....	86
4.3.2. Actoren van de brugpraktijk.....	87
4.3.3. Interventies .....	90
4.3.4. Resultaten .....	101



Universiteit  
Antwerpen

4.3.5. Werkzame mechanismen .....	107
4.3.6. Uitdagingen en aanbevelingen .....	114
4.3.7. Conclusie: de brugfiguur in de jeugdsector .....	118
5. Conclusie en aanbevelingen .....	120
5.1. De verschillen tussen de brugpraktijken: de rol van de brugfiguur .....	120
5.2. De impact en werkzame mechanismen van de brugpraktijken .....	122
5.2.1. De impact van de brugpraktijken .....	122
5.2.2. De werkzame mechanismen van de brugpraktijken .....	123
5.3. Randvoorwaarden en aanbevelingen om de impact te versterken .....	125
5.3.1. Randvoorwaarden voor een succesvolle brugpraktijk .....	125
5.3.2. Aanbevelingen voor bestaande en toekomstige brugpraktijken .....	127
6. Bibliografie .....	129
Bijlage 1: Trajectflow Welzijnsankers .....	133
Bijlage 2: Schoolkalender met aandachtspunten .....	134



## 1. Inleiding

Het welzijnslandschap is versnipperd. Sociale professionals botsen op grenzen en kwetsbare mensen vallen door de mazen van het net. De kwalijke gevolgen van een verregaande fragmentatie van het hulpverleningsaanbod worden door heel wat onderzoeken bevestigd. Mensen vinden hun weg niet naar het juiste aanbod en ervaren tal van drempels in het realiseren van hun recht op kwaliteitsvolle dienstverlening (Boost, et al., 2021).

Om een antwoord te bieden op deze versnippering, groeit het inzicht dat er bijzondere inspanningen moeten gebeuren om het bestaande aanbod meer af te stemmen op de vraag- en leefwereld van mensen of groepen in kwetsbare posities. Naast outreachend werken en samenwerking met ervaringsdeskundigen, ontwikkelden zich de voorbije jaren verschillende **'brugpraktijken'**. Dit brede concept verwijst naar praktijken die in de context van samenwerkingsverbanden tussen organisaties en sectoren, een brug willen slaan tussen hun doelgroep en het aanbod van deze organisaties. De doelstellingen van deze praktijken worden vaak ambitieus geformuleerd in termen van 1) **het realiseren van toegankelijkheid** naar aanbod en laagdrempeligheid; 2) **integraal perspectief**: zorg en welzijn in verbinding met school, sport, huisvesting; en in sommige praktijken wordt er daarnaast ook gewerkt aan 3) **'capacity building'**, het versterken van organisaties.

Bestaand onderzoek definieert **brugfiguren** als generalisten die vanuit een breed perspectief op cliënten en doelgroep drempels verlagen en toegankelijkheid realiseren via **doorverwijzing** op cliëntniveau en/of inzetten op een **betere afstemming** tussen organisaties en professionals. Dit onderzoek werd uitgevoerd in de context van welzijnswerk (Raeymaeckers, 2016), maar ook forensisch sociaal werk (Naessens & Raeymaeckers, 2019).

Ondanks de groeiende populariteit van brugpraktijken bestaat er nog maar weinig onderzoek dat de effecten van deze praktijken zichtbaar maakt. Zowel praktijkwerkers als beleidsmakers zouden deze inzichten kunnen benutten om hun activiteiten verder te professionaliseren en af te stemmen op de noden en verwachtingen van doelgroep, organisaties en beleid.

Gezien de grote variëteit aan praktijken wat betreft doelgroep, methode, stadium van ontwikkeling, etc. onder de noemer werken met brugfiguren, is het hier niet mogelijk om de effectiviteit van één geconsolideerd 'brugfiguur-model' te meten. Daarom kiezen we ervoor om dit onderzoek aan te vatten vanuit de principes van een evaluatiemethode die focust op het zichtbaar maken van **'wat werkt, voor wie, waarom en onder welke omstandigheden'** (White, 2009).

De stad Antwerpen wil volop inzetten op **vindplaatsgericht welzijnsproblematieken capteren en aanpakken bij jongeren**; in de leefwereld en nabijheid van de jongeren, op plekken waar sociale professionals een vertrouwensband met jongeren of hun ouders kunnen opbouwen. Daarom worden in scholen, jeugdwerkorganisaties en sportorganisaties brugfiguren ingezet. In deze studie focussen we op zes cases: het Welzijnsankers-project, 2 sportorganisaties en 3 jeugdwerkorganisaties.

We brengen in beeld (1) wat de **eigenheid is van diverse vormen** van brugpraktijken, 2) op welke manier(en) de **interventies** van de brugfiguren inspelen op **de specifieke context** waarbinnen ze plaatsvinden en (3) welke **achterliggende mechanismen** verklaren waarom een bepaalde interventie **wel of niet succesvol** blijkt (Chen, 2012).



Deze benadering heeft als meerwaarde dat we **reflectie uitlokken** om bestaande praktijken te inspireren en te verbeteren in diverse contexten. Bevindingen kunnen ook resulteren in het opzetten van brugpraktijken waar deze momenteel nog niet aanwezig, maar wel nodig zijn. De nadruk ligt op het verklaren van hoe en waarom een bepaalde interventie effecten teweegbrengt binnen specifieke praktijkcontexten ten aanzien van specifieke doelgroepen (Astbury & Leeuw, 2010). Door verschillende praktijken en de ervaringen van betrokken stakeholders in kaart te brengen draagt dit ook bij tot een **beter begrip** van de verschillende bedoelde en onbedoelde effecten van het werken met brugfiguren.

Wanneer we in onderstaande studie spreken over de '**brugfiguur**', doelen we op de persoon die deze functie in de organisatie uitvoert. Wanneer we het over de specifieke rol en het takenpakket van deze personen hebben, spreken we over de '**brugfunctie**'.

Dit rapport bevat **drie afzonderlijke impactstudies** per beleidsdomein en biedt een **overkoepelende reflectie**. Het opzet bestaat uit drie doelstellingen en onderzoeksvragen:

- **Doelstelling 1:** Het beschrijven van de bestaande Antwerpse brugpraktijken en het in kaart brengen van hun gelijkenissen en verschillen. Eerdere gesprekken in de werkgroep en met experts op het terrein tonen ons dat er nog conceptuele verwarring bestaat. De ambitie om hier duidelijkheid in te scheppen vertaalt zich in **onderzoeksvraag 1:** *Wat zijn gelijkenissen en verschillen tussen de bestaande Antwerpse brugpraktijken in de domeinen onderwijs, sport en jeugd?*
- **Doelstelling 2:** Analyseren wat er werkt binnen de brugpraktijken vanuit het perspectief van beleid, professionals, relevante welzijns- en zorgorganisaties en doelgroep. **Onderzoeksvraag 2:** *Wat zijn de werkzame principes van de bestaande brugpraktijken en hoe evalueren betrokken stakeholders de impact van de brugpraktijken op de situatie van de doelgroep en de afstemming tussen relevante diensten en vrijwilligers?*
- **Doelstelling 3:** Het zichtbaar maken van de randvoorwaarden die de werkzaamheid en impact van brugpraktijken beïnvloeden. **Onderzoeksvraag 3:** *Welke omkadering, samenwerkingsverbanden en andere randvoorwaarden zijn noodzakelijk om de doelrealisatie en gewenste impact van de brugpraktijken te versterken?*

In wat volgt verduidelijken we vooreerst een aantal begrippen in de literatuurstudie, waarna we het onderzoeksopzet toelichten in de methodologie. Vervolgens bespreken we uitgebreid de resultaten van de drie deelstudies: de brugfiguren binnen het onderwijs, de sportsector en de jeugdsector. We eindigen met een algemene conclusie en enkele aanbevelingen.



## 2. Literatuurstudie

In de literatuur vinden we **weinig overeenstemming** over wat er juist bedoeld wordt met de 'brugfunctie' opgenomen door 'brugfiguren'. Verschillende auteurs deden al een poging om tot een eenduidige definitie te komen (Juchtmans, 2018; Van Ceulebroeck et al., 2019; De Visscher et al., 2019). Ondanks de kritiek dat de definities of omschrijvingen niet sluitend zijn en het structurele werk van brugfiguren volgens Bogaerts (2018) onvoldoende aan bod komt, kiezen we ervoor om de **definitie en typologie uit het standaardwerk van Juchtmans (2018)** als startpunt voor ons eigen onderzoek te nemen.

### 2.1. Brugpraktijken: Brugfiguren, brugorganisaties en brugnetwerken

Brugfiguren leggen de verbinding tussen centrale actoren in een interactieproces of houden die warm, bijvoorbeeld tussen hulpverlener en -ontvanger. Juchtmans (2018) benoemt naar inspiratie van Stovel & Shaw (2012) **de brugfiguur als een netwerkpersoon die gaten in de sociale structuur overbrugt, zoals kennis, informatie, goederen en mogelijkheden**. Of zoals de gesprekspartners in de documentaire 'Overbruggen' (2018) stellen: ze slaan een brug tussen het individu, diens verhaal en de structuur.

De bruggen kunnen van expressieve of instrumentele aard zijn (Buurtwerk 't Lampeke, 2018b). **Instrumentele bruggen** kunnen iemand *"in economisch, politiek of sociaal opzicht vooruithelpen. De klemtoon ligt eerder op arbeid, onderwijs en inkomen. Het hebben van een 'zwakke' band (bv. een kennis, collega) kan in principe voldoende zijn om die vooruitgang te realiseren"* (Juchtmans, 2018, p48). Bijvoorbeeld wanneer iemand met financiële moeilijkheden door een brugfiguur verbonden wordt met een OCMW. **Expressieve bruggen** *"leiden tot een betere fysieke en mentale gezondheid (bv. minder stress) en emotioneel welzijn, en zijn vaker duurzaam van aard. Ze geven mensen sociale en psychische ondersteuning. Bij het leggen van de brug ligt de klemtoon dus op het creëren en ondersteunen van het emotioneel en sociaal welzijn van de centrale actoren"* (Juchtmans, 2018, p48). Expressieve bruggen zijn dus meer van relationele aard en overstijgen de instrumentele bruggen, maar ze sluiten elkaar niet uit.

Hoewel een equivalent van de functie noch het concept in andere talen blijkt te bestaan, is de Engelse term **'broker' of 'brokerage'** wel het concept dat het dichtst in de buurt komt. 'Actor-driven brokerage' of actor-gedreven makelaar omschrijft de praktijk als het proces waarbij een persoon in de organisatie mensen verbindt met andere mensen, andere organisaties of hun hulpbronnen (Small, 2009). De rol van 'broker' krijgt bovendien verder vorm in de literatuur rond 'generalistisch werken' (Raeymaeckers, 2016). De brugfiguur is in dat licht een generalist die de **interactie tussen cliënten en specialistische organisaties faciliteert** door een mediërende en bemiddelende rol op te nemen (Naessens & Raeymaeckers, 2020). Juchtmans (2018) stelt echter dat niet alle brugfiguren generalisten zijn, dus de begrippen vallen niet één op één samen.

In de eerste plaats lijkt de **positionering** van de brugfiguur in een organisatie of netwerk van belang om de aard van diens werk goed te begrijpen. Daarnaast benoemt de literatuur enkele belangrijke **competenties en randvoorwaarden** waarover een 'goede' brugfiguur zou moeten beschikken (Juchtmans, 2018):



- Een goede **relatie kunnen opbouwen** in beide richtingen, met zowel de doelgroep als organisaties.
- **Mandaat** krijgen van de betrokken partijen.
- **Voldoende tijd en ruimte** om beide actoren en contexten te leren kennen, noden en behoeften te detecteren en op maat te kunnen werken
- Nood aan **doorstroom van informatie, kennis en mogelijkheden** tussen verschillende partijen.
- **Meertaligheid**: vertalen en verteerbaar maken in beide richtingen. Ze beheersen de taal van beide actoren.
- **Bemiddelen** tussen doelgroep en organisatie, niet enkel bij conflict.

Juchtmans (2018) vat deze competenties en randvoorwaarden samen in 3 centrale kenmerken van brugfiguren: (1) ze **verbinden** verschillende actoren en (2) creëren een **flow in de interactie** tussen die actoren met een **specifiek doel** voor ogen. Dit vraagt in vele gevallen (3) de capaciteit om behoeften, emoties, informatie, denkbeelden, regulerend kaders of ervaringen die in beide werelden leven naar de andere wereld te **vertalen** en bepaalde boodschappen **verteerbaar** te maken voor de betrokkenen.

Op basis van online zoekopdrachten lijkt de term **brugfiguur couranter in het onderwijs dan in het jeugd- of sportwerk**. Dat betekent niet dat ze er daar noodzakelijk meer mee werken. In de domeinen sport en jeugd gebruikt men geregeld andere termen zoals 'signaalmedewerker', 'brugfiguur welzijn' of 'social coach'. Niet alle brugfiguren hebben hetzelfde profiel, noch dezelfde manier van werken. Ze worden in hun relationeel werk sterk beïnvloed door de context waarin ze werkzaam zijn (Juchtmans, 2018), zoals dat in onze verdere analyse ook zal blijken voor school, jeugd en sport. In de volgende paragrafen van deze korte literatuurstudie zoomen we verder in op de positie van de brugfiguur en de verschillende dimensies die invloed hebben op hoe men deze job invult in de praktijk.

## 2.2. De brugfiguur in de brugorganisatie en het bruggennetwerk

Brugfiguren werken doorgaans niet individueel, maar maken deel uit van een bredere organisatie of netwerk. *'Brugfiguren kunnen pas van cruciaal belang zijn in het traject van kwetsbare gezinnen als die gezinnen ook deelnemen aan of ingebed zijn in een organisatie waarin mensen de rol van brugfiguur willen en kunnen opnemen'* (Juchtmans, 2018, p26). De organisatie die de doelgroep al bereikt is met andere woorden de **verbindende factor** tussen de brugfiguur en de doelgroep, wat in de cases van dit onderzoek het geval is. De brugfiguren werken in opdracht van een concrete organisatie en zijn er bijgevolg ook in ingebed. Juchtmans (2018) spreekt in dat verband van **'brugorganisaties'**. Bruggen worden dus niet alleen gelegd door brugfiguren, maar ook via brugorganisaties. *Institution-driven brokerage* of institutie gedreven bemiddeling noemt Small (2009) dat, of het proces waarbij een institutie of organisatie bruggen legt tussen mensen en andere organisaties met het oog op een betere sociale bescherming.

Idealiter zijn brugorganisaties dan ook verbonden met een zogenaamd **bruggennetwerk**. Dat is een (lokaal) netwerk van organisaties en personen die duurzame bruggen hebben uitgebouwd en samen acties ondernemen in functie van een gezamenlijk doel, bijvoorbeeld betere sociale bescherming en toeleiding van kwetsbare gezinnen (Juchtmans, 2018). De brugfiguur en diens organisatie leggen dus niet enkel connecties tussen de doelgroep en andere organisaties, maar bouwen ook duurzame banden met deze organisaties.

### 2.3. Brugfiguren in zeven dimensies

Om in de veelheid aan invullingen van het concept 'brugfiguur' en hun praktijk wat meer structuur te brengen, onderscheidt Juchtmans (2018) zeven dimensies. Vier dimensies omschrijven het **profiel van de brugfiguur**, namelijk focus, strategie, werkwijze en werkdomein. De drie andere dimensies gaan over de **context**, namelijk setting, positie in interactie en inbedding. Deze dimensies zullen ons helpen om de gelijkenissen en verschillen tussen brugpraktijken in verschillende domeinen zichtbaar te maken. Hieronder vatten we kort samen hoe Juchtmans (2018) deze begrippen definieert en vullen we aan met andere relevante literatuur.

Dimensie	Betekenis
Focus	<p>Sommige brugfiguren leggen <b>sporadisch</b> verbanden tussen doelgroep en organisaties of organisaties onderling omdat een specifieke situatie daar om vraagt. Verbindend werk zou per toeval of eenmalig voorkomen en vormt niet de kerntaak van de persoon die de functie opneemt.</p> <p>Daarentegen is het voor sommigen de <b>essentie van hun handelen</b>. Hun praktijk is een constante zoektocht naar waar, wanneer en welke actoren met elkaar kunnen verbonden worden. Het verbindingswerk is een prioritaire, expliciete en bewust opgezochte focus binnen het handelen. Organisaties kunnen vanuit dat oogpunt <b>zowel beroepskrachten als vrijwilligers</b> inschakelen (Juchtmans, 2018; Stovel &amp; Shaw, 2012). Organisaties formaliseren in sommige gevallen de brugfiguren tot specifieke beroepsprofielen met concrete taken en competenties waarop ze ook aanwerven. Voor hen is verbinden de kernopdracht.</p> <p>Deze dimensie relateert aan de vraag of het verbindende werk door eender welke sociale professional kan gebeuren of dat er een toegewijd profiel moet worden aangesteld in de organisatie (Scourfield, 2010; Juchtmans, 2018; Bogaerts, 2018).</p>
Werkwijze	<p>Enerzijds kan de brugfiguur een <b>katalysator</b> zijn in het contact tussen beide actoren en is die tijdelijk of langdurig aanwezig met als doel tot een andere relatie te komen (Juchtmans, 2018).</p> <p>Anderzijds kan de brugfiguur optreden als <b>tussenpersoon</b>, zonder dat die het uiteindelijk contact tussen beide actoren bijwoont. Ze faciliteren het contact, ook wel 'middleman brokerage' genoemd (Juchtmans, 2018; Stovel &amp; Shaw, 2012).</p> <p>Een brugfiguur kan beide werkwijzen combineren en afhankelijk van de noden van de actor kiezen voor aparte of gezamenlijke contactmomenten (Juchtmans, 2018).</p>
Strategie	<p><b>Preventief (proactief)</b>: de brugfiguur wil voorkomen dat bepaalde condities of obstakels er telkens opnieuw voor zorgen dat gezinnen bepaalde grondrechten mislopen. Structurele bruggen tussen organisaties zijn in dit verband cruciaal. Het opleiden van teams over bijvoorbeeld het leren herkennen van signalen werkt eveneens preventief, zoals dat bij JES gebeurt (Juchtmans, 2018; De Visscher, 2017).</p> <p><b>Interveniërend (remediërend)</b>: acties bij problematische situaties waarbij</p>



	<p>concrete kwetsbare gezinnen of medewerkers van organisaties een 'kloof' of een onoverbrugbaar verschil ervaren, waardoor de doelgroep grondrechten misloopt. De brugfiguur fungeert hier vaak als bemiddelingsfiguur of doorverwijzer die een negatief geladen en daarom stressvol interactieproces deblokkeert. Hun interventiekracht ligt dan vooral in het feit dat ze in die situaties erin slagen bij de betrokken actoren de blik te verruimen en ontmoeting mogelijk te maken op weg naar meer sociale bescherming (Juchtmans, 2018).</p> <p><b>Compenserend:</b> de interactie tussen een concreet gezin en dienstverlening is zo verstoord of afwezig dat bepaalde grondrechten al zijn mislopen of gezinnen al uit het systeem zijn gevallen (Juchtmans, 2018). Compenserend lijkt dan vooral achteraf, op volledig initiatief van de brugfiguur.</p>
Werkdomein	<p><b>Generalistisch:</b> Cliënten kunnen bij generalistische brugfiguren terecht met vragen op alle levensdomeinen, die vertrekken vanuit de noden en context van de hulpvrager en niet vanuit het beperkte aanbod (Juchtmans, 2018; Raeymaeckers &amp; Van Riel, 2014; Raeymaeckers en Naessens, 2016).</p> <p>Generalistische brugfiguren kunnen drie rollen opnemen. Als <b>informatieverstrekker</b> gebruiken ze de brede kennis die ze hebben over noden van jongeren om hun verhaal voor andere hulpverleners te kaderen binnen de juiste context (Mathys, 2023; Raeymaeckers &amp; Van Riel, 2014). Ze treden op als <b>ondersteuner</b> bij het contacteren van welzijnsorganisaties. Het is daarbij belangrijk dat de ondersteuning die generalisten bieden, op maat van de capaciteiten en de draagkracht van jongeren gebeurt. Tot slot kunnen ze ook optreden als <b>onderhandelaar</b>. Dit wil zeggen dat ze in staat zijn welzijnsorganisaties te overtuigen van de gerechtigheid van de situatie van de doelgroep. Wanneer iemand bijvoorbeeld recht heeft op een financiële tegemoetkoming kan de generalistische brugfiguur onderhandelen (Mathys, 2023; Dingenen et al., 2018; Raeymaeckers, 2016).</p> <p><b>Specialistisch:</b> deze brugfiguren focussen op één levensdomein of doelgroep. Sommige brugfiguren zijn actief op een specifiek levensdomein, maar pakken van daaruit wel andere levensdomeinen aan (Raeymaeckers, 2016), zoals bijvoorbeeld brugfiguren met de opdracht om jongeren uit een sportvereniging toe te leiden naar de arbeidsmarkt.</p> <p>Uit onderzoek blijkt dat de connectie tussen generalistische en specialistische brugfiguren belangrijk is om kwetsbare groepen tot bij de noodzakelijke hulpverlening te krijgen (Raeymaeckers, 2016).</p>
Setting	<p>De meest kwetsbare gezinnen doen vaak beroep op hun <b>informele netwerk</b> dat tegelijk beperkt en fragiel is, zoals familie en vrienden. Brugfiguren uit andere, professionele settings komen minder vaak voor bij deze gezinnen (Juchtmans, 2018; Small, 2009).</p> <p>Daarnaast kunnen brugfiguren actief zijn in een <b>beroepsmatige context</b>, met bijhorende professionele competenties. De opleiding, het diploma en bepaalde kwaliteitseisen spelen daarin een rol. Brugfiguur wordt op die manier een beroep, waar generieke en specifieke competenties aan</p>

	<p>verbonden zijn (Juchtmans, 2018; Op Den Kamp et al., 2008).</p> <p>Tussen het informele en beroepsmatige, positioneren <b>vrijwilligers of stagairs</b> die aan dezelfde kwaliteitsvereisten voldoen als professionals zich. Brugfiguren hoeven dus niet noodzakelijk gediplomeerde sociaal werkers te zijn. Idealiter werken vrijwilligers en professionals complementair samen. Brugfiguren enkel als professionals beschouwen zou een verarming betekenen van de meerwaarde die ze creëren (Juchtmans, 2018).</p>
Positie in interactie	<p>De brugfiguur is niet altijd neutraal in de interactie tussen de actoren die die verbindt, ook wel bias genoemd (Juchtmans, 2018; Stovel &amp; Shaw, 2012). De literatuur onderscheidt <b>drie mogelijke posities</b> in interactie (Juchtmans, 2018; Agentschap inburgering &amp; integratie, 2015; De Mets, 2015; De Visscher, 2017).</p> <p><b>Type A: de neutrale en onpartijdige brugfiguur.</b> Deze persoon staat buiten de directe relatie tussen cliënt en dienstverlening en bemiddelt tussen vraag en aanbod. We kunnen ervan uitgaan dat deze brugfiguur de werkwijze 'brugfiguur als tussenpersoon' zal verkiezen, aangezien deze werkwijze het gemakkelijker maakt om buiten de relatie te blijven.</p> <p><b>Type B: de bruggenbouwer van/naar.</b> Deze brugfiguur staat midden in de relatie tussen aanvrager/cliënt/gezin en dienstverlening. De brugfiguur staat duidelijk aan de kant van een van de partijen. Dit wil niet zeggen dat hij een belangenbehartiger of –verdediger is. Hij/zij zal immers nooit de belangen van de andere partij uit het oog verliezen (Agentschap inburgering &amp; integratie, 2015; De Mets, 2015; De Visscher, 2017).</p> <p><b>Type C: externe bemiddelaar.</b> Ook deze brugfiguur staat midden in de relatie, en bemiddelt vooral bij spanningen of conflict. Deze brugfiguur is 'meersydig partijdig': 'De brugfiguur kan elke mogelijke positie tussen gebruiker en aanbieder innemen, afhankelijk van de situatie en de context. Het doel is steeds om beide partijen dichter bij elkaar te brengen en terug een gemeenschappelijk doel te vinden' (De Visscher, 2017).</p> <p>De positie is afhankelijk van de <b>situatie, de kwaliteit van de interactie tussen gezin en instantie</b> (hoe problematischer, hoe meer men naar type C opschuift), <b>context en mate van zelfredzaamheid van het gezin</b> (hoe minder zelfredzaam, hoe moeilijker het is om type A te zijn), en <b>gewenste resultaat</b> van de brugactie. Kortom, de brugfiguur kan een positie kiezen die het best bij de situatie past (Juchtmans, 2018).</p>
Inbedding	<p>De brugfiguur kan <b>onafhankelijk tot sterk ingebed</b> zijn in een organisatie. Inbedding betreft het mandaat van de brugfiguur en diens rol ten aanzien van de eigen organisatie en andere organisaties. Hoe dan ook dient de brugfiguur over voldoende autonomie en discretionaire ruimte te beschikken om zijn functie te kunnen vervullen. Daarbij is voldoende ondersteuning van de organisatie een essentiële bouwsteen voor het succes van de brugfiguur (Juchtmans, 2018).</p>



### 3. Methodologie

In dit onderdeel behandelen we de methode die we hebben toegepast om vanuit de verschillende brugpraktijken variatie, werkzame mechanismen en kritische randvoorwaarden te identificeren. We bespreken achtereenvolgens de methode van caseselectie, dataverzameling, data-analyse en betrouwbaarheid.

#### 3.1. Caseselectie

Binnen dit onderzoek focussen we ons op drie sectoren waar de stad Antwerpen brugfiguren heeft ingeschakeld, namelijk: **sport, onderwijs en jeugd**. Om de variatie aan brugpraktijken in Antwerpen te capteren, werd de caseselectie afgestemd met de stuurgroep<sup>1</sup> en de werkgroep<sup>2</sup> van het project 'Impactmeting'. Daarbij werd gekozen voor brugfiguren uit (1) het **Welzijnsankers-project** die aangestuurd worden vanuit de Dienst Extra van de stad Antwerpen, (2) de sportorganisaties **Willibies en City Pirates** en (3) de jeugdwerkorganisaties **Kras, JES en Formaat**.

#### 3.2. Dataverzameling

De dataverzameling heeft als doelstelling te verklaren hoe en waarom de geselecteerde brugpraktijken bijdragen tot gewenste effecten, voor wie en onder welke omstandigheden. Om die reden hebben we in eerste instantie **documenten** opgevraagd bij de betrokken cases die ons meer inzicht konden geven in de praktijken. Het gaat daarbij om afsprakennota's, actieplannen en tussentijdse- en eindrapportages van de brugfiguren. Deze documenten geven ons een eerste beeld van de verschillende brugpraktijken. Deze inzichten dienen als basis om de vragenlijsten voor de diepte-interviews en/of focusgesprekken op te stellen. De semigestructureerde vragenlijsten werden steeds aangepast aan het type organisatie en type respondent en waren gericht op het verzamelen van informatie over de verschillende interventies die ondernomen worden door de brugfiguren, met een bijzondere aandacht voor de werkzame principes en impact van deze interventies. Ook de context en doelstellingen van en de betrokken actoren bij de brugprojecten werden onder de loep genomen.

Wat betreft de **diepte-interviews en focusgesprekken**, zijn we gestart met het afnemen van diepte-interviews met de coördinator van de dienst extra en de projectleider van de stad Antwerpen die de brugfiguren van nabij opvolgen. Deze interviews hadden als doel om inzichten te verwerven in de oorsprong van de brugprojecten, de doelstellingen en de verwachte resultaten. Nadien zijn we in gesprek gegaan met de **coördinatoren**<sup>3</sup> van de betrokken praktijken. Het doel van dit gesprek was om inzicht te verwerven in de handelingen van de brugfiguren in de praktijk. Het gesprek peilde naar de positie, de functie, de

---

<sup>1</sup> De stuurgroep bestaat uit leden van het Kabinet Sociale Zaken, de dienst Sociale Dienstverlening, de dienst Personeel en Organisatie en de dienst Maatschappelijke Veiligheid van de stad Antwerpen en de onderzoekers van de betrokken onderwijsinstellingen (Karel de Grote-Hogeschool, AP Hogeschool Antwerpen en Universiteit Antwerpen).

<sup>2</sup> De werkgroep bestaat uit leden van het Kabinet Sociale Zaken en de dienst Sociale Dienstverlening van de stad Antwerpen, onderzoekers van de betrokken onderwijsinstellingen en de projectleiders van de betrokken cases.

<sup>3</sup> Het is belangrijk om te vermelden dat 'coördinatoren' hier verwijst naar zowel beleidsmedewerkers, leden van de directie als coördinatoren van de brugfiguur of het steunpunt.

doelstellingen, de acties, werkzame mechanismen en impact van de brugfiguur. Vervolgens zijn we in gesprek gegaan met de **brugfiguren zelf**, wat ons diepgaandere inzichten gaf in de werkwijze, werkzame mechanismen en concrete resultaten. Afsluitend hebben we ook diepte-interviews en focusgesprekken afgenomen met de **meest relevante stakeholders** die betrokken zijn bij de verschillende brugpraktijken. Een evaluatieonderzoek naar sociaalwerkpraktijken vereist immers dat diegenen onderzocht worden die ervaring hebben met de interventies om de effecten van de interventies adequaat te verklaren (Boost et al., 2020). Het was dus ook belangrijk om het **perspectief van partners, de doelgroep, sociaal werkers en andere relevante actoren** mee te nemen. Onderstaande tabel geeft per sector een overzicht van het aantal afgenomen diepte-interviews, focusgesprekken en andere bevragingen weer.

Wie	Onderwijs	Sport	Jeugd
Coördinatoren	2	3	5
Brugfiguren	10	7	3 <sup>4</sup>
Partners	3	7	5
Zorgcoördinatoren	10	n.v.t.	n.v.t.
CLB-medewerkers	4	n.v.t.	n.v.t.
Wijk-verantwoordelijken	2	n.v.t.	n.v.t.
Sociaal werkers	2	n.v.t.	n.v.t.
Doelgroep	19 ouders	2 focusgroepen met jongeren	7 jeugdwerkers

Een belangrijke kanttekening hier is dat de data vanuit de **doelgroep binnen de sector sport secundaire data** zijn. Dit wil zeggen dat de focusgesprekken voorafgaand aan dit onderzoek werden afgenomen, in de periode april-mei 2023, maar nooit werden verwerkt. Deze focusgesprekken bevatten echter wel relevante informatie voor dit onderzoek en worden om die reden mee verwerkt.

### 3.3. Data-analyse

In een eerste stap werden de gemaakte opnames aandachtig beluisterd en getranscribeerd volgens het **verbatim-principe**. Dit betekent dat een letterlijke weergave van de gesprekken zo goed mogelijk benaderd werd (Yin, 2015). Zowel de documentanalyse als de diepte-interviews en focusgesprekken gebeurden aan de hand van '**sensitizing concepts**'. Dit zijn concepten die richting geven aan het kwalitatieve onderzoek, om onderzoekers in staat te stellen de onderzoeksvragen te beantwoorden (Mortelmans, 2013). We gebruikten tevens het **CAIMeR-model** als analysekader. Het CAIMeR-model stelt ons in staat om te onderbouwen op welke manieren de resultaten van de brugfiguren voortkomen uit specifieke interventies en

<sup>4</sup> De betrokken organisaties van de jeugdsector hebben samen vier brugfiguren in dienst, maar omwille van tijdsgebrek heeft een van de brugfiguren niet deelgenomen aan het onderzoek.



vorm krijgen binnen specifieke contexten. Het model biedt kapstokken om de praktijk te beschrijven aan de hand van **context, actoren, interventies, mechanismen en resultaten** (Blom & Morén, 2009). Het is ook deze structuur die we hanteren voor onze rapportage.

### **3.4. Betrouwbaarheid en validiteit**

Om de rapportage zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij de interpretaties van de respondenten, hebben we ervoor gekozen om **elke respondent de kans te geven om opmerkingen te formuleren op dat deel van de rapportage waar ze bij betrokken** waren. Dit had als doel om de betrouwbaarheid en validiteit van de analyse na te gaan en om eventuele zorgen en problemen omtrent de analyse naar voren te brengen (Morris, 2006). Concreet houdt dit in dat we per case de analyse per mail aan de respondenten hebben bezorgd met als vraag om deze na te lezen. Eventuele vragen en opmerkingen mochten binnen een termijn van twee weken via email bezorgd worden. Daarnaast zijn we gedurende het hele onderzoeksproces op regelmatige tijdstippen in gesprek gegaan met de werkgroep en de stuurgroep om de resultaten van het onderzoek voor te leggen, af te toetsen en om eventuele hiaten weg te werken. Deze overlegmomenten zorgen er met andere woorden voor dat de respondenten, de werkgroep en de stuurgroep de kans krijgen om aanvullingen te maken en de resultaten bij te sturen indien nodig.



## 4. Resultaten van de drie deelstudies

In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende cases die we hebben onderzocht. We bespreken achtereenvolgens de brugfiguren binnen de onderwijssector, sportsector en jeugdsector. Hierbij starten we telkens met een introductie van de case, waarbij we ingaan op de context van de betrokken organisaties en de plaats van de brugfiguren binnen deze context. Daarna gaan we in op de betrokken actoren per case, waarbij we een beschrijving geven van de rol van de brugfiguur, de doelgroep waarmee ze werken en de verschillende betrokken partners of andere relevante actoren per case. Nadien bespreken we de verschillende interventies van de brugfiguren, de resultaten die ze bereiken en de werkzame mechanismen die ervoor zorgen dat de brugfiguren met hun interventies deze resultaten bereiken. We sluiten af met een overzicht van de drempels die de brugfiguren of doelgroep ervaren en formuleren ten slotte aanbevelingen.

### 4.1. De brugfiguren binnen het onderwijs

In dit deel van de analyse gaan we in op de werking van de brugfiguren binnen onderwijs, het project Welzijnsankers. We bespreken achtereenvolgens de context, betrokken actoren, interventies, resultaten, werkzame mechanismen en uitdagingen en aanbevelingen.

#### 4.1.1. Context: onderwijs en de welzijnsankers

*Armoede en sociaal beleid is zo gelaagd dat het eigenlijk onderliggend ook bij een kind op die schoolbank ligt. Als die basisbehoeften al niet volbracht zijn, wat verwacht je dan dat dat kind hier vlot kan leren lezen, rekenen, schrijven? [Zorgcoördinator 1]*

Leerkrachten en zorgcoördinatoren komen regelmatig in contact met de welzijnsvragen van ouders en jongeren (Van Poucke, 2021). Basisscholen fungeren soms als eerste, enige of laatste aanspreekpunt voor gezinnen in kwetsbare situaties. Hoewel de ondersteuning van ouders in kwetsbare situaties tot hun decretale taken behoort, signaleren onderwijsprofessionals dat ze zelf niet de nodige kennis, noch de tijd hebben om die vragen adequaat op te pakken (Mertens et al., 2022). De roep om meer ondersteuning van een welzijnswerker op scholen klinkt steeds luider (Seghers et al., 2022). In deze context wordt het werken met 'brugfiguren' of 'welzijnsankers' steeds vaker genoemd als een beloftevolle manier om de verbinding te maken tussen onderwijs en welzijn.

Pionier stad Gent werkt al 20 jaar met brugfiguren in het onderwijs. De stad wordt gezien als schoolvoorbeeld en diende als inspiratie voor de 'brugfunctionaris of ouderconsulent' in Nederland. Vanuit dezelfde nood richtte de 'Dienst Extra' van de Antwerpse Sociale Dienstverlening in 2020 het Welzijnsankers-project op. Tijdens het schooljaar 2020-2021 zonden ze twee maatschappelijke werkers uit naar 6 basisscholen om gezinnen die nood hebben aan hulp, actief te gaan bereiken.

**Drie formele doelstellingen** staan in het huidige Welzijnsankers-project centraal: (1) welzijnsvragen bij gezinnen detecteren, (2) vraagverheldering en (3) ouders en hun gezin toeleiden naar de gepaste hulpverlening (Dienst Extra, 2021). Tijdens de gesprekken met zowel de studenten zelf, als de coaches van Dienst Extra, benoemden ze zelf nog 'versterken van ouders en gezinnen', 'het verbeteren van hun levenskwaliteit' en 'realiseren van sociale rechten' als aanvullende doelstellingen. De laatste **twee informele doelstellingen** zijn



volgens Juchtmans (2018) gemeenschappelijk voor de meeste brugpraktijken, ook in andere scholen (Van Landegem, 2018). Deze doelen passen in de bredere focus van Dienst Extra op mensen die nood hebben aan hulpverlening, maar de weg daarnaartoe nog niet zelfstandig gevonden hebben (Antwerpen.be, 2024).

Bij uitbreiding linkt het project aan **AREA'UP**, het urgentieplan rond ongekwalificeerde uitstroom (Stad Antwerpen, 2023) en sinds schooljaar 2022 ondersteunt de Vlaamse overheid het project vanuit **Plan Samenleven, actie 15: brug leggen naar onderwijs**, in cofinanciering met stad Antwerpen (Dienst Extra, 2023).

Grosso modo bleven zowel de doelstellingen als de focus hetzelfde sinds de opstart, maar het project is intussen enkele keren van gedaante veranderd. Vanaf schooljaar 2023-2024 besliste de Dienst Extra enkel **graduatsstudenten maatschappelijk werk** in te zetten op intussen 17 basisscholen verspreid over de stad. De sociale professionals die oorspronkelijk de job uitvoerden werken in het nieuwe model als **ambulante coaches** ter ondersteuning. Waar de professionals voordien per school maar een halve dag aanwezig waren, doen de studenten dat nu 2-3 dagen per week. Zo creëerde men meer tijd voor presentie en nabijheid, mee te gaan indien nodig én om meer vanuit de school te kunnen werken (Dienst Extra, 2023). Tegelijk bieden ze de hogescholen en hun studenten een waardevolle plaats om te leren op de werkplek, naar verluidt een win-winsituatie.

*Naar een impactstudie van het Welzijnsankers-project*

'*Ons werk is niet meetbaar, wel voelbaar*', citeren De Visscher en collega's (2019, p39) een praktijkwerker die bruggen bouwt tussen kwetsbare gezinnen en vrije tijd. De auteurs benadrukken zo dat de effecten van deze praktijk **moeilijk te kwantificeren** zijn. Aansluitend stelt Expert Annelies Kassenberg in een webinar van de Nederlandse Gelijke Kansen Alliantie (2023) dat er nood is aan **meer onderzoek naar het 'werkzame werk'** van de brugfiguur.

Bij het Welzijnsankers-project gebeurde al belangrijk werk op het gebied van registratie en rapportage, zowel kwantitatief (aantal bereikte ouders, aantal hulpvragen per levensdomein etc.) als kwalitatief (peilen naar de ervaringen van zorgcoördinatoren). Toch blijft er nood aan meer wetenschappelijke onderbouwing van het proces, de veranderingstheorie en de bereikte resultaten van brugfiguren. Hieronder maken we gebruik van het CAIMeR-model (zie algemene inleiding) om het project te beschrijven en te analyseren. De **context** (C) legden we in de inleiding hierboven uit. In wat volgt behandelen we de **actoren** (A) van het project en de **interventies** (I) die de ze ondernemen. Vervolgens analyseren we de **resultaten** (R) die het project bereikt en hoe het die bereikt, aan de hand van **mechanismen** (Me) (Blom & Morén, 2010). We sluiten af met een overkoepelende evaluatieve conclusie.

#### 4.1.2. Actoren van de brugpraktijk

De voornaamste actor in het programma zijn de **brugfiguren** zelf, studenten vanuit de graduat maatschappelijk werk van hogescholen KdG, AP en Thomas More. In het kader van 'werkplekleren' lopen zij stage op een Antwerpse basisschool van oktober tot mei en nemen voor bepaalde tijd deel aan Welzijnsankers in functie van hun studies. Ze zijn een tussenpersoon die de verbinding maakt **tussen de ouders en de school**, maar ook **tussen de ouders en de hulpverlening**. Hoewel ze zelf het begrip 'brugfiguur' niet allemaal hanteren, is het wel de essentie van wat ze doen. Het Welzijnsanker is met andere woorden een netwerkpersoon of de verbindende schakel tussen actoren, ook wel *actor-driven*

brokerage genoemd (Juchtmans; 2018; Small, 2009). De onderstaande tabel vat hoe de 8 dimensies van de typologie uit de literatuur bij Welzijnsankers tot uiting komen.<sup>5</sup>

Dimensie	Welzijnsankers
Focus	De brugpraktijk is de <b>essentie</b> van het handelen van de Welzijnsankers, ze doen het meer dan sporadisch. Ze zijn 2-3 dagen aanwezig op school om bruggen te bouwen tussen scholen, gezinnen en organisaties. Ze lossen zelf ook vragen op en hebben andere taken, doorgaans in functie van het verbinden van de voornoemde actoren.
Werkwijze	Als <b>katalysator</b> brengen ze gezinnen in contact met andere organisaties en gaan ook mee op locatie indien nodig, bv. voedselbedeling of OCMW. De brugfiguren faciliteren het contact. Soms volstaan kleine interventies of een doorverwijzing en treedt de brugfiguur op als <b>tussenpersoon</b> , bv. inschrijven in een sportclub of telefonisch een afspraak maken bij een organisatie (Stovel & Shaw, 2012; Juchtmans, 2018).
Strategie	Een combinatie van verschillende strategieën, afhankelijk van de hulpvragen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preventief:</b> proactief werken, opsporen van moeilijke situaties en Welzijnsvragen aan de hand van bv. B-codes, lege brooddoos.</li> <li>• <b>Interveniërend:</b> welzijnsvragen remediërend oplossen door ze zelf op te nemen of te verbinden met een specialistische organisatie.</li> <li>• <b>Compenserend:</b> toeleiden naar voedselbedeling, aanvraag voor leefloon, crisiswoning, aanbod vrije tijd bijvoorbeeld.</li> </ul>
Werk-domein	Welzijnsankers werken <b>generalistisch</b> vanuit de omgeving van de school. De gezinnen kunnen welzijnsvragen op alle levensdomeinen stellen: van financiën over tijdsbesteding tot huisvesting (Dienst Extra, 2023).
Setting	De brugfiguren zijn <b>stagiair</b> , maar met de taken van een professional. Het zijn in principe vrijwilligers waar veel professionaliteit van verwacht wordt (Van Bochove et al., 2014; 2016). Ze vallen <b>tussen de opties 'beroepsmatig' of 'informeel'</b> van Juchtmans (2018).
Positie in interactie	Welzijnsankers <b>positioneren zich als neutrale, onpartijdige brugfiguur en van bruggenbouwer</b> tussen school, ouders en hulpverlening, afhankelijk van de situatie van de gezinnen, hun relatie met de hulpverlening en (Visscher, 2017). Ze <b>bemiddelen bij</b> organisaties in het voordeel van de ouders en stellen zich <b>meerzijdig partijdig op</b> (Juchtmans, 2018).
Inbedding	<b>Drievoudige inbedding</b> (zie ook bij ander actoren en 'interventies') <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dienst Extra</b> bepaalt de focus van het project, het takenpakket en bieden coaching en intervisiemomenten ter ondersteuning.</li> <li>• Werkzaam op <b>17 Antwerpse basisscholen:</b> ze geven mandaat, snijden het takenpakket bij naar noden en wensen van de school.</li> <li>• Volgen een opleiding aan een <b>hogescholen</b>. Zij bieden eveneens ondersteuning en brengen het referentiekader van het werkplekleren.</li> </ul>
Niveau	De Welzijnsankers staan in rechtstreeks contact met de gezinnen en werken dus op de <b>eerste lijn</b> . Vergelijkbare projecten werken vaak ook op de tweede lijn, maar dat gebeurt hier niet (De Mets, 2017; Kassenberg 2013).

<sup>5</sup> De dimensie 'niveau' voegen we er zelf aan toe, omdat dat functioneel is in het onderscheid tussen de verschillende brugpraktijken die dit ruimere onderzoek.





De **doelgroep** - ouders met een hulpvraag of waarover bezorgdheid is vanuit de school - is de tweede cruciale actor in het project. De wijkverantwoordelijken en de Dienst Extra selecteren scholen, onder meer op basis van de SES-indicatoren van de leerlingen. De studenten zijn er in principe voor alle ouders, maar de focus ligt op de kwetsbare profielen die nog geen hulpverlening gevonden hebben en de weg daarnaartoe niet zelfstandig vinden.

Daarnaast wil het project **schoolteams** ontzorgen. Zij vormen een derde belangrijke groep van actoren die bestaat uit de **zorgcoördinatoren, leerkrachten, directie, secretariaat en CLB-ankers**. Binnen het schoolteam hebben de brugfiguren het meest contact met de zorgcoördinatoren.

Er wordt veel naar **zorgcoördinatoren** gekeken wanneer het gaat over welzijn, vaak in tandem met directie- en eventueel brugfiguur (Mertens et al., 2021). De zorgcoördinatoren volgden - voor welzijnsankers werden geïntroduceerd - de niet schoolse hulpvragen op, naast de vragen rond het schoolse functioneren. Tijdens onze interviews geven zorgcoördinatoren aan dat ze vaak over te weinig tijd en kennis over de sociale kaart beschikken om deze vragen op te volgen. Ze zijn dan ook blij dat studenten maatschappelijk werk dit deel als brugfiguur kunnen opnemen, onder hun begeleiding als **stagementor**. In de praktijk komen de meeste aanmeldingen via de zorgcoördinator tot bij de brugfiguur, aangezien die al een bekender gezicht is op de school. Ze ondersteunen de Welzijnsankers vooral in de schoolcontext, door oudergesprekken bij te wonen, maar ook door hen te adviseren en toegang te geven tot hun netwerk. Sommige studenten delen het bureau met de zorgcoördinator en werken er actief mee samen. *Dat is gemakkelijker om iets uit te wisselen en de casussen die worden aangebracht komen ook van de zorgco's en de leerkrachten [Interview Welzijnsanker 6]*. In andere scholen lijkt de afstand tussen brugfiguren en zorgcoördinatoren wat groter. De **concrete invulling van de samenwerking hangt af van de schoolcontext en de zorgcoördinator**. Het is een voordeel als de zorgcoördinator kennis heeft van maatschappelijk werk omdat dit het begeleiden en evalueren van de studenten vergemakkelijkt, stellen de zorgcoördinatoren en coaches van Dienst Extra.

De **leerkrachten** komen zowel met ouders als kinderen in contact. Ze hebben de vinger aan de pols in de klas en signaleren wel eens vragen, maar het behoort niet tot hun corebusiness en eerder onderzoek ziet grote verschillen tussen leerkrachten (Mertens, 2021; Jansen, 2021; Van Loon, 2023). *De leerkrachten staan het dichtste bij de kinderen, dus als ze de indruk hebben van 'die heeft blauwe plekken of die heeft nooit ondergoed aan of boterhammen mee', dan is dat ook wel een cue om te gaan kijken of alles oké is [Interview Welzijnsanker 7]*. In principe is het de bedoeling dat de hulpvragen bij de brugfiguren en zorgcoördinatoren terecht komen. In het Welzijnsankers-project nemen leerkrachten een **beperkte rol** op in de vorm van het occasioneel doorverwijzen van hulpvragen of het doorspelen van signalen. *Best weten ze wel dat ze met bezorgdheden bij mij terecht kunnen [Interview Welzijnsanker 9]*.

De Welzijnsankers hebben doorgaans een beperkt contact met de **directie**. De directie komt wel in beeld wanneer de vragen over administratie of financiën gaan, *bijvoorbeeld als ouders moeten gecontacteerd worden rond het sociale fonds van de school, want sommige gezinnen hebben het niet breed [Interview Welzijnsanker 4]*. Onderzoek toont echter aan dat samenwerking met de directie de slagkracht zou kunnen vergroten, doordat beslissingen sneller kunnen gemaakt worden en brugfiguren daar niet alleen in staan (Jansen, 2021).



In beperkte gevallen is het **secretariaat** de eerste actor waarlangs mensen de school binnenlopen en zijn ze een logisch aanspreekpunt voor sommige ouders met een hulpvraag. *Daar krijg ik veel aanmeldingen van. Dat zijn ook mensen die veel dingen als eerste zien, die zien ouders als die zich komen inschrijven ofzo, noteren dingen of krijgen ook al vragen voor mij* [Interview Welzijnsanker 6].

**CLB-ankers** zijn geen onderdeel van de schoolteams, maar komen wel op de school om bij verontrustende situaties met de school, ouders en kinderen in gesprek te gaan. In die zin is er beperkte overlap mogelijk met de taak van de brugfiguren. Dienst Extra (2021) gaf in de jaarrapportage aan dat de welzijnsvragen niet de kerntaak zijn van CLB, maar dat ze de Welzijnsankers wel als goede aanvulling zien op hun dienstverlening, mits goede samenwerking en informatie-uitwisseling. Het contact met het CLB is hoe dan ook **beperkt** en steeds in onderling overleg met de zorgcoördinator. Ze verwijzen vooral naar hen door wanneer situaties verontrustend zijn.

**De dienst Extra** zet twee voltijdse medewerkers van de dienst extra in als **coaches** van de studenten. Ze ondersteunen hen zowel op individueel als collectief niveau, zowel ad-hoc als op vaste tijdstippen. *Soms is het gewoon opvolgen van de taken of de vragen die ze hebben. Soms is het ook mee oudergesprekken doen* [Interview Coaches Dienst Extra]. Naast één-op-één gesprekken met de studenten, brengen ze hen ook samen op intervisiemomenten om hun ervaringen met elkaar te delen. *We merken wel dat ze daar nood aan hebben. Want ze zitten toch maar alleen op die school en ze krijgen onze ondersteuning. Maar als we ze samenbrengen, komen er verhalen en tips naar boven* [Interview Coaches Dienst Extra]. Verder volgen ze hen op via de registraties die de studenten tussentijds moeten doorsturen en gebruiken ze het aantal dossiers en de zwaarte ervan om bij te sturen. Zij zullen net als de zorgco's en hogescholen een deel van de evaluatie op zich nemen.

De **hogescholen** zijn vooral aanwezig in de persoon van de werkplekcoördinatoren die deze 'stage' mee opvolgen via de leerfiches. In de praktijk tonen ze zich 1 à 2 keer op de werkplek en organiseren ze intervisiemomenten met de studenten.

Ten slotte, zijn ook **externe partners en organisaties** een actor in het project. Aangezien Welzijnsankers vooral ouders verbinden met externe hulpverlening, spelen deze externe organisaties een belangrijke rol.

Ter **samenvatting**: vooral de studenten, ouders, zorgcoördinatoren, coaches en partners zijn de primaire actoren bij Welzijnsankers. De overige actoren zijn wel aanwezig, maar minder actief. Ze voeren weinig interventies uit en zijn eerder sporadisch betrokken bij het project.

### 4.1.3. Interventies

De figuur 1 in bijlage 1 visualiseert de interventies die de Welzijnsankers en andere actoren ondernemen om de doelstellingen te bereiken. Hieronder overlopen we deze trajectflow om een zicht te geven op wat Welzijnsankers concreet doen.

#### 4.1.3.1. **Bekendmaking: bereiken van ouders en vraagdetectie**

Het is essentieel dat ouders weten wie de brugfiguren zijn en waarvoor ze bij hen terecht kunnen, zodat ze welzijnsvragen kunnen stellen wanneer die zich aandienen. Daarom gaan de brugfiguren op de dagen dat ze aanwezig zijn aan de **schoolpoort** staan om ouders te verwelkomen en uit te zwaaien, delen ze **flyers uit en hangen ze affiches** op. Via **Whatsapp**



nemen ze contact op met ouders die in de voorgaande jaren al gekend waren. Daarenboven wonen ze bestaande **ouderactiviteiten en groepsmomenten zoals oudercontacten en koffiebabbels** bij om zichzelf voor te stellen aan de ouders, een strategie die ook gebruikelijk is in vergelijkbare programma's (De Mets, 2017; Van Landegem, 2018). Ten slotte verwijzen leerkrachten en zorgcoördinatoren ouders met vragen naar hen door of komen ze bij hen terecht na mond-aan-mond 'reclame' van andere ouders met positieve ervaringen.

*Ze heeft zich een paar keer al voorgesteld op Class Dojo, ons communicatieplatform. Ik ben op school op donderdag en vrijdag. En dan gingen we er ook in gesprek over en dan zei ze van kijk, ik merk dat de ouders niet vaak uit zichzelf naar mij komen. Dan is ze begonnen met dat van de A-kaart te organiseren om een groepje ouders samen te stellen om dan samen een A-kaart aan te maken. [Interview Zorgcoördinator 10]*

Net als andere brugpraktijken (Op Den Kamp et al., 2007; Van Landegem, 2018) gaan Welzijnsankers ook **proactief en outreachend** op zoek naar welzijnsvragen en detecteren ze op diverse manieren de noden en behoeften van de ouders. Zo moeten ze vroegtijdig problemen signaleren en preventief werken (Van Loon, 2023). *Wat je wel als maatschappelijk werker doet is kijken of iedereen boterhammen heeft. Heeft er iemand een lege brooddoos, dan kun je dat melden en daar een oplossing bieden* [Interview Welzijnsanker 10]. Indicatoren zoals het aantal B-codes<sup>6</sup>, lege brooddozen, kapotte kledij noemen de brugfiguren als aanleiding om contact op te nemen met ouders voor een gesprek aan de schoolpoort, via telefoon, of Whatsapp, in een meertalige situatie.

#### **4.1.3.2. Brug tussen ouders, school en hulpverlening: individuele trajecten**

Vanaf het moment dat ouders zijn aangemeld en er contact is geweest, plannen de Welzijnsankers een **intakegesprek** om enerzijds de hulpvragen te verhelderden en anderzijds de rechten van de ouders te verkennen. Om zo laagdrempelig mogelijk te werken en tegemoet te komen aan voorkeuren van de ouders kunnen deze gesprekken zowel **op de school** plaatsvinden, als **tijdens een huisbezoek**. De voorkeuren van de brugfiguur-student spelen hierin ook een rol. Niet iedereen doet huisbezoeken, indien ze dat niet nodig vinden of daar niet comfortabel mee zijn. Voor een andere student is het de standaard:

*Ik geef wel altijd de optie. De eerste optie is dat ik langskom en iedereen heeft tot nu toe al toegehapt. Als ik nu in een begeleiding zit en ze moeten een papierke komen afgeven dat ik nodig heb om een mail te verwerken, dan laat ik ze wel naar school komen. [Interview Welzijnsanker 5]*

Indien duidelijk is wat er moet gebeuren, onderneemt het Welzijnsanker meteen actie door de vraag **zelf op te nemen of door te verwijzen naar een andere organisatie**. Indien nog niet duidelijk is wat er moet gebeuren, verricht de student gericht opzoekwerk naar de meest geschikte acties, al dan niet in samenspraak met de coaches van Dienst Extra.

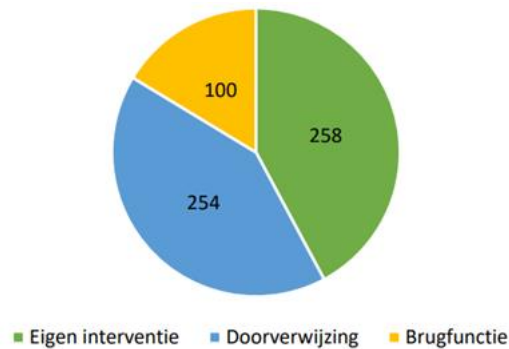
---

<sup>6</sup> Een B-code wijst op een onwettige afwezigheid van een leerling.

*Ik plan goed de tijd in om even researchwerk te doen. Even goed te kijken naar wat de hulpvragen zijn, welke organisatie zou kunnen helpen en als het duidelijk is voor mezelf, spreek ik af met de ouder om mee te geven wat ik gevonden heb en wat we kunnen doen. [Interview Welzijnsanker 1]*

Het onderstaande cirkeldiagram toont de **verdeling van hoe ouders geholpen werden het afgelopen schooljaar (2022-2023)**:

Figuur 2 - verdeling van geregistreerde interventies schooljaar 2022-2023 (Bron: jaarrapportage Dienst Extra)



Wanneer de vragen minder complex of gevoelig zijn, dan kunnen de brugfiguren die **zelf opnemen** met een **eigen (korte) interventie**. Dat varieert tussen het helpen van ouders bij eenvoudige administratieve handelingen, informatie te verstrekken (bijvoorbeeld over vrijetijdsaanbod) of brieven te vertalen en verduidelijken. *Voor papieren in te vullen van de school zelf, zoals smartschool enzo van die dingen. Daar moet je geen brugfunctie voor zijn, dat doe je zelf* [Interview Welzijnsanker 7]. In het schooljaar 2022-2023 deden ze dat 258 keer in totaal, ofwel 42% van de interventies.

De Dienst Extra maakt in hun registratie een onderscheid tussen doorverwijzen en de brugfunctie. Ze registreren een actie als **doorverwijzing** wanneer de brugfiguur de brug legt naar externe organisaties waar ouders **nog geen hulpverlening** van krijgen. Gedurende schooljaar 2022-2023 deden ze dat in totaal 254 keer, ofwel 41,5% van alle interventies, waaronder naar Team Vrije Tijd (40 keer in 22-23), Dienst Extra (36) en CAW-huizen (14) (Dienst Extra, 2023). Meegaan naar organisaties is vaak een brug te ver voor scholen, maar daar maken brugfiguren tijd voor (Seghers et al., 2022). Welzijnsankers nemen ouders mee naar organisaties, om hen de weg te wijzen, en mogelijk ook om hen te ondersteunen in het contact en te bemiddelen (Seghers et al., 2022; Mertens et al., 2021).

*Kind en gezin, Willibies, Koffie en papieren bij SAAMO, diensten van de stad zelf, maar nog niet bij Dienst extra. Want de meeste van mijn cliënten krijgen een leefloon en hebben dus een OCMW-begeleider en dan kan ik die niet doorverwijzen naar Dienst Extra [Interview Welzijnsanker 6]*

De **brugfunctie** verwijst naar verbindingen met organisaties waar de ouders wel al in begeleiding zijn, maar dus nog met hulpvragen zitten die niet werden opgenomen. 100 keer



legden ze de brug naar bestaande hulpverlening, ofwel 16,3% van de interventies, zoals sociale centra (60) of CLB's (8) (Dienst Extra, 2023).

In de praktijk gebruiken de Welzijnsankers **beide begrippen door elkaar**. Het onderscheid is vooral voor registratiedoeleinden en is niet altijd even duidelijk voor studenten en coaches:

*We hebben heel lang gediscussieerd van wanneer is het een brugfunctie, wanneer niet? Iemand die een afspraak moet maken bij zijn huisarts. Is dat een doorverwijzing? Nee dat is een brugfunctie, want die huisarts was er al. Als je een afspraak moet maken bij een centrum voor ontwikkelingsstoornissen, dat is wel een doorverwijzing. Ja, eigenlijk ook niet. [Interview Coaches Dienst Extra]*

Door hen te leren hoe contact op te nemen met organisaties of door mee te gaan naar organisaties beogen de Welzijnsankers ook een **versterkend effect** bij de ouders, net als in andere brugpraktijken (De Mets, 2017). Wanneer ze er niet zijn, moeten de ouders het zelf kunnen regelen.

Sommige ouders hebben **nood aan meerdere contactmomenten** om hun vragen aan te pakken. Het aantal interventies ligt niet op voorhand vast. Soms kan de ene hulpvraag leiden tot een andere, of een kleine vraag uiteindelijk het topje van de ijsberg zijn. Daarom laat de trajectflow dat nog open. Soms registreren ze die verschillende vragen afzonderlijk, soms verwerken ze die bij een grotere categorie 'opmerkingen'.

Vooraleer de Welzijnsankers een dossier afronden, willen ze **zicht hebben op de verdere stappen naar de oplossing van een welzijnsvraag**. Om het effectieve resultaat van de doorverwijzing of de brugfunctie na te trekken, nemen sommige brugfiguren achteraf contact op met de ouders en/of de organisaties om te informeren naar het effect, *bijvoorbeeld ouders zoeken een vrijetijdsbesteding voor hun kind, je informeert hen daarover, je belt een maand later terug, dat doe ik nu ook dat echt opvolgen, is er iets ondernomen?* [Interview Welzijnsanker 2]. Dit is vandaag eerder uitzonderlijk. De brugfiguren en coaches achten het vaak niet mogelijk of wenselijk om mensen actief op te volgen of informatie te krijgen via gezinnen of de hulpverleningsorganisaties waar ze terechtkomen, omwille van privacy en werklast (Interview Coaches Dienst Extra; Feedbackgesprek Dienst Extra).

*Je hebt doorverwezen maar je weet niet of dat opgenomen is. Dat vind ik soms al niet geslaagd want je moet het loslaten. Je hebt het doorverwezen maar vijf jaar later krijg je soms een dossier terug en dan zie je dat dat niet is opgenomen. Dan is dat zagezegd geslaagde hulpverlening want je hebt een doorverwijzing gedaan. [Interview coaches Dienst Extra]*

#### **4.1.3.3. Transversaal: netwerkvorming en opzoekwerk**

In andere programma's met brugfiguren is de netwerkvorming met relevante hulpverleningsorganisaties een belangrijk deel van het takenpakket (De Mets, 2017; Juchtmans, 2018; Van Landegem, 2018). Bij Welzijnsankers gebeurt dat eerder **ad-hoc, in functie van de specifieke vragen** die er liggen. *'Het deelnemen aan welzijnsoverleggen enzo, stimuleren we heel hard voor de bekendheid. Want het gaat nog maar over 17 scholen in heel Antwerpen, dat is nog heel beperkt. Maar ik vind het minder de taak van een*



Welzijnsanker om die connectie in het werkveld te maken, zeker niet voor stagiairs', stellen de coaches van Dienst Extra.

Brugfiguren binnen het project Welzijnsankers onderhouden doorgaans dus **geen structurele verbanden** met externe partners, in tegenstelling tot brugpraktijken in andere steden. Ze doen wel opzoekwerk om hun sociale kaart te verkennen, uit te breiden en op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in het sociale landschap. Kandidaat sociale huurders moesten zich recent opnieuw aanmelden op de wachtlijst van Woonhaven. Het Welzijnsanker ondernam actie om dat met de ouders in orde te brengen. Een ander voorbeeld is dat enkele brugfiguurstudenten het relevant vrijetijdsaanbod in de grote vakantie voor de kinderen van hun school in kaart hebben gebracht om die ouders hier proactief over te informeren.

#### 4.1.3.4. Registratie en evaluatie

De registratie in functie van de procesevaluatie gebeurt op **twee niveaus**: voor eigen gebruik van de student en opvolging door de basisschool op **dossierniveau** en op **geaggregeerd niveau** voor de Dienst Extra.

De Welzijnsankers noteren in **Word-documenten of papieren notities** het verloop van de dossiers die ze opnemen. Meer bepaald de situatie per gezin, welke acties ze daarin ondernamen en de evoluties daarin. In de meerderheid van de gevallen nemen ze een deel van de rapportage geanonimiseerd of vertrouwelijk op in de schooldossiers op *Smartschool*, *Teams of Class Dojo*. Tot slot rapporteren ze via een Excel-sjabloon naar de dienst Extra de levensdomeinen van de vragen die ze krijgen, welke acties ze daarin ondernamen en of een case is afgerond. De dienst Extra aggregeert deze gegevens vervolgens tot statistieken op projectniveau, over de verschillende scholen heen.

Niet iedereen vindt deze manier van werken even zinvol. Waar de meesten **begrijpen dat het nodig is** voor de algemene evaluatie van het programma in cijfers, vinden een aantal studenten het **niet gebruiksvriendelijk of onduidelijk**. De sterke focus op de cijfers in het document botst ook wel eens met het gevoel dat de praktijk niet goed in cijfers te vatten is, zowel bij de brugfiguren als de coaches:

*Je moet al eens aan een onthaal zitten of je moet al eens in middagpauze toezicht mee houden of als je naar u werk gaat dan ben je een paar uur onderweg. Dat zijn de dingen die de cijfers niet weergeven en dat is vaak in de hulpverlening. [Interview Coaches Dienst Extra]*

Wel schept deze registratie de mogelijkheid om **signalen over hulpvragen en drempels** door te vertalen op beleidsniveau. Het project Welzijnsankers doet dit vandaag echter **niet structureel**. Waar 'signaleren naar beleid' in Gent en Groningen deel is van het takenpakket van de professionals, is dat **geen expliciet deel van de opdracht van de brugfiguur** (Juchtmans, 2018; Van Landegem, 2018; Seghers et al., 2022).

#### 4.1.3.5. Drievoudige inbedding, ondersteuning én evaluatie

De **nood aan ondersteuning** voor brugfiguren in het onderwijs is wijd erkend als een belangrijke **voorwaarde** voor succes (De Mets, 2017; Juchtmans, 2018; Van Landegem, 2018; Jansen, 2021). We beschouwen het daarom als een interventie op zich. De drievoudige inbedding van de brugfiguren vertaalt zich in **ondersteuning vanuit deze drie niveaus**.

Figuur 3 - drievoudige ondersteuning van de welzijnsankers



Het Welzijnsanker werkt in de eerste plaats in de **basisschool**, met de **zorgcoördinatoren als stagementoren**. Ze zijn de voornaamste steunfiguren van de welzijnsankers en ondersteunen hen op dagelijkse basis: aanmeldingen doorgeven, hun vragen te beantwoorden, hen wegwijs te maken in de school en het bredere netwerk aan organisaties in de wijk. De zorgcoördinatoren evalueren studenten vooral op niveau van het dagelijkse functioneren, de samenwerking met het schoolteam, hoe men contact maakt met ouders en het werkplekleren op de school:

*Ja, ik ben bij de evaluatiegesprekken met de hogeschool, maar de inhoudelijke ondersteuning komt van Kaat. Omdat ik ze het meeste gesprekken zie doen, en ze bij mij op het bureau zit, is dat het gemakkelijkste om te evalueren hoe ze dat doen. [Zorgcoördinator 5]*

De **coaches van dienst Extra** bieden een tweede laag van individuele en collectieve ondersteuning voor de Welzijnsankers. Ze zijn fysiek niet zo nabij als de zorgcoördinatoren, maar tijdens de schooluren steeds bereikbaar voor advies en ondersteuning op **vlak van maatschappelijk werk**. Ze geven dus vooral inhoudelijke coaching en faciliteren uitwisseling onder studenten. De coaches spelen in de praktijk ook een belangrijke rol in de evaluatie van de student, ook al zijn het *in principe stagiairs van de school*. *En hebben wij niet de taak om ze te evalueren* [Interview Coaches Dienst Extra].

De **hogescholen** zijn de derde laag van ondersteuning voor de brugfiguren. Deze ondersteuning is **algemener en doorgaans minder intensief** dan de andere twee lagen. Hoewel zij de uiteindelijke eindverantwoordelijkheid hebben over de evaluatie, rekenen zij op de zorgcoördinatoren en de coaches om de prestaties van de student te beoordelen.

#### 4.1.4. Resultaten die Welzijnsankers bereiken

Welzijnsankers ondernemen interventies, met oog op het bereiken van kwetsbare ouders en het oplossen van hun hulpvragen, maar heeft ook de secundaire functie om schoolteams te ontzorgen en in staat te stellen zich opnieuw met hun kerntaken toe te leggen. Hieronder bespreken we eerst wat Welzijnsankers onder succes verstaan. Vervolgens behandelen we in welke mate ze de doelstellingen bereiken op niveau van de gezinnen, de scholen, de Dienst



Extra en de hogescholen waar studenten aan verbonden zijn. We koppelen deze resultaten aan de uitkomsten die onderzoek naar vergelijkbare programma's suggereert, om Welzijnsankers in breder perspectief te plaatsen.

#### 4.1.4.1. Wat betekent succes?

Om deze werkzaamheid te captureren, vertrokken we vanuit de ervaringen van de brugfiguren, de coaches van Dienst Extra en de zorgcoördinatoren van de schoolteams. Wanneer vinden zij het project geslaagd?

De mate van succes situeren deze actoren in de eerste plaats op niveau van de ouders én in de **controlesfeer** i.e. het realiseren van output (uitvoeren van acties) op korte termijn, eerder dan de effecten die deze acties mogelijks voortbrengen op middellange en langere termijn.<sup>7</sup> Wanneer de brugfiguren **in hun leefwereld zijn geraakt** en de ouders alle vragen kunnen en durven stellen en ze hen zelf kunnen helpen of doorverwijzen, is hun interventie succesvol. Verder vatten de Welzijnsankers hun acties op als lonend wanneer ze kunnen bijdragen tot positieve verandering in het leven van de ouders of door een negatief resultaat te vermijden. Dat doen ze door te **verbinden met de juiste hulp- of dienstverlening**, wat ze zelf doorverwijzing of brugfunctie noemen. We stellen vast dat de brugfiguren op sommige levensdomeinen makkelijker succesvolle acties ondernemen dan op anderen. Zo lukt het vaak om een succesvol antwoord te bieden op vragen rond vrijetijdsbesteding, terwijl het erg moeilijk blijft om ouders en gezinnen echt verder te helpen op gebied van huisvesting (Interview Coaches Welzijnsankers; Interviews Welzijnsankers 1-10).

De Welzijnsankers begeleiden niet, maar verbinden met organisaties die dat wel doen. Men weet dat de output 'verbinden of doorverwijzen' niet automatisch leidt tot de gewenste outcome 'gepaste begeleiding'. Om te weten of de actie dus effectief leidt tot een succesvol resultaat is er nood aan **opvolging**. Hebben de ouders er iets mee gedaan? Worden ze nu adequaat geholpen etc. In de praktijk ontbreekt deze opvolging (zie punt 4.1.3.2. bij interventies). Het gebeurt eerder sporadisch dat men terug contact heeft met sommige ouders via een korte update, uiting van dankbaarheid of omdat het gezin een nieuwe vraag heeft.

Het is voor brugfiguren dus niet evident om goed in te schatten wat hun tussenkomst teweegbrengt bij ouders en gezinnen, zeker niet op langere termijn. Een brugfiguur stelt bijvoorbeeld dat er al contacten zijn geweest en *dat ouders de hulp niet wilden en die afbotsten. Dan zou je denken 'dat is niet geslaagd', maar dat is eigenlijk wel geslaagd want uiteindelijk heb je een contact gehad en laten horen dat je er zijt. Dan blijft dat toch in een achterkamer zitten en dan als er toch ooit een zotte crisis zou zijn dan weet ge dat dat misschien wel een belletje zal doen rinkelen [Interview Welzijnsanker 5].*

Ten slotte benoemde de beleidsmedewerker onderwijs en welzijn het feit dat scholen ondersteuning krijgen om deze hulpvragen op te nemen als een gewenst resultaat op zich.

---

<sup>7</sup> De **controlesfeer** beantwoordt de vraag "Wat heb je uitgevoerd?" en gaat dus over input, activiteiten en output van een organisatie. Een voorbeeld van output is het aantal deelnemers op een activiteit. De **invloedsfeer** van een praktijk gaat over wat de activiteit oplevert bij de deelnemers of met andere woorden de effecten van een interventie. In de laatste sfeer, de **interesse- of ambitiesfeer** gaat het over wat de organisatie met een project wil bereiken. De vraag die hierbij gesteld wordt, is "Gebeurt de verandering die we willen bij onze doelgroep?" Dat is waar we impact situeren. (Berghmans et al., 2014, p124-125)





Mogelijke effecten hiervan op het de leeransen van de jongeren behoren tot de interessesfeer van het project, maar buiten hun controle. Het blijft moeilijk om de concrete invloed van Welzijnsankers op leeransen te kwantificeren, maar de interviews met diverse stakeholders ondersteunen de onderliggende hypothese dat aandacht voor sociale hulpvragen van het gezin een **indirect positief effect hebben op de leeransen** van de kinderen uit dat gezin (Focusgroep CLB-ankers; Focusgroepen Zorgcoördinatoren 1 & 2; Interviews Welzijnsankers 3, 5 en 9). In wat volgt bespreken we de resultaten van het project achtereenvolgens op het niveau van de ouders en gezinnen, het niveau van de scholen, Dienst Extra en de betrokken opleidingen van de hogescholen.

#### 4.1.4.2. Op niveau van de ouders en gezinnen

De stem van de ouders is gehoord door middel een interview met een **informele sleutelfiguur** van de ouders en een **korte online-bevraging (n=19) van ouders die bij het Welzijnsanker langskwamen**. Aanvullend reflecteren zorgcoördinatoren en brugfiguren over hoe ouders reageren op de interacties met Welzijnsankers, die een indicatie van succes kunnen bieden.

Een eerste belangrijk resultaat is dat Welzijnsankers erin slagen om **kwetsbare ouders met hulpvragen te bereiken, hun vragen te detecteren en naar eigen zeggen meestal ook aan te pakken**. Dit blijkt zowel uit de jaarrapportage (algemene stijging van het bereik) als uit de survey en de interviews. De brugfiguren zijn van mening dat hun aanwezigheid in dit verband zeker een verschil maakt omdat er anders *ook nog gezinnen zijn die ermee blijven zitten en geen hulp gaan krijgen omdat ze niet durven of niet weten waar ze hulp kunnen vragen* [Interview Welzijnsanker 1]. *Anders had dat gewoon onder de radar gebleven en waren die mensen blijven spartelen, want dat was blijkbaar al jaren zo, ondanks het feit dat er veel hulpverlening op zat.* [Interview Welzijnsanker 5].

Eenzijds gaat het om ouders die **nog onvoldoende hulpverlening** hebben en die ze dan toeleiden naar de Dienst Extra of andere organisaties (254 keer in 2022-2023). Bij Dienst Extra is nog geen hulpverlening hebben een voorwaarde. Anderzijds gaat het om ouders die **wel al hulpverlening** hebben, maar waar dat om de een of andere reden onvoldoende is, wat ze de brugfunctie noemen (100 keer in 2022-2023) (Dienst Extra, 2023).

Aansluitend slagen ze erin om welzijnsvragen op verschillende levensdomeinen **effectief op te nemen en ook op te lossen**. De brugfiguren hebben dat zelf slechts beperkt in handen. Enkel op de eigen 'korte interventies' hebben ze echt grip. Opvolging na doorverwijzingen en brugfuncties gebeurt soms (meestal via de ouders), maar blijkt vaak niet evident. Enkele voorbeelden van geslaagde casussen volgens de brugfiguren:

*Ik ben daar dan dezelfde dag nog op huisbezoek gegaan en de volgende dag was ze op school. Nu is het helemaal anders de situatie. Want als die niet naar school zou blijven komen, dan zouden die een heel stuk geld kwijtspelen en terug moeten betalen. Dat was wel fijn, om echt van betekenis geweest te zijn voor zowel die school als die mensen. [Interview Welzijnsanker 9]*

*Zij luistert naar de mensen als ze iets van een mail hebben of zo en ze begrijpen dat niet. Zij leest de mail, natuurlijk altijd met hun toelating, Helpt ze met een mail te schrijven bijvoorbeeld. En op het moment dat ze daar*



*een antwoord op krijgen, kunnen ze terug bij haar terecht. Mensen worden echt verder geholpen. Je wordt niet gewoon echt afgepoeierd op z'n Antwerps. [Interview Sleutelfiguur Ouders]*

*Ja, ik heb veel tips gekregen over hoe ik met bepaalde problemen kan omgaan en waar ik het best heen te gaan. Het was ook zeer fijn dat ze de drempel verlaagde door met mee te gaan. [Online bevraging ouders]*

Nagenoeg **alle brugfiguren** gaven aan de meerderheid van de hulpvragen te kunnen opnemen door ze zelf op te lossen of de ouders op pad te zetten naar de correcte hulpverlening. De minder goede ervaringen wijten ze vooral aan **externe factoren**, zoals ontbrekende toestemming of medewerking van de ouders, thema's waar ze niet konden helpen (cf. huisvesting) of institutionele drempels zoals ontoegankelijkheid van andere organisaties.

Zowel de zorgcoördinatoren als het CLB uitten zich positief over de veranderingen die Welzijnsankers op niveau van het gezin bereikt. Ze hebben er **vertrouwen in dat de vragen worden opgenomen** en de ouders bij de juiste hulpverlening terecht zal komen, iets dat voordien minder gemakkelijk liep. Het geeft hun *een gerust gevoel van: die mensen zijn geholpen geweest, die mensen zijn effectief bij de dienst of bij de aanbieder waar ze moeten zijn. Ik kan met een geruster hart mensen doorverwijzen.* [Interview zorgcoördinator 1] Of zoals een CLB-medewerker vertelt: *Als die brug er niet is, dan komen die mensen niet op die diensten he. Als de Welzijnsankers het niet doen, dan zullen het CLB en de school het zo goed mogelijk doen, maar dan is het effect minder groot is.* [Focusgroep CLB]

Naast het bereiken van ouders, het detecteren en aanpakken van hun hulpvragen (**instrumentele bruggen**), slaagt Welzijnsankers er ook in om de **zogenaamde 'expressieve bruggen' te leggen** (Juchtmans, 2018). Met andere woorden, ze werken aan een **vertrouwensrelatie** met de ouders, maar versterken ook de verhouding tussen de ouders, de school en de hulpverlening. Ze **creëren vertrouwen** in de hulpverlening, maar ook in de school (cf. Kassenberg, 2013; De Mets, 2017; Juchtmans, 2018). Bovendien geven de brugfiguren aan dat ze het belangrijk vinden dat ouders zich ook gehoord en gezien voelen, ook al hebben ze *in sommige gevallen ook geen oplossingen hebben of kunnen bieden. In dat geval is het dan fijn dat we even geluisterd hebben. Dat is ook een stukje maatschappelijk werk* [Interview Welzijnsanker 1]. Zowel de brugfiguren zelf, de professionals als de ouders benoemden dit als een relevante outcome.

*Vanuit haar hulpverleningsbril is ze daar mee aan de slag gegaan samen met die papa, Daardoor is die vertrouwensband op gang gekomen en die papa is uiteindelijk wel overtuigd geraakt. Ook van, we moeten daar CLB bij betrekken en verder gaan kijken. En daar slaagden wij niet in daarvoor. [Zorgcoördinator 2]*

*Ze heeft me goede tips gegeven en organisaties aangeboden die ons misschien vooruit kunnen helpen. Het was een zeer aangenaam gesprek waar ik echt nood aan had. [Online bevraging ouders]*

In tegenstelling tot andere brugpraktijken in scholen zet Welzijnsankers niet expliciet in op **versterkend werken**. Welzijnsankers zien het enerzijds als deel van hun taak als sociaal



werker om hier waar mogelijk toe bij te dragen, zodat ze er iets mee zijn en zelf aan de slag kunnen, zelf mails sturen of zelf vragen stellen aan de organisatie, want dat is ook een moeilijke stap [Interview Welzijnsanker 4]. Binnen dit project blijft het eerder een gewenst bijeffect dan een doel op zich. Het is dan ook niet duidelijk in welke mate men hierop inzet en het ook leidt tot resultaten.

**Ter besluit:** de meeste resultaten liggen in lijn met voorgaand onderzoek. Op niveau van impact suggereerde de literatuur daarnaast positieve effecten op de levensomstandigheden en -kwaliteit van de gezinnen. Er zou door de brug te leggen tussen ouders, de school en hulpverlening ook beter voldaan worden aan de randvoorwaarden tot leren en zo gelijkere onderwijskansen gecreëerd worden (Juchtmans, 2020; Jansen, 2021; Van Loon, 2023). Enkele brugfiguren en de CLB-ankers stellen dat het werk van Welzijnsankers daar invloed op heeft, zoals dat *het kind nu niet meer dagelijks in de situatie zit van verwaarlozing, dat ze eten heeft en in propere kleren zit. En niet altijd alleen zit en dingen moet zien zoals haar ouders die ruzie maken, agressief gedrag, waarin ze nu opgroeit in een veilige omgeving met alle dingen die je nodig hebt als kind [Interview Welzijnsanker 2] of dat die ene jongen het veel beter doet op school, veel minder agressief is en het veel rustiger is thuis. [Interview Welzijnsanker 5].*

#### 4.1.4.3. Op niveau van de scholen

Naast de effecten voor de gezinnen, streeft Welzijnsankers het **ontzorgen van schoolteams** na wat betreft contact met ouders in verband met niet schoolse hulpvragen, kennis van de sociale kaart en communicatie met externe partners in de wijk. In vergelijkbare programma's bleek het verhogen van de draagkracht van de scholen door brugfiguren een belangrijke uitkomst (De Smet et al., 2020; Mertens et al., 2021). De dienst Extra stelt dat de brugfiguren dan ook taken moeten opnemen die voordien door zorgcoördinatoren noodgedwongen werden opgepakt (Dienst Extra, 2021). De zorgcoördinatoren stellen unaniem dat Welzijnsankers een deel van deze taken kunnen overnemen en tot een goed einde brengen.

Voor de **toegenomen capaciteit** van de scholen en de kennis van de sociale kaart zien ze als troeven. De aanwezigheid van de brugfiguren brengt over het algemeen gerustheid dat de welzijnsvragen van ouders worden opgenomen en ook én effectiever worden doorverwezen:

*Er is no way dat wij al die kinderen zelf hadden kunnen opvolgen op die tijd. Ik vind ook dat wij terug meer ons eigen job kunnen doen, omdat bijvoorbeeld zij ook aanmeldingen doet. Die dingen die wij anders in ons pakket gekregen hebben, die er nu terug uit vallen, dus wij kunnen meer bezig zijn met de zorg. Als wij dat terug met twee moeten doen, dan gaan wij heel veel dingen terug tegen de ouders moeten zeggen. Sorry, maar dat gaat niet lukken. Dan verlies je de meerwaarde van het feit dat er als ouders op maatschappelijk vlak echt geholpen kunnen worden. [Zorgcoördinator 5]*

In dezelfde lijn stellen de bevraagde CLB-ankers dat een deel van hun taken worden overgenomen. Door het groeiende aantal hulpvragen hebben ze naar eigen zeggen niet voldoende tijd om hun **draaischijffunctie** aanklappend op te nemen. De brugfiguren nemen dat **gedeeltelijk over en verzekeren dat vragen van ouders sterker opgevolgd worden:**

*Ik kan niet meer aanklappend werken en dat was onze hoop van de Welzijnsankers. Meer aanklappend, niet om er een loket te zetten, om*



*mensen beter toe te leiden naar heel het Antwerpse netwerk, want ik kan het niet meer goed genoeg, ik doe mijn draaischijffunctie niet kwalitatief genoeg meer. [Focusgroep CLB]*

Onderzoek suggereert ook effecten op het takenpakket van de leerkrachten (Agirdag & Van Houtte, 2011; Van Houtte, 2023). In dit onderzoek waren geen leerkrachten betrokken, maar de directies, zorgcoördinatie en brugfiguren zelf gaven aan dat leerkrachten er weinig contact plaatsvindt en dat het effect van het project zich vooral situeert bij de zorgcoördinatie.

Hoewel het een waardevol effect is, zegt dit resultaat niets over het brugproces of in welke mate dat succesvol uitgevoerd is. Bovendien rijst de vraag of er niet iets structureel moet veranderen aan de overbevraging van de zorgcoördinatoren, los van de brugpraktijk.

#### **4.1.4.4. Voor Dienst Extra en bij uitbreiding andere sociale organisaties**

Welzijnsankers past in de bredere doelstelling van Dienst Extra om kwetsbare ouders en gezinnen **sneller en meer te bereiken**, maar dan met de school als vindplaats (Dienst Extra, 2021). In het jaarrapport 2022-2023 tekende de Dienst Extra een toename op in het bereiken van het totale aantal ouders van het Welzijnsankers project. Er werd daarnaast 36 keer doorverwezen naar dienst Extra specifiek, wanneer de gezinnen geen hulpverlening hadden.

Dienst Extra had tijdens schooljaar 2022-2023 in totaal 621 aanmeldingen (persoonlijke communicatie, 16 september 2024). Het aandeel van de Welzijnsankers is dus **ongeveer 6%**. Daarnaast kwamen er via de CLB's, sociale diensten van het Stedelijk Onderwijs en de scholen zelf 58 aanmeldingen, ofwel 9%. Met 15% van de aanmeldingen blijkt de school dus zeker een zinvolle vindplaats om mensen de hand te reiken.

Er zijn indicaties dat de brugfiguren de sociale dienstverlening toegankelijker maken door het laagdrempelige doorverwijzen en door mee te gaan naar organisaties. Desondanks is dat niet de focus van deze studie, waardoor we geen sluitend bewijs hebben voor een eventueel verbeterde toegankelijkheid.

#### **4.1.4.5. Voor de hogescholen en de graduaatsstudenten maatschappelijk werk**

In het verkennende gesprek gaf coördinator van dienst extra aan dat ze met Welzijnsankers een waardevolle stageplaats wilden creëren die toekomstige maatschappelijk werkers warm zou krijgen voor de job. De stage als Welzijnsanker vraagt veel zelfstandigheid en niet iedereen is daarvoor geschikt, maar ze zouden er veel uit kunnen leren.

De studenten zelf gaven aan dat deze **verregaande zelfstandigheid en ook discretionaire ruimte hen motiveerde** om te solliciteren voor de stageplaats (Interviews Welzijnsankers 3, 7, 9 & 10). Ze komen op dagelijkse basis in contact met **uiteenlopende organisaties** die werken rond verschillende levensdomeinen. De uitgebreide kennismaking met de Antwerpse sociale kaart zien ze als **een goede leerkans**:

*Dat geeft veel leerkansen. Want echt alles moet in orde gebracht worden, vreemdelingenzaken, mutualiteiten, huisvesting, meubels, gezinssamenstelling, want dat kind staat er niet op, dus dat moet ik ook opzoeken. [Interview Welzijnsanker 7]*



Bij de hogescholen die studenten aanleveren KdG, AP en Thomas More zijn docenten eveneens positief over de samenwerking. Het **beantwoordt in de eerste plaats aan de leerdoelen** van de opleiding. De 'bruggebouwer' is een beroepsrol, waar Welzijnsankers naadloos bij aansluiten. Ze zien het als een goede leerschool voor hun studenten, vanwege het **brede contact met organisaties**, maar ook op voorwaarde van **gerichte coaching en ondersteuning** vanuit Dienst Extra én een goede selectie waar ze zelf aan willen bijdragen. De werkplekcoördinatoren juichten een verdere samenwerking toe tijdens de bevraging.

#### 4.1.5. Mechanismen en randvoorwaarden

Om te begrijpen hoe de Welzijnsankers de bovenstaande resultaten bereiken, is het belangrijk in te zoomen op de mechanismen waar de interventies op inspelen. Die situeren zich op **drie niveaus**: het profiel van de brugfiguur, de integratie in de praktijk en de manier waarop brugfiguren verbinding faciliteren tussen ouders, de school en de hulpverlening.

##### 4.1.5.1. Profiel van de brugfiguur

De literatuur omschreef competentieprofielen, noodzakelijke vaardigheden, maar ook een minimale invulling om als brugfiguur succesvol op school aan de slag te gaan (Op Den Kamp et al., 2007; De Mets, 2017; Juchtmans, 2018; Van Loon, 2023).

De Welzijnsankers zijn stagiairs en vallen dus **tussen een vrijwillig engagement en professionele tewerkstelling** (Van Bochhove et al., 2014). Dat kadert in een bredere verschuiving in het sociaal werk van professionals naar vrijwilligers en een vervaging van de grens tussen beiden (Van Bochhove et al., 2016; Brabants, 2023). Deze evolutie gaat gepaard met toenemende verwachtingen van vrijwilligers wat betreft professionaliteit. Dat blijkt bij de Welzijnsankers ook het geval te zijn. Ze nemen een **volwaardige job** op binnen een schoolteam, waar de nodige verantwoordelijkheid bij komt kijken.

Natuurlijk zijn het niet zomaar vrijwilligers en beschikken ze over een **ontplooiende maatschappelijk werkkennis**, wat hen net relevant maakt in de schoolcontext. Verschillende respondenten uitten hun visie op de nodige competenties en ondergrens waaraan nieuwe Welzijnsankers moeten voldoen. Ze benadrukken dat de huidige stagiairs nog niet op het niveau van een professional zitten, maar tonen begrip voor het leerpad waarop de studenten zich bevinden. Toch hameren de zorgcoördinatoren en CLB-ankers op het belang van **gerichte selectie** van kandidaat-Welzijnsankers. In de volgende alinea's beschrijven we belangrijkste vaardigheden en randvoorwaarden die bijdragen tot een impactvolle werking van het Welzijnsankers-project.

##### 4.1.5.1.1. Vaardigheden, competenties en attitudes

De basis- of kerncompetenties van brugfiguren op school zijn een terugkomend thema in onderzoek, al verschillen die niet van de algemene competenties van een sociaal werker (Op Den Kamp, 2007; Projectteam Brugfiguren, 2015, De Mets, 2017; Van Loon, 2023). Het gaat meestal om **sociale en communicatieve vaardigheden, samenwerking, empathie, vriendelijkheid en respect, bemiddeling**. Ook **meertaligheid**, brieven en communicatie van overheden of bedrijven vertalen naar de taal van de ouders blijken essentieel om als brugfiguur succesvol te zijn (Juchtmans, 2018). Aanvullend zijn **interculturele competenties** belangrijk, om niet alleen taal maar ook betekenissen te vertalen (Howland et al., 2006;



Sanders et al., 2008). Vandaar dat culturele nabijheid mogelijk een positieve invloed kan hebben op het contact met ouders (Agirdag & Van Houtte, 2011).

Waar praktijken die werken met professionals kunnen aanwerven naar een competentieprofiel, is dat met studenten complexer. Studenten zitten op een leerpad, waardoor ze **sommige competenties nog niet ontwikkeld** hebben. Hoewel een inwerktijd ook bij professionals nodig is, is die hier nog duidelijker van belang, aangezien die zich elk jaar herhaalt bij de intrede van een nieuw Welzijnsanker.

In de verkennende gesprekken met de coördinatie, coaches en werkplekcoördinatoren van de hogescholen aan dat ze daar in de selectie van studenten al rekening mee houden. Sterke **zelfstandigheid, initiatief nemen en een zekere maturiteit** zijn voorwaarden om stage te kunnen lopen bij Welzijnsankers. Er is wel ondersteuning op de vloer, maar die is niet zo intensief als bij andere stages. De stagiair loopt geen hele dagen mee met de stagementor. Enkele Welzijnsankers bevestigen in hun ervaringen dat *als je niet zelfstandig bent, mag je je coach of de coördinator naast je hebben... Je moet zelf contact opnemen met organisaties, je moet zelf een beetje initiatief nemen [Interview Welzijnsanker 10]*. Bovendien zijn **niet alle stagiairs hierin gelijk** en dat leidt volgens de coördinator van Dienst Extra ook tot verschillen in resultaten die de studenten bereiken.

De zorgcoördinatoren die we spraken zijn **overwegend positief** over hun ervaringen, maar ook kritisch. Niet elke student is even sterk in het nemen van initiatief of het zien van kansen om proactief in contact te treden met ouders en dat toont het belang van deze houding om successen te bereiken:

*Ik moet constant zeggen: komaan, dag van de ouder, het krioelt hier van de ouders, spreek de mensen aan, tover je brochures uit je hoed, ga met mensen in dialoog. Maar dat gebeurt nog niet. [Zorgcoördinator 9]*

Zorgcoördinatoren benoemen nog enkele competenties die in lijn met de literatuur liggen: **empathie, flexibiliteit, assertiviteit, oplossingsgerichtheid**. Daarnaast problematiseren de zorgcoördinatoren, maar ook CLB-ankers onafhankelijk van elkaar dat er meer aandacht moet zijn voor het niveau van de **gesprekstechnieken en communicatieve vaardigheden** van de studenten. Deze vaardigheden zijn nog niet op het niveau van wat ze met professionals gewoon zijn en dat zorgt ervoor dat ze niet altijd de verantwoordelijkheid uit handen willen geven, waar ze dat wel hoopten te doen:

*Op dit moment durf ik nog niet goed een intakegesprek met nieuwe ouders te geven aan haar omdat ik nog niet goed weet of ze de juiste dingen gaat vragen, want je hebt geen standaard vragenlijstje. [Zorgcoördinator 9]*

Er is begrip voor dat niet alle studenten dat al kunnen, maar langs de andere kant stellen ze dat het nefaste effecten kan hebben. Bijvoorbeeld wanneer het lang geduurd heeft om met ouders in contact te geraken, kan een slecht gevoerd gesprek het voorwerk teniet doen en de vertrouwensband op de helling plaatsen, zoals een CLB-anker omschreef: *op den duur bleef die moeder weg, omdat die gewoon te directief vragen had gesteld en dan is dat helemaal weer opgebouwd door de zorgcoördinator*. De bevestiging van de huidige basisvoorwaarden die richting geven aan het aanwervingsproces van de studenten én het blijven inzetten op de **sterke coaching** klinken unaniem onder de zorgcoördinatoren.



#### 4.1.5.1.2. Generalistisch werken en kennis van de sociale kaart

Om ouders te verbinden met de nodige hulp, is het generalistische karakter van Welzijnsankers doorslaggevend. Generalistisch werken betekent dat de sociaal werker op een integrale manier naar de problemen en noden van de doelgroep kijkt en hen toeleidt naar de benodigde specialistische kennis (Naessens & Raeymaeckers, 2020; Raeymaeckers, 2016).

Generalistisch werken betekent niet alleen dat ouders **alle soorten vragen** kunnen stellen. Vanuit de ervaring van zowel de brugfiguren als coaches kan het oplossen van deze kleinere, minder complexe vragen leiden tot grotere vragen waarvoor vertrouwen belangrijk is:

*Dan gaan we alle levensdomeinen af om even af te toetsen. Meestal begint het met iets heel klein maar het staat allemaal in verband met elkaar, dus dan komen er ook dingen als huisvesting naar voren, facturen die nog betaald moeten worden. [Interview Welzijnsanker 1]*

*Er is bijvoorbeeld iemand die met ouders naar de bibliotheek gaat om A-kaarten aan te maken. Een heel eenvoudig opzet, maar dat heeft succes. Die hadden dat nog niet, maar hebben er allemaal recht op. Met verhoogd tarief en alles en dan kun je ineens een uitleg doen. Dan komen die ouders, eenmaal dat je die hebt verder geholpen met iets kleiner, komen die toch wel met andere vragen ook. [I Coach Dienst Extra]*

Dit mechanisme hangt sterk samen met de **omvang van de kennis van de sociale kaart** die noodzakelijk is voor adequate doorverwijzing en de **laagdrempelige aanwezigheid** op de school.

*Ze helpt die ook echt effectief verder. En dat is wel iets dat de mensen kunnen waarderen. Die mensen moeten dan niet eerst naar huis gaan en nog eens naar het CAW gaan, of naar het OCMW, of naar de woonhaven. [Interview Sleutelfiguur Ouders]*

**De kennis van de sociale kaart** in de stad en de wijk is beperkt in scholen. Zorgcoördinatoren en CLB-ankers waarderen Welzijnsankers voor hun kennis van de sociale kaart en manier waarop de Welzijnsankers laagdrempelig en gericht kunnen doorverwijzen. Een zorgcoördinator maakt het concreet: *dat vind ik nu echt een groot verschil dat je kunt zeggen van, we hebben iemand die wel antwoorden heeft of kan zoeken* (Zorgcoördinator 9).

Waar de zorgcoördinator zelf een maatschappelijk werkachtergrond heeft, is het vaak beter gesteld met de kennis van de sociale kaart, maar er blijkt toch nood aan meer gespecialiseerde hulp. Brugfiguren kunnen deze kenniskloof overbruggen door deze **kennis actief binnen te brengen** in de scholen (Juchtmans, 2018; Mertens et al., 2021). Ze kennen niet alleen de spelers, maar ook **de taal van de systemen**, of hoe procedures in elkaar zitten. Op die manier dient de brugfiguur als hefboom naar meer sociale bescherming voor de gezinnen.

De Welzijnsankers krijgen bij aanvang een **welzijnsbad** van Dienst extra en/of de wijkverantwoordelijke om kennis te maken met alles dat in de omgeving van de school



aanwezig is. Verder maken ze en cursu de route kennis met organisaties, in functie van bepaalde dossiers of omdat het hen relevant lijkt voor de toekomstige hulpverlening.

Welzijnsankers en hun coaches **breiden hun kennis actief uit en actualiseren die** wanneer het nodig is voor een dossier, maar ook om in het algemeen beter op de hoogte te zijn voor toekomstige hulpvragen. Een CLB-anker vat het helder samen:

*Ik vind het zelf moeilijk om op te volgen wat er allemaal nog is. En elke keer weer terug beginnen zoeken, terwijl dat een stukje van de job is. Ik leer ook van mijn Welzijnsanker, die vertelt over dingen dat ik denk 'oh bestaat dat?' [Focusgesprek CLB-ankers]*

Kennis van de sociale kaart gaat hand in hand met de **coaching die de studenten** vanuit Dienst Extra krijgen. Zij fungeren als een uitbreidingspakket aan kennis en ervaring over het sociale landschap, diens organisaties en procedures waar de Welzijnsankers beroep op kunnen doen:

*Een dienst die gespecialiseerd is in de psychische ondersteuning van vluchtelingen en dat ook gratis doen, 'Solentra, probeer daar eens'. Ik had er nog nooit van gehoord, maar dat is dan in orde gekomen. Als de coaches er niet waren, dan had ik tegen die mensen moeten zeggen da ik het ook niet wist. [Interview Welzijnsanker 5]*

Kortom, het functioneren van de welzijnsankers **staat of valt met hun kennis van de sociale kaart en bij uitbreiding met die van hun coaches**. In verbindende jobs als deze is het verbinden van hulpvragen met het gepaste, toegankelijke hulpverleningsaanbod de essentie van de praktijk. Het project lost de blinde vlek rond welzijn in de schoolcontext gedeeltelijk op.

#### **4.1.5.1.3. 'Het belangrijkste is tijd hebben' (Gelijke Kansen Alliantie, 2023)**

Initieel werkten de professionele Welzijnsankers 0,5 dagen per week op elke school. Sinds studenten het werk uitvoeren zijn ze **2-3 dagen in de week** aanwezig, met naar verluidt een positieve evolutie tot gevolg. Er is meer tijd om met Welzijnsvragen aan de slag te gaan en Welzijnsankers kunnen meer nabij en present zijn (Dienst Extra, 2023).

Omtrent het belang van tijd en ruimte heerst eensgezindheid in voorgaand onderzoek. Tijd, ruimte en expertise om laagdrempelig te werken is uniek aan de brugfiguur (Mertens et al., 2021). Focus op voldoende tijd is noodzakelijk voor de werkzaamheid om in te zetten op **laagdrempeligheid, toegankelijkheid en zichtbaarheid**. Enkele Nederlandse auteurs raden minimum 0.6vte te voorzien per brugfiguur, niet mensen die het erbij moeten pakken bovenop hun reguliere job (Gelijke Kansen Alliantie, 2023; Van Loon, 2023). Tijd, ruimte, continuïteit en stabiliteit zijn noodzakelijk om te kunnen verbinden, een relatie op te bouwen en om vertrouwen en vertrouwdheid te genereren (Van Landegem, 2018; Juchtmans, 2018; De Visscher et al., 2019). Proceswerk vereist tijd, autonomie en vrijheid in opdracht (Gelijke Kansen Alliantie, 2023; Van Loon, 2023). Maar ook expliciet mandaat, ruimte en vertrouwen van de school om kerntaken uit te voeren speelt een rol (De Mets, 2017). Onder die voorwaarden kunnen brugfiguren **flexibel gesprekken inplannen, bijkomend opzoekwerk doen en meegaan naar organisaties indien wenselijk**. Zorgcoördinatoren zien daarin ook





de **meerwaarde van de Welzijnsankers** en niet zomaar als een verlichting van hun takenpakket, maar als iemand **die de tijd heeft en kan nemen om ouders te helpen**.

*Vorig jaar waren het de volwaardige maatschappelijk werkers, maar die was hier dan maar een halve dag op een week, dat werkt ook niet goed, je bent geen bekend gezicht op school, er is geen band naar de ouders toe. Terwijl een student hier ten minste twee dagen per week is, die staat mee aan de poort, mensen kennen haar gezicht en weten wel wie ze is. [Interview zorgcoördinator 10]*

De sleutelfiguur erkent dat **ouders positief ervaren dat het Welzijnsanker daar de tijd neemt om hen te helpen en te ondernemen wat ze nodig hebben**, waar zij voordien tussen 'de soep en de patatten' de beperkte info die ze zelf heeft doorgaf aan de ouders:

*Ik denk de tijd dat ze de mensen geeft. Het begrip dat zij toont. Zijzelf straalt rust uit. Maar ik denk dat het echt vooral dat laagdrempelige is, van 'Ik wil jou verder helpen en ik zoek het voor jou op'. Ze heeft niet altijd een antwoord op alles, maar dan gaat ze het voor hen opzoeken, ik ga zien wat ik voor jou kan doen. [Interview Sleutelfiguur Ouders]*

*Ik ben zeer blij dat ik ben doorgestuurd naar haar. Ze heeft veel tijd voor ons vrijgemaakt en geholpen met allerlei problemen. Ik ben doorverwezen naar instanties die ik zelf nog niet eens kende. Ik ben zeker geholpen. [Online bevraging Ouders]*

#### 4.1.5.1.4. Herkenbaarheid in functie van vertrouwen

Aanvullend zijn interculturele competenties belangrijk, om niet alleen taal maar ook betekenissen te vertalen, benadrukte de sleutelfiguur in lijn met de literatuur (Howland et al., 2006; Sanders et al., 2008; Van Loon, 2023). Vandaar dat culturele nabijheid mogelijk een positieve invloed kan hebben op het contact met ouders (Agirdag & Van Houtte, 2011; Bakker et al., 2013). De coaches benoemden bij de verkennende gesprekken al dat mensen gemakkelijker contact maken wanneer ze dezelfde taal spreken.

Welzijnsankers zijn **ofwel meertalig en ervaren de positieve effecten** ervan in de praktijk, of ze zijn **niet meertalig en merken dat hun collega's vlotter in contact** komen met niet-Nederlandstalige ouders. Aansluitend zien ze in een overeenkomstige culturele achtergrond en woongebied een voordeel om ouders gemakkelijker te bereiken:

*Ik spreek Berbers en Frans, en de meeste mama's spreken ook alleen die taal en zijn de Nederlandse taal niet zo machtig. En ik ben ook van die buurt. Ik ben zelf van het Kiel en zij zien mij ook op straat en zo, dus die zeiden: ah, ik ken die. [Interview Welzijnsanker 10]*

De CLB-ankers en zorgcoördinatoren benoemen die meertaligheid als een **meerwaarde voor het project**, waardoor ze soms zelf ook vlotter tot bij de ouders geraken:

*Alisha spreekt ook Turks en Bulgaars, wat in 2060 een absolute meerwaarde is. Ik sta al 14 jaar op school en met de Turkse gemeenschap heb ik gemerkt dat het vaak moeilijk is om vertrouwen te winnen en bij ons te krijgen en stappen in te zetten en zij is een goeie*



*brugfiguur, als ze er al mee bezig is, dan geraken die ook gemakkelijker tot bij ons en kunnen we er gemakkelijker een weg mee aan.  
[Focusgesprek CLB-ankers]*

De sleutelfiguur van de ouders bevestigt dat dit **sneller én beter** verloopt door de grotere herkenbaarheid en vertrouwdheid:

*Je bent herkenbaarder omwille van de cultuur, omwille van de taal,... Er was eens een ouder die dat zei in een gesprek. Ik ben daar als tolk. Je hebt dan de zorgcoördinator en de leerkracht en die van het CLB en die papa was zo gefrustreerd en die probeerde dat maar uit te leggen. En dan zei hij, ja, maar (naam zorgcoördinator), jij begrijpt mij niet. (Naam sleutelfiguur) gij begrijpt mij toch. [Interview Sleutelfiguur Ouders]*

**Culturele nabijheid en interculturele competenties** kunnen dus een bevorderend effect hebben op het bereiken van ouders. De meertaligheid van brugfiguren zou bij de toewijzing van brugfiguren aan scholen kunnen benut worden door meertalige studenten te matchen met scholen waar een grote populatie met dezelfde etnische achtergrond naartoe gaan, kan dat het bereik van de ouders bespoedigen.

#### **4.1.5.2. Integratie van brugfiguur in de praktijk van de school**

*'Ik loop hand in hand met de school, maar ben er voor de ouders'.<sup>8</sup>*

Naast het profiel van de brugfiguur, is de manier waarop de brugfiguur is geïntegreerd in de school een cruciale factor in de werkzaamheid van het programma.

Voorgaand onderzoek ziet de brugfiguur op school als een '**interne externe**', iemand die op de school werkt, maar niet voor de school (De Smet et al., 2020). In Nederland werken ze wel voor de school, maar blijkt die onafhankelijkheid even belangrijk (Van Loon, 2023). Onderzoek toont dat brugfiguren idealiter tegelijk **onafhankelijk** van de school, maar toch **ingebod** zijn in het schoolteam (Scourfield, 2010; Agirdag & Van Houtte, 2011; De Visscher et al., 2019).

Volgens Van Lancker en Roets (2020) wordt de rol van brugfiguur bij voorkeur opgenomen door iemand uit de stadsdiensten of het OCMW die op de school werkt. Het scheiden van het schoolse helpt om deze onafhankelijkheid te vrijwaren en schept meer tijd en ruimte om in de leefwereld van de ouders te geraken (Van Loon, 2023). Enkele onderzoeken benadrukken dat het bovenstaande niet impliceert dat brugfiguren 'neutraliteit' moeten nastreven. Dat is gezien het belang van de schoolloopbaan én zorgvragen van het gezin vaak niet mogelijk of wenselijk. Men spreekt daarom eerder van '**multi-perspectiviteit**' of '**meerzijdige partijdigheid**' als een manier om diverse belangen van het kind, de ouders en betrokken instanties bespreekbaar te maken, zonder daarbij de regie van de ouders uit handen te nemen of hen te dwingen tot een bepaalde keuze (Mertens et al., 2021; Juchtmans, 2018).

---

<sup>8</sup> Deze quote komt uit de Webinar Brugfunctionaris van de Nederlandse Gelijke Kansen Alliantie (2023).



Hun rol als **vertrouwenspersoon** die discreet omgaat met de informatie die gezinnen delen, is daar rechtstreeks mee verbonden. Om tot deze vertrouwenspositie te komen is naast onafhankelijkheid en betrouwbaarheid ook **continuïteit** nodig. De brugfiguur moet een vast en vertrouwd gezicht worden op school. Het duurt volgens onderzoek van Op Den Kamp (2007) doorgaans een aantal jaren om een duidelijke positie in te nemen binnen een team van leerkrachten. Langdurige zichtbaarheid is een succesfactor in het contact met ouders (Gelijke Kansen Alliantie, 2023). Daarvoor bieden beroepskrachten volgens eerder onderzoek meer stabiliteit dan vrijwilligers (De Visscher et al., 2019).

#### 4.1.5.2.1. Het Welzijnsanker als externe: het belang van onafhankelijkheid

Over het algemeen benoemen zorgcoördinatoren en Welzijnsankers, maar ook de sleutelfiguur dat **onafhankelijkheid belangrijk is in functie van vertrouwen en betrouwbaarheid**. Sommigen zijn zich daarvan bewust en zien positieve effecten van die positie op de verbinding met ouders:

*Dat merk ik ook dat ouders het soms gemakkelijker vinden of minder eng om iemand aan te spreken die niet per se echt in de school zitten, maar wel een externe-achtig iets in hun ogen. Het kan voor ouders wel een geruststelling of veiliger gevoel geven. [Interview Welzijnsanker 2]*

De meerwaarde van de onafhankelijkheid schuilt voor de zorgcoördinatoren in de **scheiding tussen hulpverlening en school**. In de praktijk treden sommige Welzijnsankers ook op als vertrouwenspersoon bij gesprekken rond het schoolse, maar dat is niet hun corebusiness. Het leidt tot een beter contact met ouders, omdat ze zich geholpen voelen, het Welzijnsanker vertrouwen en bijgevolg sneller opnieuw een vraag stellen of andere ouders zullen aanraden het te doen. Ouders maken zich wel eens zorgen over welke mogelijke negatieve invloed hulp vragen kan hebben op de situatie van hun kind. Samenwerking en informatiedeling tussen Welzijnsankers en zorgcoördinatoren is daarom van belang, stelt een wijkverantwoordelijke:

*Het welzijnsanker het vertrouwen van de ouders heeft om die dingen te doen die niet school gerelateerd zijn en dat dat ook gescheiden blijft, dat dan de minimale informatie die de zorgcoach nodig hebben in functie van de leerloopbaan van de kinderen, dat dat wel doorgegeven wordt, maar dat dat eigenlijk ook daar dan bij blijft. [Interview Wijkverantwoordelijke 1]*

#### 4.1.5.2.2. Het Welzijnsanker als interne: de School als onontgonnen vindplaats

Fysieke nabijheid of bereikbaarheid is één van de voorwaarden voor een toegankelijke dienstverlening (Sannen, 2003). Eerder onderzoek toont dat het werkt als er iemand binnen de school is die tijd voor het gezin heeft, waardoor ouders toegang hebben tot laagdrempelige zorg (Rijksoverheid, 2024).

De coördinator van Dienst Extra bevestigt dat Welzijnsankers dit ook beogen: mensen die nog niet in hulpverlening zitten en er nood aan hebben toch op de radar te krijgen, met de school als aangrijpingspunt. Ook de welzijnsankers onderschrijven deze visie. Bij interventies beschreven we hoe de Welzijnsankers 2 à 3 dagen per week aanwezig zijn, aan de



schoolpoort staan, maar ook bestaande contactmomenten met ouders aangrijpen om in contact te treden. **Zichtbaar aanwezig, beschikbaar en 'radicaal aanspreekbaar'** zijn blijkt een effectieve en laagdrempelige methode om bekendheid te realiseren (Op Den Kamp, 2007; Kassenberg, 2013; van Lancker & Roets, 2020; Van Poucke, 2021; Jansen, 2021). De interviews met zorgcoördinatoren tonen echter dat niet alle brugfiguren daar evengoed in slagen (zie punt 4.1.5.1.1. over competenties en vaardigheden).

*Wat de drempel lager maakt is dat ze mij zien aan de schoolpoort en dat ze weten waar ik zit. Ook als ze een vraag hebben over facturatie of iets, dan is het onthaal ook heel snel, van 'kijk als je de gang doorloopt, daar zit het Welzijnsanker en zij kan je helpen' [Interview Welzijnsanker 1]*

De CLB-ankers benadrukken het belang van het 'in de school' zitten om **de drempel verder te verlagen** zodat mensen tot bij de hulpverlening geraken: *Wat voor ons de meest laagdrempelige initiatieven zijn zoals 1 Gezin 1 Plan of Huis Van Het kind, de school is hier en hier is HVK (gebaart kort bij elkaar) en die mensen geraken er niet he. Ze zien het als een stap in de leefwereld van de ouders, maar ook als een mogelijkheid om de sociale controle op straat en de bijhorende schaamte te omzeilen voor jongeren.*

Voor de ouders ziet de sleutelfiguur naast de laagdrempeligheid ook het **vertrouwen in en de vertrouwdheid van de school** als een bijdragend element. Ouders moeten de Welzijnsankers als deel van de school beschouwen, zoals de sleutelfiguur benoemt: *zij wordt nog altijd gezien als een deel van de school. Zij hoort bij de school.*

*Ja, ik denk dat dat echt gewoon laagdrempelig is, hè. Ze zetten hier hun kindje af. Ze zijn hier op dat moment en ze weten dat zij hen kan verder helpen. Sommige zaken zijn ook wel gevoelig. Ze zitten hier in het lokaaltje met haar en ze kunnen vertellen wat er is. Terwijl bij het CAW of OCMW, je staat daar en wacht. Al die mensen die op je kijken die je niet kent. Ik denk zo een beetje de vertrouwde omgeving. Na een tijd wordt ze ook een vertrouwenspersoon. [Interview Sleutelfiguur Ouders]*

De Welzijnsankers beseffen dat hun positie van belang is om tot een basis voor het vertrouwen van de ouders te komen, naast de onafhankelijkheid:

*Ik krijg sowieso het vertrouwen omdat ik verbonden ben aan die school hier. Maar ik krijg ook mandaat van die ouders omdat ik verbonden ben aan een stadsdienst. [Interview Welzijnsanker 6]*

#### 4.1.5.2.3. Nood aan een open en collegiale schoolcontext

De **schoolcontext** zorgt voor accentverschillen in de praktijk (De Mets, 2017). De verantwoordelijke uit Gent bevestigde dat visie op ouderbetrokkenheid, diversiteit in de school en het mandaat daar wel eens verschillen. De visie van de school op de rol die brugfiguren spelen in toeleiding naar welzijn kan bepalend zijn (Mertens et al., 2021). Expliciet mandaat krijgen van beleid en schoolteam om kerntaken uit te voeren is dus noodzakelijk (De Mets, 2017). Aanvullend is er nood aan ondersteuning en een goede werkrelatie en terugkoppeling met zorgcoördinatie (Van Landegem, 2018). Dat is duidelijk het geval bij de Welzijnsankers, waar de zorgcoördinator de rol van stagementor opneemt.



De Dienst Extra (2023) liet bewust de **vrijheid aan scholen** om de invulling meer op maat van de eigen noden te snijden, met **onderlinge verschillen** als gevolg. De coaches omschreven met goede en slechte voorbeelden hoe die verschillen zich in de praktijk tonen. Hun ervaring leert dat er verschillende betrokkenheid en sociale voeling is in verschillende schoolteams, dat ze de takenpakketten uiteenlopende invullingen geven. Sommige scholen geven het Welzijnsanker naar verluidt een duidelijke plaats en betrekken hen actief bij de werking. In een minder goed voorbeeld verwees een zorgcoördinator een ouder door naar het Welzijnsanker, maar bleek de hulpvraag een foute schoolrekening en had die niets met welzijn te maken. De school moet op **dezelfde golflengte zitten als het project om tot resultaten te komen**.

De **ervaring van de inbedding in de schoolomgeving loopt uiteen**. Sommigen werken in tandem met de zorgcoördinatie en delen er een werkruimte mee, terwijl anderen een eigen bureau hebben en geen permanente ondersteuning ervaren. De Welzijnsankers die nauw samenwerken met de zorgcoördinatie ervaren dat als positief en ondersteunend, maar lang niet overal voelen ze de verbondenheid met de school even sterk. Een Welzijnsanker dat ervaring heeft op 2 verschillende scholen verzucht over het verschil in openheid van de huidige school in vergelijking met het vorige schooljaar:

*Vorig jaar bij de school was ik veel meer in contact met de directie, en die directie zei zelf: is er iets dat kan helpen? Als ik iets anoniem zei, respecteerden ze dat. Ik zei: ik heb die situatie, vind je het oké dat ik het zo aanpak? Die waren echt wel gemotiveerd om te helpen en ze stelden zelf voor: volgende week is er een vergadering. In deze school is dat totaal niet. Hoe minder je vraagt, hoe beter. [Interview Welzijnsanker 10]*

Ook in functie van een aangename werkomgeving zien Welzijnsankers heil in **ondersteuning, overleg en een positieve informele werkverhouding tot de schoolteams**. Lastige ervaringen kunnen doorspreken of erover ventileren is noodzakelijk in functie van hun welbevinden op werkvloer. De **aanspreekbaarheid en beschikbaarheid van de stagementor** is daarvoor cruciaal.

*Ik kan altijd advies en hulp vragen. De school werkt ook met veel verschillende diensten als CLB en nog anderen. Ik probeer de collega's te leren kennen en met hen is het gemakkelijk om in gesprek te gaan of advies te vragen. [Interview Welzijnsanker 4]*

Niet alleen voor de ouders en Welzijnsankers is de inbedding in het schoolteam van belang, ook binnen de school zelf speelt dat een rol. Voor zorgcoördinatoren wil dat *niet zeggen dat er ten opzichte van ons als team een onafhankelijke houding moet zijn en zeggen van: ik hoor eigenlijk niet helemaal tot jullie team. Ik vind dat dat iemand moet zijn die volledig mee in je team draait.* [Zorgcoördinator 9]

#### **4.1.5.2.4. Het belang van 'inlooptijd' en meervoudige ondersteuning tijdens het eerste trimester**

Zoals eerder aangegeven impliceert het werken met vrijwilligers die aan werkplekleren doen dat je er niet mag van uitgaan de brugfiguren hun taak vanaf het begin ten volle moeten opnemen. Ze moeten **ruimte krijgen om te groeien en te leren van de nieuwe ervaringen, de drievoudige ondersteuning** (zie 4.1.3.5.), de professionals uit het bredere (wijk)netwerk



en van elkaar via intervisie (cf. De Mets, 2017, Van Loon, 2023). Uit de gesprekken met de brugfiguren blijkt dat vooral de **inlooperperiode** van ruim genomen het eerste trimester een moment is waarop er nood is aan extra aandacht of ondersteuning van zowel de zorgcoördinatoren, maar ook van de coaches van Dienst Extra. De brugfiguren stellen dat ze vooral in het begin meer ondersteuning wensten om sneller op kruissnelheid te geraken en ouders te kunnen bereiken. Meerdere studenten gaven aan dat ze aanvankelijk niet echt goed wisten wat te doen (Interview Welzijnsankers 2, 6, 8, 9, 10). Hoewel dat uiteindelijk verbeterde in hun ervaring, kan wat extra aandacht in het begin wel sneller leiden tot een beter functioneren van de studenten.

De CLB-ankers leggen dan opnieuw de link naar de **gesprekstechnieken** die ze nog verder moeten ontwikkelen in functie van de **vertrouwensband met de ouders**, maar stellen daarvoor zelf beperkt tot geen tijd te hebben. Ze zien daarin wel een belangrijke rol weggelegd voor de zorgcoördinatie om de kwaliteit van die gesprekken te bewaken en de student wegwijs te bieden.

De bevroegde zorgcoördinatoren zijn zich **unaniem bewust van de grotere begeleidingsnood bij aanvang van de stage**. De studenten moeten de school, de gang van zaken op de school en de ouders leren kennen. Ze krijgen meer vragen van de studenten en beseffen dat ze vanuit hun begeleidende rol moeten investeren om er het maximale uit te halen. *Als die persoon ook het gevoel heeft dat die echt wel deftig begeleid wordt en ondersteund wordt, ja, dan krijg je ook wel meer terug. En ik vind nu loopt dat gewoon en is dat eigenlijk echt oké.* [Zorgcoördinator 10]

#### **4.1.5.3. Verbinding faciliteren tussen ouders, de scholen en organisaties**

*Het is fijn dat je iemand hebt in de wijk die de spin in het web is, dat netwerk wat heeft en die daardoor ouders ook meer wegwijs kunnen maken.* [Interview Welzijnsanker 1]

Als brugfiguur op de Antwerpse basisschool beoogt Welzijnsankers de verbinding te maken tussen ouders, de school en de sociale dienstverlening in de stad. De werkzame principes rond het profiel van de brugfiguur en de integratie in de praktijk werken hier verder door en beïnvloeden mee verbindingen die de brugfiguren leggen tussen de verschillende partijen. De belangrijkste mechanismen om die verbindingen te maken en te verbeteren zijn vraagdetectie, toeleiden, nabij en aanspreekbaar zijn voor allerhande vragen, aanklappend werken, meegaan indien wenselijk, werken aan vertrouwen én bemiddelen waar nodig.

##### **4.1.5.3.1. Proactief werken in functie van vraagdetectie en snelle toeleiding**

De gemene deler tussen het bereiken van ouders en hen tot bij de juiste hulpverlening krijgen, is **proactief werken**. Proactief werken blijkt in de literatuur zowat de hoeksteen te zijn van meerdere brugpraktijken (Juchtmans, 2018; Van Landegem, 2018). Ouders bereiken is een grote uitdaging die de brugfiguren in de eerste plaats proberen overwinnen door proactief vragen op te sporen. Net omdat ze zelf initiatief nemen om ouders aan de schoolpoort aan te spreken, hen uit te nodigen op koffiemomenten, een bericht te sturen of op huisbezoek te gaan, proberen ze contact te leggen met ouders die de weg niet kennen of geen hulp durven vragen. Op die manier willen ze de drempel zo laag mogelijk maken:



*Elke ouder die daar binnenkomt, een goeiemorgen zeggen. Ja, echt heel laagdrempelig en het gevoel geven van... Ik ben hier, hè. Als je nog even wilt passeren en iets wil zeggen, het is oké, dat mag. En mensen doen dat ook. [I SF Ouders]*

Het proactief werken heeft als effect dat ouders weten wie de brugfiguur is en met welke vragen ze daarbij terecht kunnen. Deze **bekendheid** is noodzakelijk vooraleer ouders vragen zullen stellen.

De brugfiguren hebben een breed gamma aan tools die ze kunnen gebruiken om rekening te houden met de **wensen van de ouders en op hun maat** contact te zoeken, waarvan het **huisbezoek** een goed voorbeeld is. Wanneer ouders moeilijk te bereiken zijn, zetten ze de stap om hen in de thuisomgeving of leefwereld op te zoeken. Volgens enkele brugfiguren heeft dat voordelen, zowel praktisch als relationeel, met oog op het winnen van vertrouwen:

*Thuis hebben ze ook hun papieren liggen, hun documenten, wat ze nodig hebben en vaak op school zijn ze dat vergeten dus alles ligt bij de hand. Dus ik denk dat dat vooral maakt dat ze veel liever een huisbezoek hebben. En ik denk dat je ze ook het gevoel geeft dat je meer tijd hebt voor hen. Op school is dat dan een snel intakegesprek, je hoort daar wat lawaai, een collega roept mij van: kun je even komen? Thuis bij hen ben ik alleen gefocust op dat gezin, ze voelen zich dan op hun gemak. [Interview Welzijnsanker 10]*

Het huisbezoek heeft daarnaast een **sociale controlefunctie** waarbij de brugfiguren met open zintuigen de thuisomgeving van de gezinnen kunnen bekijken en indicatoren van welzijnsvragen op te speuren (Andriessen, et al., 2014).

Vanaf er contact is en er hulpvragen gesignaleerd werden, zetten de brugfiguren in op een **aanklampende** opvolging van de cases om de kans op een succesvolle afloop te maximaliseren. Ouders blijven niet altijd op de radar en daarvoor is dat aanklampende soms nodig, zonder dat het de vrijblijvendheid van het programma in de weg staat.

Vanaf de brugfiguren in contact staan met de ouders en de ouders hun vragen durven stellen, kunnen ze aan de slag. Hun positionering en brede kennis van de sociale kaart zorgen ervoor dat ze een **generalistisch aanspreekpunt** zijn in de school (zie 4.1.5.1.2.). Het generalistisch werken is essentieel om de uiteenlopende vragen van de ouders te kunnen beantwoorden en verbinding met organisaties te faciliteren: *Ik heb verschillende vragen van haar gekregen. Dat met de dokter is opgelost, maar nu weet ze niet hoe ze haar kindje moet opvoeden of. Dat kindje heeft een achterstand en ze weet niet hoe het aan te pakken. Dan heb ik contact opgenomen met een opvoedingsconsulent van huis van het kind (...). Dat ging anders gewoon niet opgelost geraken. [Interview Welzijnsanker 4]*

Het **toeleiden** naar de juiste organisaties is daarbij het volgende belangrijke aspect. In de documentaire 'Overbruggen' benoemen ze de 'padvinderrrol', namelijk samen op zoek gaan met de ouders en ernaast staan vanuit empowerment. Daarnaast ook de 'gidsrol' van de brugfiguur, als een gids die de weg kent, hulpbronnen aanreikt (Buurtwerk 't Lampeke, 2018a). Het Welzijnsanker is de 'leidende hand door het hulpverleningslandschap', zoals een brugfiguur het zelf samenvat.



Voor sommige andere ouders is het voldoende om hen van op afstand door te verbinden met de sociale organisaties, andere hebben dan weer meer nood aan een aanwezige steunfiguur. Meegaan schept vertrouwen in de sociale organisatie, iets dat ouders voordien maar moeilijk hadden:

*En ja, dat meegaan, dat doet toch veel, heb ik gemerkt. Vaak ook schrikt hun dat af, of kan dat niet van thuis uit. Dus dan is dat vertrouwen er niet. Maar het meegaan en het helpen en ondersteunen is echt al wel een toegang tot het kunnen helpen, of voor mij toch de belangrijkste om een toegang op het kunnen helpen. Of een basis te liggen. [Interview Welzijnsanker 8]*

*Ze kan meegaan naar de oogarts of de mutualiteit voor de tussenkomst voor de bril, naar wat er allemaal nodig is. Dat is een meerwaarde, dat kunnen wij niet altijd. Het is gewoon door hen echt mee te pakken, Een nogal schrijnend voorbeeld is een gezin waarbij alcoholmisbruik aanwezig is. Die geraakten er niet. Ze is die thuis gaan ophalen en daar mee naartoe gegaan. Daardoor heeft dat kind nu een bril. [Zorgcoördinator 2]*

Meegaan naar diensten staat bovendien **niet noodzakelijk gelijk aan 'doen in de plaats van'**. Enkele Welzijnsankers zien daarin ook mogelijkheden om ouders te leren waar organisaties zich bevinden, maar ook hoe ze in gesprek kunnen gaan met hen, zodat ze het in de toekomst zelf kunnen:

*Ik vind dat het belangrijk is voor de ouders om ze mee te betrekken en dat ze zien wat ik doe om ernaartoe te gaan, hoe dat ze een afspraak maken. Dat zijn kleine dingen maar voor hen is dat zo'n grote stap. En als ik dat dan met hen doe, dan verlaag ik de drempel voor hen. [Interview Welzijnsanker 10]*

Dat blijkt ook wat de ouders daarin appreciëren, de **combinatie van het generalistische en het aanklampende**:

*Je komt daar met een vraag en je zegt dat en dat doet zich voor. Dat is wat ik nodig heb. Hoe kan ik hier verder hulp zoeken? En dat is wat zij doet. En zij volgt dat dan ook op en ze helpt echt de mensen van punt A tot Z, tot als ze er zijn, waar ze moeten zijn. [Interview Sleutelfiguur Ouders]*

#### **4.1.5.3.2. Werken aan vertrouwen: fundament voor de brug naar sociale organisaties**

Ouders moeten een minimum aan vertrouwen hebben in de brugfiguur om een vraag te stellen, maar om tot dat vertrouwen te komen lijkt nood aan positieve ervaringen die vertrouwen scheppen. Uiteindelijk werken brugfiguren aan een **vertrouwensband tussen hen als brugfiguur en de ouders als basis voor het verdere contact**. Zoals eerder aangegeven is het niet evident dat studenten dit vertrouwen op relatief korte termijn kunnen opbouwen. De zorgcoördinatoren en positieve ervaringen van ouders die eerder door het project werden geholpen zijn wat dat betreft belangrijke hefbomen.





*Ik probeer die op een fatsoenlijke manier verder te helpen om hun vertrouwen te verdienen en te laten zien van 'je kan hier dingen zeggen als je wil'. Ik heb gemerkt dat het hielp als je een paar ouders al had bereikt om er meer bij u te krijgen, als ze zien 'die heeft die al geholpen', dan hebben die al meer vertrouwen. [Interview Welzijnsanker 6]*

*'Als we die met huiswerk kunnen helpen en we vragen wat door, dan zullen die hopelijk voor de rest ook wel eens iets laten vallen.' Niet bij iedereen natuurlijk, maar bij de meeste gezinnen is dat wel de insteek geweest om dat vertrouwen op te bouwen tussen onze stagiair en de ouders. [Zorgcoördinator 5]*

In sommige gevallen worden er ook dingen gezegd die niet tegen schoolpersoneel gezegd worden. En het zijn vaak ook die dingen die belangrijk zijn voor verder hulpverlening [Zorgcoördinator 2]. Volgens hen komt dat door de specifieke 'hulpverleningsbril' (zie mechanisme 'positionering') die toch ook gescheiden is van het schoolse en helpt dat de ouders er doorgaans van te overtuigen dat er nood is aan verdere stappen.

Ten slotte biedt deze vertrouwensband mogelijkheden voor het **bemiddelen in conflicten tussen ouders en de school**, wanneer het bijvoorbeeld over niet-schoolse zaken gaat (Interviews Welzijnsankers 3 & 9).

*De school kon de ouders niet bereiken, een van mijn eerste casussen. Dus dan ze zeiden van 'jij bent maatschappelijk werker, misschien nemen ze jouw hulp wel aan'. Dat jij wel kan babbelen, en dan is dat ook gelukt. Dan heb ik daar dan wel een goed contact mee heb kunnen opbouwen, wel echt hulp heb kunnen bieden aan die mensen, wat voordien nog niet gelukt was. [Interview Welzijnsankers 9]*

#### **4.1.6. Uitdagingen en aanbevelingen voor succes**

De interventies van de brugfiguren zorgen voor resultaten, doordat ze inspelen op de hierboven beschreven mechanismen. Dat loopt niet altijd als vanzelfsprekend. Vandaar formuleren we vertrekkende vanuit deze uitdagingen randvoorwaarden voor succes.

##### **4.1.6.1. Continuïteit: werken met 'professionele vrijwilligers'**

De keuze om te werken met studenten heeft consequenties voor het brugproces en het functioneren van de brugfiguren. De studenten zijn aanwezig van oktober tot mei en elk jaar krijgt elke school een andere student. Hoewel het project doorloopt, heeft elke student opnieuw inlooptijd nodig en gaat een deel van het persoonlijke netwerk dat men opbouwde in zekere zin verloren.

In de gesprekken uitten de **zorgcoördinatoren en CLB-ankers kritisch en bezorgd** over de continuïteit van het programma en stellen ze dat het belangrijk is om er aandacht voor te hebben. Werken met stagiairs heeft consequenties op vlak van duurzaamheid in zowel de relatie met ouders, als met andere sociale organisaties:



*Als je elk jaar iemand anders moet zoeken, dan moet je altijd opnieuw beginnen. Maar als je één Welzijnsanker hebt, dan draait een machine. Dat zeggen scholen over ons ook. Dan gaat alles gewoon sneller.  
[Focusgroep CLB]*

*Het enige waar ik wat schrik voor heb is, stel dat het volgend jaar doorgaat en dat het een nieuwe stagiair is, dan begin je eigenlijk opnieuw he.  
[Zorgcoördinator 5]*

#### **Aanbevelingen om met de uitdaging 'continuïteit' om te gaan:**

- Sterke continuïteit begint bij de **selectie van studenten**. Niet elke student is geschikt voor een stage die zoveel zelfstandigheid vereist is. Selectie moet uitval voorkomen en de inlooptijd verkorten.
- **Dossieroverdracht**: bij afronding en opstart van een nieuw stagejaar is een dossieroverdracht noodzakelijk zodat niet steeds helemaal opnieuw begonnen wordt. De school dient dit op te volgen, aangezien de ouders verbonden aan hen verbonden zijn over schooljaren heen. Wel kunnen de coaches van Dienst Extra hierin mee begeleiden.
- Sterke **opvolging door coaches** blijven verderzetten: bewaken selectie, dossieroverdracht en bredere functioneren van het programma.

#### **4.1.6.2. Competenties en vaardigheden op een leercurve**

Naast de beperkingen op vlak van continuïteit, beschikken de studenten **bij aanvang van de stage nog niet over de competenties en vaardigheden** die nodig zijn om als brugfiguur ten volle te functioneren. Daarvoor lopen ze dan ook stage bij Welzijnsankers.

De zorgcoördinatoren en CLB-ankers **problematiseren het aanvankelijke gebrek van deze vaardigheden**. Er is veel **begrip** voor het leerpad waarop de studenten zitten, maar het heeft enkele consequenties voor de werkzaamheid van het programma. Zorgcoördinatoren signaleren vooral dat ze in het **begin van de stage intensiever moeten begeleiden**, voordat ze de student kunnen loslaten om helemaal zelfstandig te werken:

*Je weet niet goed tot waar die vaardigheden wel al goed zijn en welke vaardigheden zijn eigenlijk nog in ontwikkeling? Dat is wel een groot verschil met de mensen die al in het werkveld gestaan hebben of een student. Dat vind ik belangrijk om in het project mee te nemen, dat werken met vaste waardes wel een grotere meerwaarde is dan werken met studenten op dat vlak. [Zorgcoördinator 9]*

Zeker in het begin van het schooljaar is de druk op het schoolteam hoog en kan de Dienst Extra de opstart mogelijk nog wat sterker begeleiden. Een zorgcoördinator uitte de frustratie over hoe de student constant aangemoedigd diende te worden om initiatief te nemen. Het duurde tot het tweede semester voor die helemaal openbloeide. Dit voorbeeld illustreert de nood van de zelfstandigheid en het initiatief nemen, maar bij een stagiair is het **moeilijker om eisen te stellen** dan bij betaalde beroepskrachten geven zorgcoördinatoren aan.

De CLB-ankers kaarten vooral de **beperkte ontwikkeling en ervaring op vlak van gesprekstechniek** aan naar ouders en andere organisaties toe. Zeker om een



vertrouwensrelatie op te bouwen en te onderhouden zijn sterke gespreksvaardigheden noodzakelijk. Daarom vinden ze het belangrijk dat het **schoolteam de regie** over het project binnen de omgeving van de school op zich neemt, zeker in het begin van de stageperiode.

Hoewel de vaardigheden belangrijk zijn en de selectie van studenten richting kan geven, mag er ook niet te hard geselecteerd worden. Werkplekleren is een leerproces waarbij studenten doorgaans vaardiger eindigen dan ze starten en de kans moeten krijgen om te leren.

#### **Aanbevelingen om met deze uitdaging om te gaan:**

- **Selectie van studenten** die rekening houdt met zelfstandigheid, initiatief nemen en niveau van gesprekstechnieken van de student.
- **Gericht bijscholen** en opleiden van studenten via intervisies, cursussen etc., vanuit de Dienst Extra in functie van werkzaamheid en vergroten leereffect voor studenten.
- **Extra begeleiding** tijdens in de inlooperperiode van de studenten waar nodig. De bijgevoegde schoolkalender (zie bijlage 2) kan een tool zijn die overzicht biedt in wanneer wat extra aandacht vereist.

#### **4.1.6.3. Kortdurend contact versus langdurige begeleiding**

De opdracht van de brugfiguren bestaat uit kortdurend contact om mensen op de juiste plaats te krijgen, meer dan hen te begeleiden in het oplossen van hun problematiek, expliciteren de coördinator en de coaches van Dienst Extra. In de literatuur blijkt dat het voornaamste verschil tussen een brugfiguur op de school en een schoolmaatschappelijk werker, die aan meer langdurige, individuele begeleiding (Gelijke Kansen Alliantie, 2023; Van Loon, 2023).

Bij Welzijnsankers is dat onderscheid licht vervaagd, mede doordat de brugfiguren dat zelf als een belangrijke spanning benoemen. Enerzijds hamert **Dienst Extra op het verbinden en zo kort mogelijk houden** van het contact, om zoveel mogelijk ouders te kunnen bedienen. Anderzijds vinden sommige **scholen de relatie met de ouders nog belangrijker** en moedigen ze de student aan daaraan te blijven werken:

*Er zijn gewoon gezinnen die levenslang in de kansarmoede zitten en die een moeilijk bestaan gaan hebben, dus er komt altijd wel iets nieuws. Dus dat idee van kortdurend ergens aan te werken, vind ik soms ook wel wat nefast voor de doelgroep waar we soms mee werken. [Zorgcoördinator 1]*

*Dienst Extra hamert heel hard op 'het is een complex dossier en je moet doorverwijzen.' Tegenover heel veel ouders in de school waar ik sta die hebben net nood aan een vertrouwensfiguur. Als je dan iets langer vasthoudt en dan wel bruggen bouwt, onderhoudt en een brug bent, maar ook nog wel altijd een veilige haven, denk ik dat dat veel waardevoller is. [Interview Welzijnsanker 5]*

Daarnaast blijven ouders hen aanspreken wanneer ze op problemen stoten, wat hen soms **meer op de stoel van hulpverlener dan brugfiguur** zet. Zeker wanneer andere sociale organisaties ontoegankelijk zijn in de ervaring van de ouders en brugfiguren:

*OCMW wil het gezin niet aannemen omdat ze geen verblijfsvergunning hebben, het CAW kan daar ook niks in betekenen, loket migratie laat op*



*zich wachten en de rekeningen lopen door. Ik kan mijn handen er niet van af trekken. [Interview Welzijnsanker 1]*

**Aanbevelingen om met deze uitdaging om te gaan:**

- Doel van het project en wensen/verwachtingen van de scholen blijven afstemmen.
- **Grenzen** van de opdracht duidelijk maken aan de brugfiguren.
- **Zwaarte van de dossiers** meenemen in registratie.

**4.1.6.4. Informatie-uitwisseling en vrijblijvendheid van de hulpverlening**

Uitwisseling van informatie uit de dossiers van en gesprekken met ouders komt in elk gesprek terug als een complex punt. Het is niet altijd even duidelijk wanneer welke informatie gedeeld kan worden met de school of met de Dienst Extra. Verschillende actoren hebben ook verschillende meningen over welke informatie 'nice-to-know' of 'need-to-know' is.

Waar de professionals van dienst Extra als medewerkers van de sociale diensten van de stad wel **toegang hadden tot de sociale dossiers, hebben studenten dat niet zomaar** (Dienst Extra, 2023). CLB-medewerkers, zorgcoördinatoren en ook de coaches geven aan dat het daarom niet altijd gemakkelijk is te achterhalen of ouders al in hulpverlening zitten of niet.

De informatie uit dossiers en gesprekken met de ouders valt sinds het inzetten van studenten onder een **discretieplicht en niet langer onder beroepsgeheim**. Onder zowel brugfiguren, zorgcoördinatoren als de CLB-ankers in dit onderzoek bleek **onduidelijkheid** over wat dat concreet inhoudt. Begrippen als discretieplicht, beroeps- en ambtsgeheim gebruikten ze in de gesprekken vaker door elkaar, met **algemene discretie en zorgvuldigheid** als gemeenschappelijke deler.

Beide vertrouwelijkheidsbepalingen staan **niet noodzakelijk op spanning** met elkaar, al uitten de CLB-ankers zich op basis daarvan wel defensief. Voor hen kan het niet zomaar dat brugfiguren overlegmomenten zoals Multidisciplinair Overleg (MDO) bijwonen zonder dat ze een gedeeld beroepsgeheim hebben, omdat er meer dan welzijn alleen wordt besproken. Daarnaast vonden ze dat hoe minder ze met leerkrachten zouden delen, hoe beter, om kinderen zoveel mogelijk 'kind te kunnen laten zijn'. Ze pleitten voor **zoveel mogelijk scheiding tussen school en welzijn**. Mits toestemming van de ouders staan ze er meer voor open, maar ze stelden zich er eerder argwanend tegenover:

*Dat gaat mij niet om die persoon, maar beroepsgeheim is beroepsgeheim.  
Dan kan ik aan de school vragen. U verwittigt de ouders dat we over het kind willen spreken en dan komt er nog iemand vreemd bij zitten. No way.  
[Focusgroep CLB]*

Welzijnsankers werken op vrijwillige basis. De **vrijblijvendheid** is een van de elementen die de dienst- en hulpverlening **laagdrempelig** maakt, benadrukten de coaches (Dienst Extra, 2023; I Coaches DE). De coaches zien bovendien dat werken met stagiairs bij ouders nog vrijblijvender overkomt dan met professionals. **Toestemming om met hun dossier bezig te zijn en medewerking van ouders is dus een voorwaarde** om überhaupt iets voor de ouders te kunnen doen én om de vertrouwensrelatie tussen de brugfiguren en de welzijnsankers te bewaken. Studenten zien het ontbreken van deze toestemming of medewerking dan ook als een van de **voornaamste redenen waarom ze bepaalde**



**casussen niet kunnen oplossen.** In sommige gevallen willen de ouders bijvoorbeeld geen extra persoon betrekken, naast CLB en de school. Wanneer de vertrouwensband er met het Welzijnsanker wel is, blijkt dat minder snel een probleem te zijn, illustreert het gesprek met de sleutelfiguur van de ouders:

*Tot nu toe hebben wij dat niet gehad. Maar die vertrouwensband is er, want ik denk dat dat is omdat zij wordt gezien als iemand die bij de school hoort. [Interview Sleutelfiguur Ouders]*

Wat kan er dan **wel gedeeld worden met het schoolteam**? Volgens de brugfiguren en hun coaches enkel zaken die invloed hebben op **schoolse functioneren** van het kind of waar het gezin baat bij zou kunnen hebben dat de schoolteams er rekening mee houden (Interviews Welzijnsankers 1, 4, 6, 9, 10). Bv. financiën is iets voor de directie, maar leerkrachten of zorgcoördinatoren hoeven dat niet noodzakelijk te weten:

*Als het dan dingen zijn die wel betrekking hebben tot de school zelf, over het kind op school, dan vraag ik toestemming aan de ouders of ik dat mag zeggen van hen. Ik houd er wel altijd rekening mee, hoe zeggen ze dat, op een ethische manier verloopt enzo. Ze komen met kei serieuze dingen en dan ben ik niet in het recht om te zeggen wat de situatie daar is, ik houd altijd rekening met beroepsgeheim. [Interview Welzijnsanker 9]*

De studenten gaven aan dat ze wel een **beknopte neerslag** van hun gesprekken registreren in Smartschool of andere leerlingvolgsystemen, maar steeds met een vertrouwelijk karakter (Interviews Welzijnsankers 1, 2, 4, 9). De school weet dan wel dat er gesprekken hebben plaatsgevonden, maar de inhoud daarvan wordt niet in detail gedeeld indien dat naar hun inschatting niet nodig is. De zorgcoördinatoren bevestigen dat ze dat ook **niet nodig vinden om de gehele privésituatie** van de ouders te kennen, tenzij het in het belang van het kind is of een situatie erom vraagt, bv. bij intrafamiliaal geweld. Ze begrijpen vanuit hun eigen ervaring dat deze vertrouwelijkheid nodig is om een relatie op te bouwen met de ouders.

**Zaken die geen invloed hebben op het schoolse blijven doorgaans tussen het Welzijnsanker en de ouders** of kan eventueel met coaches gedeeld worden in de zoektocht naar een oplossing. Desondanks accepteren niet alle schoolteams zomaar dat bepaalde informatie niet gedeeld wordt. Op sommige scholen lijken ze te verwachten dat alles gedeeld wordt, ook al gaat dat in tegen de inschatting van de brugfiguur:

*Toch zeggen ze: wij zijn van de school en die leerlingen zitten op onze school, we hebben daar wel recht op. Ik zeg: maar die ouders hebben mij dat toevertrouwd en hebben expliciet gezegd om niet de naam daarin te vernoemen. [Interview Welzijnsanker 10]*

#### **Aanbevelingen om met deze uitdaging om te gaan:**

- Blijven inzetten op **het aanklappend werken** naar ouders die moeilijk te bereiken zijn.
- Dienst Extra dient een duidelijk **deontologisch kader te ontwikkelen** voor de specifieke positie van brugfiguur rond nice-to-know en need-to-know ten opzichte van alle betrokken partijen (studenten, scholen, CLB) én expliciteren in de vorm van coaching. Dit sluit aan bij een **afgebakend takenpakket en mandaat**.



#### 4.1.6.5. **Nood aan voldoende ruimte en voorzieningen op school**

De meeste brugfiguren delen hun kantoor met de zorgcoördinatoren van hun school. **Aparte ruimtes voor gesprekken is niet altijd ter beschikking**, die vinden soms plaats in vrije ruimtes die er niet voor dienen, soms zelfs op de gang. Het is niet bevorderend voor het scheppen van vertrouwen en een veilige gespreksomgeving en het is niet professioneel.

*Ideaal zou zijn als hij een eigen werkruimte heeft, niet per se om apart te zijn aan ons, maar dat hij niet zoveel rekening moet houden met wanneer hij met mij gesprekken heeft en met onze agenda. Maar praktisch gezien is dat bijvoorbeeld niet haalbaar. [Zorgcoördinator 6]*

Zorgcoördinatoren erkennen het capaciteitsprobleem, maar geven aan dat ze daar niet echt iets aan kunnen doen. Er is te weinig ruimte op de meeste scholen om een apart kantoor te voorzien. Tegelijk zien zowel zorgcoördinatoren als brugfiguren voordelen in de **sociale controle- en feedbackfunctie** voor wanneer ze hun werkruimte delen.

Ten slotte **problematiseren een aantal brugfiguren dat ze zelf een e-mailadres moesten aanmaken**. Ze vinden het niet professioneel en zeker naar ouders of sociale organisaties toe schept het mogelijk argwaan. E-mailadressen van de school zouden het werkbaarder maken. De gsm die de brugfiguren ter beschikking krijgen van Dienst Extra helpt daar al bij en ervaren ze allen als positief.

#### **Aanbevelingen om met deze uitdaging om te gaan:**

- **Voldoende infrastructuur en materiaal** voorzien voor de brugfiguur. Extra infrastructuur vrijmaken voor de brugfiguren op de school indien mogelijk.
- Minimaal een **aparte gespreksruimte** ter beschikking op de momenten dat het nodig is.
- Uitbreiding van de professionele contact- en communicatiemogelijkheden, waaronder het e-mailadres.

#### 4.1.6.6. **Vraag naar meer samenwerking en overleg**

Deelnemen aan netwerken onder meer op wijkniveau, bijvoorbeeld lerende netwerken en andere overleggen kan de impact van een brugpraktijk versterken (De Visscher et al., 2019). Bij de CLB's en wijkverantwoordelijken klinkt het dat er **open opportuniteiten liggen naar sterkere samenwerking, overleg en afstemming**. Een wijkverantwoordelijke legde bijvoorbeeld uit hoe het Welzijnsanker niet betrokken was bij een wijkoverleg rond welzijn. Het CLB zou daarnaast graag op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen op bepaalde dossiers die ze zelf opvolgen:

*Die geven soms met toestemming van de ouders, dat rechtstreeks door aan de Welzijnsankers, als dat een heel afgebakende vraag is. Wij als CLB hebben wel wat de vraag, zeker ook als het over jongeren gaat dat wij opvolgen, dat wij op de hoogte gebracht worden. [FG CLB]*

Bij een tussentijds feedbackmoment gaf het team van Dienst Extra dat de job van de wijkverantwoordelijken sterk verschilt naargelang de persoon en diens aanpak in de wijk en dat het bijgevolg moeilijk is om daar structureel mee samen te werken.



**Aanbevelingen om met deze uitdaging om te gaan:**

- Opvolgen van mogelijke samenwerkingsopportuniteiten en de brugfiguur daarin ondersteunen en sturen.
- Overleg opzetten waarin Welzijnsankers en CLB tussentijds communiceren en bespreken, indien relevant.

**4.1.6.7. Externe uitdagingen: taalbarrières en gesloten deuren bij sociale organisaties**

Alle brugfiguren en hun zorgcoördinatoren gaven aan wel eens op **taalbarrières** gestoten te zijn in het contact met de ouders. Het is een deel van hun werk om die barrières te overkomen, bijvoorbeeld bij administratieve moeilijkheden, maar ook in contact met sociale organisaties. Tegelijk is het niet evident voor hen om steeds een oplossing te vinden wanneer ze geen overeenkomstige taal hebben met de ouders. Eerder beschreven we al dat het etnische profiel van de brugfiguur en talenkennis het contact vlotter kan laten verlopen, maar dat geldt niet voor alle brugfiguren.

Wanneer taal een probleem is, doen de meeste brugfiguren beroep op **digitale vertaalrobots of applicaties**, zoals Google Translate en 'Say hi!' of indien mogelijk laten ze het kind of een sleutelfiguur tolk spelen. Vooral in het begin is het een zoektocht, maar uiteindelijk zijn deze tools wel voldoende om met ouders in gesprek te kunnen gaan:

*In het begin heb ik eens met iemand die Arabisch sprak aan de telefoon gehangen en een hele uitleg deed en ik verstond het niet, dus ik zeg, kom naar de schoolpoort. Dan kunnen we proberen babbelen met elkaar, desnoods met uw kind erbij. Uiteindelijk heb ik dan met die mensen contact gehad via een persoon die wel NL kon. Uiteindelijk verloopt dat dan wel goed. [Interview Welzijnsanker 8]*

Naast taal ondervinden nagenoeg alle brugfiguren vooral **drempels bij andere organisaties**, bijvoorbeeld wanneer deuren daar gesloten blijven, er wachtlijsten zijn of ze mensen opvangen die daar niet naar hun wensen geholpen werden. De CLB-ankers en zorgcoördinatoren hekelen daarnaast eveneens de moeilijkheden die ze ervaren wanneer ze in contact proberen te treden met andere organisaties, zoals *met 1Gezin1Plan is toch ook dat je daar bijna niet meer binnengeraakt. Die zeggen 'oh dat is niet voor ons.* [Focusgroep CLB]

Uiteindelijk komen deze moeilijkheden op vlak van doorverwijzen niet alleen bij Welzijnsankers voor, maar is het een uitdaging in het bredere doorverwijsveld (Seghers et al., 2022). Wanneer doorverwijzen de essentie is, maakt dat het moeilijker werken voor Welzijnsankers.

**Aanbevelingen om met deze uitdaging om te gaan:**

- Aandacht voor **meertaligheid**: ondersteuning en scholing voor de brugfiguren wanneer ze daar nood aan hebben.
- Op beleidsniveau in gesprek gaan met **onbereikbare sociale organisaties**. Signaleren wanneer het moeilijk gaat.



#### 4.1.7. Conclusie: de brugfiguur in onderwijs

Welzijnsankers beoogt kwetsbare gezinnen effectiever toe te leiden om hun levenssituatie te verbeteren, schoolteams te ontzorgen en een waardevolle, leerrijke stage aan te bieden voor de hogescholen. De brugfiguren slagen er over het algemeen in deze doelstellingen te bereiken door op school laagdrempelig aanwezig te zijn, door ouders proactief aan te spreken en door met hun vragen aan de slag te gaan. Alleen over de invloed op het leven en de realisatie van sociale rechten bij gezinnen hebben we indicaties en weten we enkel sporadisch hoe ouders dat zelf ervaren. De ervaring van ouders met het project vergt dus **verder onderzoek** om daar een duidelijk beeld van te krijgen.

Daarnaast draagt het project bij aan de bredere doelstellingen van de Dienst Extra om ouders te bereiken die nog geen hulpverlening hebben. Het project slaagt erin een voldoende stevige brug te slaan tussen de beleidsdomeinen onderwijs en welzijn.

Brugfiguren zijn dus ook in Antwerpen een **goede strategische aanvulling** van de schoolteams om aan gelijke onderwijskansen te werken, zoals Juchtmans en collega's (2020) concludeerden. De thuissituatie is niet gemakkelijk te beïnvloeden om de startkansen van kansarme kinderen te vergroten (Poesen-Vandeputte, 2023). Net als andere projecten met brugfiguren op school, levert Welzijnsankers daar een bijdrage toe. Hoe groot die exact is, meten we hier niet, al kan een onderzoek met focus op de ouders wel een zinvol vervolproject zijn om in beeld te brengen hoe brugfiguren hun leven al dan niet verbetert.

Om de impact van het project te bewaren en potentieel te vergroten, dienen Dienst Extra, de deelnemende scholen en hogescholen rekening te houden met de mechanismen en randvoorwaarden. De impact kan nog versterkt worden door met de uitdagingen en bijhorende aanbevelingen aan de slag te gaan. De **schoolkalender** die in de bijlagen is bijgevoegd kan daarbij een **goede tool** zijn. Wanneer heeft welke uitdaging meer aandacht nodig? Waar moeten studenten, coaches en stagementoren op letten om zo veel mogelijk met het project te kunnen bereiken?





## 4.2. De brugfiguren binnen de sportsector

In dit deel van de analyse gaan we in op de rol van de brugfiguren binnen de sportsector. We bespreken achtereenvolgens de context, betrokken actoren, interventies, resultaten, werkzame mechanismen en uitdagingen en aanbevelingen en eindigen met een tussentijdse conclusie.

### 4.2.1. Context: sportorganisaties en de brugfunctie welzijn

Hoewel het werken met brugfiguren vanuit stedelijke impuls gepromoot werd, is dit voor de bevraagde sportorganisaties geen volledig nieuw concept. Zowel bij de City Pirates als bij de Willibies werd er in het verleden al gewerkt met medewerkers die naast het sportieve ook specifiek oog hebben voor de uitdagingen en welzijnsvragen van de doelgroep. De stad Antwerpen gaf de organisaties dan ook de ruimte om mee na te denken over de concrete invulling van de brugfunctie.

KSC **City Pirates** organiseert in de eerste plaats (jeugd)opleidingen voetbal, zowel competitief- als recreatief-gericht, in vijf verschillende Antwerpse aandachtswijken: Luchtbal, Linkeroever, Merksem, Deurne en Antwerpen-Dam. Anders dan in een klassieke sportvereniging, organiseert KSC City Pirates ook activiteiten met doelstellingen die nauw aansluiten bij welzijn, onderwijs, jeugd, integratie en activering naar werk, om kansen te geven aan zoveel mogelijk kinderen uit kansenvrijen.

De City Pirates Foundation (CPF) – die de sociale rol binnen KSC City Pirates opneemt – heeft sinds april 2020 een transversale convenant afgesloten met de Stad Antwerpen. Deze convenant wordt gefinancierd vanuit verschillende beleidsdomeinen, waaronder Welzijn. In de huidige afsprakennota worden binnen Welzijn een aantal doelstellingen voor de brugfiguur opgesomd. Deze rol wordt bij de City Pirates opgenomen door '**social coaches**'. Ook voorheen werkten de City Pirates reeds met 'social coaches', al werden toen termen gebruikt als 'verenigingsmanager/maatschappelijk jongerenwerker'.

Omdat eerdere termen de lading niet volledig dekten, wordt er sinds 2021 consequent gekozen voor de benaming 'social coach'. Deze functie combineert drie verschillende opdrachten: jeugdwerk, welzijnswerk en sportmanagement. Elke social coach is zowel jeugdwerker, welzijnswerker als sportmanager en heeft dus deze drie opdrachten in zijn/haar takenpakket. Er is niet één brugfiguur aan de slag binnen de werking, het welzijnsluik is inherent bij iedereen aanwezig. Momenteel zijn er over alle vestigingen heen 12 social coaches aan de slag, die elk de verantwoordelijkheid hebben over een site (Merksem, Deurne, Linkeroever, Dam, Luchtbal) of een thema (muziekstudio, meisjeswerking, taal en sport, NEET-jongeren, begeleiding studentenwerk, tweedehandswinkel, onderwijs).

**Willibies** Antwerpen vzw is een basketbalclub gelegen in Antwerpen-Noord, die naast hun eigen uitvalsbasis ook gebruik maakt van andere sportzalen in Borgerhout en Antwerpen-Noord. De club is opgericht vanuit het plaatselijke wijkcomité, dat vooral mensen wilde samenbrengen en zoeken naar oplossingen voor samenlevingsproblemen. De club moest een afspiegeling worden van de inwoners van de wijk.

Binnen de club is er een hoog aantal kinderen en jongeren die ingeschreven zijn via het statuut 'verhoogde tegemoetkoming' (VT) van het RIZIV. Sinds april 2022 werd er binnen de club een 'brugfiguur welzijn' geïmplementeerd, deze functie wordt opgenomen door één



'**welzijnsmedewerker**'. Daarnaast is er ook een projectmedewerker (met andere middelen) in dienst die zich specifiek focust op de brug naar werk.

Ook bij de Willibies heeft het werken met een brugfiguur welzijn reeds een lange voorgeschiedenis. Hoewel het initiële doel van de sportclub niet meteen was om aan welzijnswerk te doen, merkten ze hoe kinderen en jongeren uit kansengroepen met gelijkaardige problemen worstelden. Zo had de club in het verleden een 'diversiteitsmanager' – later werd dat een 'verenigingsmanager' – in dienst, omdat het werken met een heel diverse doelgroep voor uitdagingen zorgde die het vrijwilligerswerk overstegen.

#### 4.2.2. Actoren van de brugpraktijk

Met betrekking tot de actoren, maken we een onderscheid tussen de brugfiguur welzijn, de doelgroep van de brugfiguur, de vrijwilligers en de partners waarmee de brugfiguur samenwerkt.

De primaire actor is de **brugfiguur welzijn** zelf. De brugfiguur welzijn binnen sport is, net zoals de welzijnsankers en de brugfiguur welzijn binnen jeugd, een **schakel** tussen actoren (Juchtmans, 2018; Small, 2009), maar ook tussen domeinen. Er wordt steeds vertrokken vanuit de kinderen en jongeren en hoe zij zich bewegen in hun vrije tijd. De persoon (of personen) die deze functie opneemt noemen we de 'brugfiguur'. Wanneer we het hebben over de manier waarop de brugfiguur zijn opdrachten uitvoert en de rol die de brugfiguur opneemt, spreken we over de 'brugfunctie'.

De brugfunctie gaat over meer dan enkel de schakel zijn tussen de sportorganisaties en hulp- en dienstverleningsorganisaties. Het gaat ook om de **brug** leggen **tussen de brugfiguren en de doelgroep zelf** en het zoeken van **verbindingen tussen vrije tijd en andere levensdomeinen**. De brugfiguren binnen de sportorganisaties nemen heel wat welzijnsvragen zelf op en verwijzen niet altijd door naar externe welzijnsorganisaties.

*De brug maken tussen verschillende levensdomeinen. Voor mij is 'school' een levensdomein, 'werk' is een levensdomein, 'vrije tijd' is een levensdomein, ook 'thuis'. En daartussen eerder **de brug maken, vanuit de jongeren en vanuit hun vrije tijd, een plaats waar die gasten zich goed voelen**. Een plaats waar ze zich ook heel vaak relatief veilig voelen. (brugfiguur sport 5)*

*De brug is **een verbinding van mij naar de jongeren**. Dat ik hun centraal zet en dat ik zo alles dat met hen te maken heeft – thuissituatie, schoolsituatie, vrienden, hun sociaal leven, ... – goed genoeg en stevig genoeg kan verbinden. Ik zit daartussen als brugfunctie om al die lijnen of punten zo goed mogelijk in orde te houden en zo goed mogelijk recht te houden. Dat ze niet op het slechte pad komen en noem maar op. (brugfiguur sport 2)*

Om de rol van de brugfiguur – de brugfunctie – te omschrijven, maken we ook hier gebruik van de typologie van Juchtmans (2018) die de brugfiguur omschrijft aan de hand van 7 dimensies. We vullen de typologie aan met een extra dimensie 'niveau', omdat hier een belangrijk verschil op te merken is tussen de drie sectoren.



Dimensie	De brugfiguur binnen de sportsector
Focus	<p>Binnen de sportsector bevroegen we twee sportorganisaties. De ene sportorganisatie heeft 12 'social coaches' in dienst, de andere sportorganisatie heeft 1 'welzijnsmedewerker'. Voor deze medewerkers is het uitoefenen van de brugfunctie de <b>essentie</b> van hun dagelijks handelen. Het verbindend werken, in de eerste plaats tussen brugfiguur en kinderen en jongeren, is prioritair en de brugfiguren hebben een specifiek (beroeps)profiel, waarbij de 'herkenbaarheid' voor de doelgroep een belangrijke factor vormt.</p>
Werkwijze	<p>De brugfiguur binnen de sportorganisaties is onder meer een schakel tussen de doelgroep en het welzijnslandschap. In deze relatie treedt de brugfiguur op als <b>katalysator</b> (Juchtmans, 2018). De brugfiguur neemt rechtstreeks contact op met een externe partner en zal ook (zeker de eerste keer) zelf aanwezig zijn wanneer de jongere en de externe partner met elkaar in contact komen, om de jongere te ondersteunen.</p> <p><i>Indien zij een afspraak hebben met een andere organisatie, ben ik ook altijd degene die meegaat, bijvoorbeeld, op de afspraak zelf inderdaad, als vertrouwenspersoon. Dus dat gebeurt eigenlijk zo goed als altijd. Zodra zij iets hebben van, 'oké, we voelen ons goed', dan hoeft ik er niet altijd bij te zijn, maar nog steeds: die terugkoppeling gebeurt nog altijd. (brugfiguur sport 2)</i></p>
Strategie	<p>De brugfiguur past verschillende strategieën toe, afhankelijk van de vragen en problematieken die naar voor komen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Preventief:</b> de brugfiguur werkt proactief om te voorkomen dat bepaalde grondrechten van de kinderen en jongeren niet gerealiseerd zouden worden (Juchtmans, 2018; De Visscher, 2017).</li><li>• <b>Compenserend:</b> wanneer kinderen en jongeren bepaalde grondrechten reeds misliepen, grijpt de brugfiguur in om dit te compenseren (Juchtmans, 2018).</li><li>• <b>Interveniërend:</b> de brugfiguur lost welzijnsvragen remediërend op door zelf hulp- en welzijnsvragen op te nemen of door een brug te vormen naar een externe partner die de jongere kan verder helpen (Juchtmans, 2018).</li></ul>
Werkdomein	<p>De brugfiguur vertrekt vanuit een <b>generalistische</b> blik op het thema welzijn (Raeymaeckers, 2016). De brugfiguur vertrekt vanuit de signalen die hij of zij opvangt bij de kinderen en jongeren en de noden die zij aangeven. Het gaat om levensdomeinen zoals: onderwijs, werk, mentaal welzijn, gezinssituatie, verblijfsstatuut, enz.</p>
Setting	<p>De brugfiguur is actief in een <b>beroepsmatige setting</b>. Dit wil zeggen</p>



	<p>dat er bij de rekrutering van de brugfiguren specifieke vereisten zijn omtrent attitude, professionele kwaliteiten, herkenbaarheid; voornamelijk met het oog op het kunnen werken met en in verbinding gaan met de doelgroep (Juchtmans, 2018; Op Den Kamp et al., 2008).</p>
Positie in interactie	<p>De brugfiguur neemt tijdens interacties met externe actoren vooreerst duidelijk de positie in van <b>bruggebouwer</b>. De brugfiguur staat midden in de relatie tussen de jongere en een gespecialiseerde welzijns- of dienstverleningsorganisatie (Agentschap Inburgering en Integratie, 2015; De Mets, 2015; De Visscher, 2017). De brugfiguur heeft oog voor de belangen van beide partijen maar is niet onpartijdig en neutraal. <b>De brugfiguur staat duidelijk aan de kant van de doelgroep.</b></p> <p><i>Ik sta sowieso aan de kant van mijn jongeren. Dat is één. Dat sowieso. (brugfiguur sport 2)</i></p> <p>In bepaalde gevallen, wanneer er sprake is van spanning of conflict, komt het ook voor dat de brugfiguur optreedt als <b>bemiddelaar</b>. De brugfiguur is dan meerzijdig partijdig en neemt een bepaalde positie in afhankelijk van de situatie en de context en tracht de beide partijen dichter bij elkaar te brengen. Zo probeert de brugfiguur bijvoorbeeld om de informatie begrijpelijk te maken voor de jongere.</p> <p><i>Ik sta er altijd in het belang van de jongeren. Sowieso, ja, van daaruit zijn we er ook. Maar dat betekent niet dat je in zo'n gesprek niet even aan de kant van de school moet gaan staan om de jongeren wel mee een punt te maken. Maar daar is het heel vaak het taalgebruik (het probleem), dat ze gewoon naast elkaar aan het babbelen zijn; dat de leerlingenbegeleider dingen zegt dat die beter moet doen, maar bij die jongere zit daar zo'n weerstand tegenover of die begrijpen de woordkeuzes niet of de verwachtingen niet, en dat je daar wat die bemiddelende functie tussen kunt spelen. (brugfiguur sport 5)</i></p>
Inbedding	<p>De brugfiguur is <b>sterk ingebed</b> in de sportorganisaties. Zo bepalen de sportorganisaties, de brugfiguren en de projectleider van de stad Antwerpen samen wat het mandaat, de plaats en de rol is van de brugfiguur in de organisatie. Tegelijk krijgen de sportorganisaties en hun brugfiguren ook autonomie en beslissingsruimte om vorm te geven aan de eigen acties.</p> <p><i>We zijn destijds betrokken geweest (bij de gesprekken over de functie brugfiguur welzijn). En er is aan ons eigenlijk de vraag gesteld: hoe gaan</i></p>

	<p><i>jullie dat invullen? (coördinator sport 1)</i></p> <p>Daarnaast is de brugfiguur ook ingebed in een lerend netwerk, waar brugfiguren uit sportorganisaties ook kunnen uitwisselen met brugfiguren uit de jeugdsector. De sportorganisaties hebben ook intern overleg en/of intervisie met andere medewerkers en/of brugfiguren. Op die manier is er (intern en extern) ruimte voor uitwisseling en intervisie tussen de verschillende brugfiguren (Juchtmans, 2018).</p> <p><i>Dat was dan in de praktijk van oké: welke signalen leven er? En hoe kunnen we daarmee aan de slag gaan? Dat zijn de zaken die in het netwerk vooral naar voren werden geschoven. Hoe ik het zelf zie is ook: het versterken van de organisaties. Dus door in het netwerk aanwezig te zijn, dat je van elkaar kunt leren, en dat dat tot bepaalde efficiëntie kan leiden, dat ook. (coördinator sport 1)</i></p>
Niveau	De brugfiguren werken op de <b>eerste lijn</b> . Ze staan in rechtstreeks contact met de doelgroep en het in verbinding gaan met kinderen en jongeren is van prioritair belang.

Een tweede actor die we definiëren, is **de doelgroep**. De brugfiguren welzijn werken op de eerste lijn met kinderen en jongeren van verschillende leeftijden. Ze zijn actief in wijken waar veel **kinderen en jongeren**<sup>9</sup> opgroeien in een **maatschappelijk kwetsbare situatie**. Het gaat onder meer om kinderen en jongeren die opgroeien in armoede, waarvan één of beide ouders langdurig werkloos zijn of die behoren tot een minderheidsgroep. Kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie hebben meer kans op achterstand op school, krijgen minder kansen in de vrije tijd en hebben minder toekomst op de arbeidsmarkt. Kwetsingen op jonge leeftijd versterken elkaar. Negatieve ervaringen kan men een leven lang meedragen en beïnvloeden ook verdere contacten met sociale voorzieningen en administraties (Uit De Marge, s.d.).

*Maatschappelijke kwetsbaarheid is een proces waarbij kinderen en jongeren in interactie met maatschappelijke instellingen; zoals onderwijs, politie, arbeidsmarkt, huisvestingsmarkt, ... kwetsingen oplopen en na iedere kwetsing kwetsbaarder worden in interactie met diezelfde of andere maatschappelijke instellingen, waardoor er ook sprake is van een cumulatief proces. Deze kinderen en jongeren krijgen vaker te maken met negatieve of sanctionerende aspecten van dat aanbod en minder met de positieve aspecten. Daardoor ontstaat er wantrouwen tussen beiden en zien we vermijdingsdrang en conflict. (Vettenburg, 1989).*

<sup>9</sup> De brugfiguren werken met kinderen en jongeren van verschillende leeftijden. Wanneer het over welzijnsthema's of contexten gaat die voornamelijk van toepassing zijn op jongeren, spreken we verder in het rapport over 'jongeren' i.p.v. over 'kinderen en jongeren'.



De etiketten die kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie opgeplakt krijgen, zorgen voor stigmatisering, wat het door Vettenburg beschreven proces versterkt en zorgt voor een laag zelfbeeld (Uit De Marge, s.d.).

De brugfiguren komen ook vaak in contact met de gezinsleden van de kinderen en jongeren, zoals de ouders. Zeker bij jonge kinderen zoekt de brugfiguur dit contact zelf op. Ook ouders vinden hun weg naar de brugfiguur met allerhande welzijnsvragen.

De sportorganisaties doen voor allerhande zaken in grote mate beroep op **vrijwilligers**. Het gaat om sportcoaches, materiaalmeesters, barpersoneel, enz. In zekere zin vormen zij een secundaire doelgroep van de brugfiguren omdat de brugfiguren ook hen begeleiden, onder meer in het ontwikkelen van 'sociale voelsprietten', waardoor ook zij aandacht krijgen voor de welzijnsvragen van de doelgroep en signalen kunnen doorgeven aan de brugfiguren. We komen hierop terug in het stuk over de interventies van de brugfiguren bij de professionalisering van het welzijnswerk binnen sportorganisaties.

*Zoals ik het zie, zijn het niet enkel de jongeren die we coachen. Ook onze vrijwilligers maken een deel uit van de doelgroep en begeleiden we ook. (coördinator sport 1)*

*De brugfiguur welzijn ondersteunt alle spelers en coaches en eventuele vrijwilligers in alles dat niet rechtstreeks met basketbal te maken heeft. (brugfiguur sport 5)*

Vaak worden vrijwilligers ook gerekruteerd binnen de club, het gaat dan om jongeren die zelf lid zijn of waren van de sportclub en een ander engagement binnen de club opnemen. Brugfiguren kunnen zo verantwoordelijkheid geven aan jongeren en hen een aantal 'skills' aanleren in de praktijk.

*Ik haal mijn trainers bijvoorbeeld uit diezelfde doelgroep. Dus mijn trainers zijn geen volwassen mensen die niks te doen hebben en die graag bij een club willen horen. Dat zijn mijn trainers niet. Mijn trainers zijn ex-doelgroep jongeren. Dus om die keuze te maken, weet je ook dat je die moet omkaderen. (brugfiguur sport 1)*

Ook ouders worden aangesproken om een engagement aan te gaan als vrijwilliger, "als *délegué of materiaalmeester*" (brugfiguur sport 2). Zo worden ze meer betrokken bij de club en komen ze "niet enkel om hun kinderen in te schrijven" (brugfiguur sport 2).

Om de brug te kunnen slaan naar externe hulp- en dienstverleningsorganisaties en andere relevante actoren, is het voor de brugfiguur belangrijk om samen te werken met heel wat **partnerorganisaties**. De brugfiguur spreekt deze partners actief aan om zijn functie bekend te maken, met het oog op een potentiële samenwerking, om jongeren naar door te verwijzen of om advies in te winnen over een specifieke case.

De lijst aan partners is niet limitatief. De brugfiguren binnen sport werken onder meer samen met: OCMW's, CAW's, Woonhaven, UKJA, Dienst Extra, Young Fenix, ACM, JAC, Atlas, VDAB, Jespo vzw, Elegast, sociale buurtwinkels, Kwadraat, Kras, JES. Daarnaast zijn er ook veel samenwerkingen met scholen en CLB's. We komen hierop terug wanneer we hieronder beschrijven hoe en waarom brugfiguren een netwerk uitbouwen.



### 4.2.3. Interventies

In de afsprakennota's met de stad Antwerpen worden een aantal te verwachten resultaten opgesomd. De brugfiguren ondernemen allerhande interventies of activiteiten om deze resultaten te verwezenlijken. Uit de verzamelde data blijkt dat de interventies van de brugfiguren kunnen worden onderverdeeld aan de hand van **6 overkoepelende opdrachten**. Zo zetten de brugfiguren in op (1) het identificeren van welzijnsproblematieken en -noden bij de doelgroep (2) het aan de slag gaan met welzijnsvragen van kinderen en jongeren (3) het professionaliseren van het welzijnswerk binnen sportorganisaties, (4) het uitbouwen van een netwerk, (5) het registreren van welzijnsvragen en (6) het signaleren van welzijnsproblematieken waar de doelgroep mee geconfronteerd wordt. Hoe deze interventies vorm krijgen in de dagelijkse praktijk van de brugfiguren, beschrijven we in onderstaande paragrafen.

#### 4.2.3.1. Identificeren van welzijnsproblematieken en -noden

Een eerste belangrijke opdracht van de brugfiguur is het detecteren van welzijnsproblematieken en -noden bij de doelgroep, zoals ook omschreven staat als eerste doelstelling in de afsprakennota's.

Vooraleer de brugfiguur welzijnsvragen en -noden kan identificeren, werkt hij actief aan het opbouwen van een **vertrouwensband** met de kinderen en jongeren (en hun ouders) en het creëren van een '**safe space**', een plek waar kinderen en jongeren zich thuis voelen en ongehinderd hun eigen identiteit kunnen beleven. De brugfiguur werkt aan positieve identiteitsontwikkeling met de doelgroep. Kinderen en jongeren (en hun ouders) stellen zich vaak pas open, vertellen over moeilijkheden en stellen pas vragen wanneer ze zich veilig en comfortabel voelen.

*Maar toen ik hier binnenkwam merkte ik van, ah, maar er zijn nog wel wat voorwaarden nodig om met die zaken aan de slag te kunnen gaan. Zoals een band met die gasten. Want **die gasten gaan niet zomaar ineens naar mij stappen**. (brugfiguur sport 5)*

*Maar onze insteek is: we starten vanuit zo'n laagdrempelig bindmiddel, waardoor we ervoor zorgen in een authentiek kader dat een jongere zich thuis voelt; en op basis van dat thuisgevoel en dat vertrouwen dat gecreëerd wordt, kunnen brugfiguren die signalen eruit halen. (coördinator sport 2)*

De brugfiguur is zichtbaar binnen de organisatie en zorgt ervoor dat hij steeds bereikbaar en nabij is. Hij stelt zich voor, doet een babbeltje en leert zo de kinderen, jongeren (en hun ouders) kennen. Er worden zowel spontane als geplande gesprekjes gevoerd.

*Dat zijn één op één contactjes, links en rechts, voor, na, tussen allerlei activiteiten. X (de brugfiguur) is nu vaak op die trainingen aanwezig om een balletje mee te gooien, dat vertrouwen te blijven onderhouden. En dat geeft dan de moment om voor- of na een training of tussen een aantal oefeningen door, twee woorden met elkaar te klappen en op die manier uw voelsprietten uit te smijten en te zien waar de problemen zijn. (coördinator sport 3)*



*Wat ik concreet doe is: **ik zorg dat de mensen mij kennen**, nummer één, en dan laat ik die mensen ook weten dat als er ergens een vorm van problemen is, dat kan eender welk zijn, eender wat, grote proporties, kleine proporties, dat ze daar gerust tot bij ons mee mogen komen. (brugfiguur sport 1)*

*Het begin van X (de brugfiguur) zijn opdracht was om al die gasten te leren kennen, om inderdaad vertrouwen te wekken. We hebben toen gewoon een aantal sportieve activiteiten opgezet. Basketbal buiten op 't pleintje. Iedereen van de club kan meedoen, ook in de sporthal, instuifmomenten, waar X (de brugfiguur) dan niet de rol van trainer, coach of toezichter heeft, maar gewoon 'one of the guys' is, die gewoon tussen de gasten loopt en met de mannen mee een balletje gooit, zodanig dat hij dat vertrouwen kan wekken. Dus dat was de grootste opdracht voor X (de brugfiguur): **alle spelers leren kennen en hun vertrouwen weten te winnen**. (coördinator sport 3)*

Sommige brugfiguren gaan ook 'outreaching' op zoek naar kinderen en jongeren in de buurt. Ze zijn aanwezig op straat, spreken kinderen en jongeren aan en stellen zich voor.

*Dus meestal als ik mijn schooltoer aan het doen ben, ook in de buurt, kom ik ze regelmatig tegen. Rond een uur of half vier, vier uur. Dan zie ik ze, zie ik heel veel van hen eigenlijk. Af en toe eens gewoon een babbeltje mee doen: Hoe is het? Hoe was het vandaag op school? Wat heb jij gedaan? Gewoon een kort gesprekske houden. En zo stel ik me graag voor. (brugfiguur sport 2)*

Brugfiguren gaan ook soms op huisbezoek. Dit geeft hen vaak de mogelijkheid om ook met de ouders in gesprek te gaan. Zij voelen zich veiliger en meer bereid om zich open te stellen in de geborgenheid van hun eigen woning, "zodat zij een beetje in hun comfortzone zijn" (brugfiguur sport 2).

*Die vertellen altijd veel meer als je op huisbezoek gaat dan als je ze hier (op de club) ontvangt. (brugfiguur sport 4)*

Deze eerste fase, die erg veel tijd in beslag kan nemen, is cruciaal om drempels weg te nemen en succesvol welzijnsproblematieken en -noden te kunnen detecteren bij de doelgroep. Het opbouwen en behouden van een vertrouwensband is een continu voortdurend proces.

*Willibies zijn nu aan hun tweede jaar bezig. Vorig jaar was de eerste evaluatie en ik voelde een stukje teleurstelling bij de brugfiguur van 'Ik had eigenlijk al veel verder willen staan'. Maar ik zei van 'Nee, nee. Wat je in het eerste jaar eigenlijk doet is die band opbouwen met die jongeren. Dat gaat niet van dag één op dag twee. Dat heeft tijd nodig'. Je mag niet te snel willen gaan of niet te snel schakelen. Je moet dat echt tijd geven. Je begint pas resultaat te zien na een tijd. (projectleider stad Antwerpen)*





*Je hebt enerzijds die vragen die automatisch komen. Maar er zijn ook heel veel mensen die een bepaalde drempel voelen om die welzijnsvragen te stellen. Dus is het aan ons om echt actief op zoek te gaan naar die vragen bij de mensen zelf. En dat hangt echt af van de signalen die je opvangt. (coördinator sport 2)*

#### **4.2.3.2. Aan de slag met welzijnsvragen van kinderen en jongeren**

Na het identificeren van welzijnsproblematieken en -noden gaat de brugfiguur vervolgens met concrete welzijnsvragen aan de slag. De brugfiguur zoekt zelf naar oplossingen of gaat op zoek naar een externe partner om te kunnen doorverwijzen.

*Voor mij is het belangrijk dat mijn jongeren worden geholpen. Dat is mijn drive, dat is mijn motivatie. En als ik dat zelf kan doen, dan zal ik dat zelf doen, moet ik daarvoor inderdaad doorverwijzen naar een partner, dan ga ik dat ook doen. Maar mijn jongeren moeten vooral geholpen worden. (brugfiguur sport 1)*

##### **4.2.3.2.1. Welzijnsvragen zelf opnemen**

De brugfiguren binnen de sportorganisaties zoeken in de meeste gevallen eerst zelf naar antwoorden. Daar is de vertrouwensband die ze opbouwden met de doelgroep en die ze willen behouden een belangrijke motivatie toe.

*Uiteraard grotere complexe materies, daar heb je waarschijnlijk nog professionele of zeer deskundige hulp voor nodig, maar **in veel van de gevallen kan je zelf proberen of zelf iets betekenen voor de mensen zelf. Je hebt uiteindelijk hun vertrouwen gewonnen.** En als je het dan ook zelf kunt afmaken of verder begeleiden, denk dat dat nog meer een voordeel kan zijn dan. (coördinator sport 3)*

Veel brugfiguren geven aan dat doorverwijzen niet altijd evident is, waardoor hun eerste reflex wordt om zelf op zoek te gaan naar antwoorden en oplossingen. Zeker wanneer ze zelf beschikken over de nodige kennis en ervaring om met bepaalde vragen of problematieken aan de slag te gaan.

*Nu wat mij stoort in momenten dat we zaken doorverwijzen, is dat er op andere snelheden wordt gewerkt. Dus we merken heel goed, als ik bijvoorbeeld een jongere bij mij krijg die een prioritair iets heeft waarmee we aan de slag moeten gaan, en we gaan daarvoor om het maar te benoemen een CAW bellen en die zeggen: ik heb de 28e maart tijd voor u, dan zijn we die jongeren kwijt. Dus dat is voor mij wel een zorg. **Dat is ook de reden waarom ik in het verleden heel veel zaken zelf ben gaan uitzoeken.** (brugfiguur sport 1)*

***Na een tijdje bezig te zijn merken we dat dat doorverwijzen te weinig werkt of niet altijd werkt,** dan moet er de mogelijkheid ook zijn om zelf problemen op te lossen. (coördinator sport 3)*



**De zaken die we zelf kunnen oplossen, die lossen we ook zelf direct op.** Dus we gaan niet wachten tot dat we dat kunnen doorverwijzen, naar weet ik het wat. Nu als brugfiguur is dat natuurlijk een hele moeilijke, maar we hebben ook de knowhow in huis om natuurlijk zelf oplossingsgericht te gaan werken. Andere zaken, daar gaan we natuurlijk kijken, liefst zo dicht mogelijk in de buurt, waar dat er dan daadwerkelijk partners zijn die actief zijn, of meer knowhow in huis hebben om alsnog die mensen door te verwijzen. (brugfiguur sport 1)

Jongeren en/of hun ouders staan vaak **wantrouwig tegenover externe hulpverleners** door eerdere negatieve ervaringen of vinden het **moeilijk om een kwetsbaar verhaal opnieuw te moeten doen**. Vaak is het ook moeilijk om op korte termijn bij een externe organisatie terecht te kunnen – door **wachlijsten** en andere drempels – waardoor brugfiguren de jongeren soms 'kwijt' zijn vooraleer er hulp voor handen is. Ook het wantrouwen van de brugfiguren zelf speelt een rol.

*Er zijn sowieso zaken die ik zelf opneem. Enerzijds omdat ik sowieso niet graag heel snel doorverwijs naar andere organisaties, omdat dat bij veel families ook iets is van, weeral iets nieuw en dan weeral openstellen. Dus ik probeer hun zoveel mogelijk, en zo ver mogelijk ook te helpen. (brugfiguur sport 2)*

*Ik deed alles zelf. Want ik had geen vertrouwen in al de andere organisaties. Ik noem dat zo nu, maar dat was het niet. Maar ik wist van, ik moet dat doen. Ik ga dat zelf doen. Dan heb je er controle over. Dus zaken uit handen geven is voor mij een hele moeilijke. Ik heb ondertussen al een x aantal gesprekken gehad met verschillende mensen. En ik ben er nu hoe langer hoe meer naar toe aan het werken. Om toch heel wat zaken uit handen te geven. (brugfiguur sport 1)*

*In het begin zat ik daar heel hard achter: wie wat waar. Maar je merkt dat vanaf dat je eventueel een potentieel geschikte organisatie hebt of een persoon waarvan je denkt: deze kan daar wel echt een rol in spelen; tegen dat je die link kunt leggen, ben je die jongeren soms al kwijt. (brugfiguur sport 5)*

*Het vertrouwen in bijvoorbeeld de VDAB is niet zo groot vanuit de doelgroep, vanuit jongeren. En die vertrouwensrelatie is zo belangrijk. Dus dan kijken we soms eerder van: hoe gaan we ze zelf naar werk of een opleiding begeleiden. (coördinator sport 1)*

*Je merkt wel dat ze gewoon een beetje blijven terugkomen. En **die staan ook echt niet te springen om ergens anders naartoe te gaan** die jongeren. En soms met CLB's, je merkt ook wel dat die gewoon zo overbevraagd zijn dat dat voor hun soms een stukje bandwerk is en die willen direct tot de essentie komen, maar zo werkt dat jammer genoeg niet. (brugfiguur sport 5)*



Vaak zien de brugfiguren zich ook genoodzaakt om bepaalde zaken zelf op te nemen omdat partners jongeren doorverwijzen naar hen of terugsturen na een eerdere doorverwijzing vanuit de brugfiguur.

*Eén van onze specifieke opdrachten is om NEET-jongeren klaar te stomen om de stap te zetten naar de VDAB. Dat is eigenlijk hetgeen dat op papier staat, maar in de praktijk begeleiden we die jongeren meestal zelf naar opleiding of werk. Omdat we merken dat VDAB vaak NEET-jongeren doorstuurt naar partnerorganisaties. Dus het zou een beetje onnozel zijn om ze dan terug te sturen. (coördinator sport 1)*

Wanneer bepaalde vragen of noden veel voorkomen, wordt een **groepsaanbod** opgezet. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de begeleiding van schoolwerk of de begeleiding naar de arbeidsmarkt. De brugfiguren zetten bijvoorbeeld, al dan niet met behulp van vrijwilligers, een **huiswerkbegeleiding** of studiebegeleiding op poten. Ze voorzien de nodige ruimte waar kinderen en jongeren voor school kunnen werken en hulp kunnen vragen bij hun huiswerk.

*Ik nodig die gasten uit om hier voor school te komen werken. Die mee ondersteunen, die proberen een stukje mee te leren plannen. Vanuit een plaats waar die gasten zich ook wel goed voelen. (...) We hebben een huistaakbegeleiding, dat is voor de lagereschoolkinderen en dan voor de oudere gasten is er een studiebegeleiding. Misschien helpt het ook gewoon om hier in een goede omgeving te zitten, dat je ook wel wat kan motiveren om effectief te werken. (brugfiguur sport 5)*

*De jongeren die ik hier heb voor huiswerkbegeleiding, zijn dan meestal jongeren die thuis niet goed opgevolgd wordt, of door drukte: te veel broers, zussen, te veel lawaai, en het is ook klein. Dat zorgt ook voor heel veel frustraties. (brugfiguur sport 2)*

Wanneer een brugfiguur gekend is in de wijk, vinden ook mensen van buiten de club soms hun weg om hulpvragen te stellen. Het gaat dan vaak om administratieve vragen, waar ze in andere, reguliere sportclubs niet mee geholpen worden.

*Het is zelfs zo dat jongeren op andere sportclubs lidgeld betalen en de weg naar mij vinden om hun terugbetalingsdocumenten te laten invullen. Omdat ze weten: op die club gebeurt dat niet. (brugfiguur sport 1)*

#### **4.2.3.2.2. Warm doorverwijzen naar externe welzijns- en dienstverleningsorganisaties**

De brugfiguren in sportorganisaties nemen veel welzijnsvragen zelf op. Wanneer ze echter zelf niet de nodige expertise hebben of inschatten dat de jongere elders beter geholpen zal zijn, wordt er doorverwezen naar externe welzijnspartners.

*Anderzijds als dat een bepaalde complexiteit is waarbij je toch een partner mee moet betrekken dan vorm je de brug tussen de doelgroep en de partner en zorg je dat het opgelost geraakt. (coördinator sport 1)*



Wanneer er wordt doorverwezen is dit vaak naar personen in externe organisaties die de brugfiguur persoonlijk kent, waardoor de brugfiguur er vertrouwen in heeft dat de jongere snel en goed zal worden verder geholpen.

*Met (externe partner) werk ik heel aangenaam en heel graag samen. Waarom? Dat is hier op zestig meter verder. Als ik mijn contactpersoon daar binnen die werking contacteer, dan heb ik morgen een oplossing. Dus die weten dat mijn vraag is om snel te schakelen en vullen dat ook in. (...) Als ik niet snel schakel met bepaalde jongeren, als we het probleem nooit bij de juiste organisatie kunnen neerleggen, dan wordt het niet opgelost. En die jongen gaat misschien twee maanden terug later bij mij komen en dan moet ik diezelfde beweging maken. Dus dat is heel moeilijk. (brugfiguur sport 1)*

*Zoveel doorverwijzingen naar andere organisaties gebeuren er eigenlijk niet. Maar ik kende die organisatie. Ik had daar een persoonlijke aanspreekpunt, omdat ik daar nog een stage had gedaan. (...) Dan zit daar jammer genoeg vaak heel veel tijd tussen. Dan zet je die op een inschrijvingslijst, je meldt die dan aan. En dan moet je dat een beetje levend houden bij die jongere. Want dat is dan zoveel tijd later dat dat start. Dan heeft hij er al helemaal geen zin meer in. Dan moet je dat toch terug wat warm maken. (brugfiguur sport 5)*

Wanneer de brugfiguur de keuze maakt om door te verwijzen naar een partner, wordt deze keuze steeds gemotiveerd aan de jongere en/of hun ouders. De brugfiguur bespreekt met de jongere en/of zijn ouders waarom een doorverwijzing naar een welzijnspartner aangewezen is en welke stappen er zullen volgen. De beslissing tot doorverwijzing ligt bij de jongere en/of zijn ouders.

*Dan vraagt die (de brugfiguur) dat aan u (indien er iemand anders is die zou kunnen helpen). Die vraagt eerst: zie je dat zitten dat ik dat vraag aan hem of dat hij erbij betrokken wordt, en dan kies jij of je dat wil of niet. Die (de brugfiguur) gaat nooit van zichzelf naar iemand, en alles wat je tegen hem zegt is tussen jou en hem, die gaat niet naar K of S of uw coach, tenzij dat jij dat vraagt. (jongere sport 2)*

*Zodra dat ik merk van, oké, eigenlijk moet ik daar iemand opzetten die daar echt gericht op kan werken, probeer ik ook een paar afspraken te maken met de ouders en hun ook heel duidelijk te maken waarom dat dat belangrijk is. Dat er effectief iemand is die een betere kijk heeft op het probleem, hun kan verder helpen in plaats van dat ik hun verder moet helpen. (brugfiguur sport 2)*

Ook wanneer er wordt doorverwezen, wordt de jongere echter niet losgelaten en speelt de brugfiguur een actieve rol als **katalysator** (Juchtmans, 2018), zoals we hierboven reeds beschreven bij de rol van de brugfiguur (zie bij 'werkwijze' in tabel). De brugfiguur gaat (zeker de eerste keer) samen met de jongere (en zijn ouders) naar de externe organisatie en neemt de communicatie met de partner voor zijn rekening, waarna telkens wordt teruggekoppeld naar de jongere (en/of zijn ouders). De brugfiguur blijft het eerste aanspreekpunt voor de



doelgroep om de vertrouwensband niet te beschadigen. Naast een 'instrumentele' brug, zorgt de brugfiguur dus ook voor een 'expressieve' brug (Juchtmans, 2018). Hij ondersteunt het emotioneel en sociaal welzijn van de doelgroep.

*Maar het is zo dat onze doelgroep zodanig afhankelijk van ons is. Dat zelfs met dat doorverwijzen, dat ze eigenlijk wat verwachten dat je mee onderdeel neemt van dat traject. Want dat vertrouwen is zodanig hoog. En het wantrouwen bij andere organisaties is tegelijkertijd ook hoog. En omdat je dat vertrouwen bij je doelgroep niet wilt verliezen, dan kan je moeilijk zeggen: 'oké, hier is de organisatie, succes ermee. Laat maar weten hoe het was'. (coördinator sport 2)*

*Is dat misschien een andere organisatie, die ik zou moeten contacteren om de jongeren juist te begeleiden, dan is dat zo. Natuurlijk met nog steeds terugkoppeling met mij, dus het is niet dat ik dat volledig loslaat of zo, dus het is telkens ook met terugkoppeling, indien ik die speler doorverwijs naar een andere organisatie. (brugfiguur sport 2)*

De brugfiguur staat als **bruggenbouwer** (zie bij 'positie in interactie' in tabel) in de relatie tussen de jongere en de externe organisatie (Juchtmans, 2018), hij is niet neutraal of onpartijdig maar staat aan de kant van de jongere. De brugfiguur wil de jongere actief ondersteunen en versterken.

*Het ding is: ik sta aan de kant van de jongeren, want ik ben de brug van de jongeren. (...) Ik ben niet de brug van de instantie. (brugfiguur sport 6)*

#### **4.2.3.3. Professionalisering welzijnswerk binnen sportorganisaties**

De brugfiguur bouwt mee aan een gedragen visie en missie rond welzijn. Hij onderneemt daartoe acties die het welzijnswerk binnen de sportclub professionaliseren. Zo worden vrijwilligers alert gemaakt voor de welzijnssignalen van kinderen en jongeren en door middel van interne intervisie en overleg worden welzijncases samen besproken.

##### **4.2.3.3.1. Vrijwilligers alert maken voor welzijnssignalen**

In het stuk over actoren vermeldden we reeds dat de vrijwilligers binnen de sportclub een secundaire doelgroep vormen voor de brugfiguur. In kleinere organisaties, zoals bij Willibies, zijn er zeer weinig professionele werkrachten en worden de meeste functies ingevuld door vrijwilligers. Dit brengt meer uitdagingen met zich mee wanneer men een welzijnsvisie uitbouwt en uitvoert. De vrijwilligers hebben specifieke taken, zoals het geven van voetbal- of basketbaltraining, en hebben niet altijd tijd en ruimte om zich ook in het welzijnsthema te verdiepen.

*Heel uw werking is gebaseerd op vrijwilligers. En in hoeverre willen vrijwilligers dat nog allemaal ook dragen? Dus je zit eigenlijk met een constant spanningsveld. (coördinator sport 1)*

*Wij zijn een basketbalploeg die competitief speelt, maar winnen is voor ons niet altijd het belangrijkste; op welke manier kunnen wij onze coaches ondersteunen in hoe dat wij willen dat jongeren een stuk gevormd worden*



*- ik denk dat dat wel echt een ongelooflijk moeilijk iets is, omdat het allemaal met vrijwilligers is en je kan niet zeggen: mannekes, maak allemaal zoveel tijd vrij in uw agenda, we gaan daar een workshop rond geven... (brugfiguur sport 5)*

Het gaat bovendien om heel verschillende profielen die niet altijd evenveel ervaring hebben in de sociale sector en/of in het werken met kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie.

*De rest zijn de trainers van die ploegjes, dat zijn eigenlijk vrijwilligers die training geven, matches begeleiden, op basis van een vrijwilligersvergoeding. Die elk binnen hun eigen engagement dat doen. Sommigen steken er wat meer tijd in dan de anderen. Maar om daar nu ook echt de welzijnsproblematiek naar toe te schuiven, dat is moeilijk. Enerzijds omdat die er niet voor opgeleid zijn, natuurlijk. Anderzijds omdat ze daar ook niet voor gevraagd zijn, ze zijn gevraagd om sportief met de jongeren bezig te zijn. Wat al een hele boterham is en veel werk is en waarvoor we heel dankbaar zijn dat ze dat doen. (coördinator sport 3)*

Toch tracht de brugfiguur ook hen mee te krijgen in het welzijnsverhaal en hen actief tools te bezorgen om hun **'sociale voelsprietten'** te **ontwikkelen** en zo signalen te kunnen doorgeven aan de brugfiguur. Vrijwilligers die bijvoorbeeld als sportcoach actief zijn hebben veel contacturen met de doelgroep en zijn dus welgekomen **extra oren en ogen voor de brugfiguur**.

*We hopen dat, als er dingen zijn, dat ze die kunnen opmerken en dan specifiek doorgeven aan de brugfiguur afhankelijk van het probleem (coördinator sport 3).*

Daarnaast geven de brugfiguren ook tips en ondersteuning aan de sportcoaches rond positief omgaan met kinderen en jongeren tijdens het sporten, om het bouwen van een vertrouwensband tussen coach en spelers positief te beïnvloeden.

*Ik denk dat we daar inzetten op twee dingen. Dat is enerzijds inderdaad die voelsprietten wat proberen te ontwikkelen. Want ja, voor 300 jongeren kun je niet alles zelf zien, dus daar hebben we beter wat extra ogen voor. Dus als die coaches dat zelf mee kunnen detecteren, dan is dat oké, of is dat meegenomen. Dus dat is één, daar wat houvast voor geven. En twee, werken rond positief coachen van de spelers. (coördinator sport 3)*

#### **4.2.3.3.2. Intervisiemomenten organiseren binnen de organisatie**

Het welzijnswerk binnen de sportclub wordt eveneens geprofessionaliseerd door het organiseren van sociaal overleg en interne intervisiemomenten. Tijdens deze overleggen worden brugfiguren onderling of met sportcoaches en/of andere vrijwilligers samengebracht rond de **welzijnsagenda**, zodat deze **gekend en gedragen** is. Door het samen aandacht hebben voor welzijnsthematieken wordt er bewustwording gecreëerd bij alle medewerkers.



*We brengen de coaches op regelmatige basis samen in overleg, waar we dan enerzijds praktische en sportieve zaken overlopen, maar waar dat we ook elke keer wel een soort van welzijnsluikje mee in voorzien. Zodanig dat we hen op een of andere manier kunnen bewustmaken van problematieken. (coördinator sport 3)*

*Wij hebben om de zoveel tijd een sociaal overleg dat ik met mijn collega die rond werk actief is, doe en met een andere collega die meer sportief bezig is en alle spelers (...) worden even individueel overlopen: wat is er daar rond gebeurd? Wie moet er wat doen? Om daar wel wat meer vat en controle over te krijgen. (brugfiguur sport 5)*

Tijdens intervisiemomenten kunnen brugfiguren casussen voorleggen aan elkaar en **advies vragen aan collega's**. Dit soort overleg zorgt er tevens voor dat de brugfiguren onderling elkaars expertise en ervaring leren kennen, waardoor ze makkelijker en gericht beroep op elkaar kunnen doen.

*We komen bijeen in onze sociale cel en daar gaan we dan de verschillende casussen voorleggen. Een casus die misschien al loopt of een casus die al gepasseerd is of die we hebben afgesloten, gaan we aftoetsen bij de collega's van kijk: die casus hebben we gehad, zo hebben we erop gereageerd, dat is het resultaat. (...) Dat is heel vertrouwelijk. Wat ook hoort te zijn. Dat moet in een veilige, gesloten omgeving zijn. En dat verloopt enorm vlot. Afhankelijk van de verschillende casussen. (...) Natuurlijk komen er ook zaken boven waar dat er niet juist in gehandeld is. Of waar anders in gehandeld had moeten worden. Maar dan moet je ook wel het vertrouwen hebben dat de feedback die je van je collega's krijgt, dat je dat ter harte neemt. En dat dat iets is als positieve feedback en iets waar je naar de toekomst toe misschien in dat dossier nog mee aan de slag kan. Maar vooral in de volgende dossiers neem je dat mee in je achterhoofd. En je kan het ook nog eens aftoetsen, elke keer ook. Dus als ik weet van ik zit met een problematiek rond huisvesting bijvoorbeeld, ik weet dat mijn collega daar sterk in is omdat hij daar al een X aantal dossiers in heeft verwerkt. Dan is het logisch dat ik die z'n telefoonnummer kan gebruiken (om hem advies te vragen). (brugfiguur sport 1)*

Voor kleinere organisaties zoals Willibies, waar maar één brugfiguur aan de slag is en waar er meer wordt gewerkt met vrijwilligers dan met professionele beroepskrachten, vormt interne intervisie een grotere uitdaging. Daar zit de brugfiguur vaak op een eiland omdat er minder of geen andere collega's expliciet werken rond welzijn, waardoor een klankbord zoeken in een extern lerend netwerk aangewezen is (projectleider stad Antwerpen).

*Op persoonlijke dingen zit je altijd wel een beetje op een eiland. Dat gevoel heb ik toch en dat hoor ik bij de anderen ook nog wel een beetje. Niet per se alleen. Ik sta er alleen voor, maar wel binnen uw functie. Waardoor dat het niet altijd evident is. Je zit er alleen mee. Je hebt niet uw*



*vaste pingponggesprekjes binnen uw organisatie. Allee, je kan dat wel creëren, maar ergens sta je daar wel alleen voor. (brugfiguur sport 5)*

#### **4.2.3.4. Netwerk uitbouwen**

Vele activiteiten van de brugfiguur zijn gericht op het uitbouwen van een duurzaam (lokaal) netwerk. Dit netwerk geeft de brugfiguur **toegang tot informatie en expertise** – en de uitwisseling daarvan – om kinderen en jongeren optimaal te kunnen verder helpen. Een netwerk zorgt er eveneens voor dat brugfiguren op een outreachende manier **op zoek kunnen naar de doelgroep**. De brugfiguren bouwen een netwerk uit door samen te werken met externe welzijnspartners, door samenwerkingen aan te gaan met scholen en door deel te nemen aan het lerend netwerk opgezet door de stad Antwerpen.

##### **4.2.3.4.1. Samenwerking met externe welzijnspartners**

De brugfiguur investeert veel tijd in de bekendmaking van zijn functie aan externe actoren. Dit gebeurt met het oog op een potentiële samenwerking, **in beide richtingen**. Externe actoren, zoals hulp- en dienstverleningsorganisaties, kunnen de brugfiguren verder helpen om vragen en noden van hun doelgroep op te lossen (zie boven bij 'warm doorverwijzen naar externe welzijns- en dienstverleningsorganisaties') en de brugfiguren willen ook zelf hun kennis en expertise delen met andere welzijnsorganisaties, die op hun beurt ook vaak doorverwijzen naar (de brugfiguren in) de sportorganisaties.

*De samenwerking met de brugfiguur gebeurt in een andere richting. Dus wij verwijzen de mensen door naar City Pirates. (partner sport 2)*

Het uitbouwen van een netwerk is tijdsintensief maar wordt gezien als een investering op lange termijn. Het welzijnslandschap verandert voortdurend, waardoor het uitbouwen en onderhouden van een netwerk nooit eindigt.

***Uw netwerk is enorm belangrijk zodanig dat je weet wie waarmee bezig is en waar dat hun corebusiness ligt. Dus dat is enorm belangrijk. Dat is ook iets dat constant moet bijgewerkt worden, want zaken verschuiven, organisaties verdwijnen, er komen er weer nieuwe, ze gaan weer op iets nieuw inzetten, dus dat is iets dat constant (in beweging is). Maar de sociale kaart weet mij ook te vinden. Omdat ik hier al zo lang rondloop, heb ik hier elke medewerker die hier ooit gestart is, weten beginnen. Dus die weten ook van, oh, X is hier een figuur, in de wijk, als we hier zouden beginnen, die dat we zeker moeten gaan spreken, want die kent de problematiek, die is hier geboren en getogen, die weet de knowhow, die levert contact met de jongeren en de ouders, die weet wat er hier leeft. Dus op die manier heb je eigenlijk al een hele mooie opstap naar een potentiële samenwerking en zeker een uitbreiding van uw netwerk. (brugfiguur sport 1)***

Niet enkel welzijnsorganisaties, maar ook andere lokale spelers vinden hun weg naar de brugfiguur, en omgekeerd. Zeker in wijken met een lage sociale cohesie kan de aanwezigheid van een brugfiguur zorgen voor lokale samenwerkingen die het sociaal engagement verhogen.





*Je merkt, zeker in wijken zoals in Luchtbal, dat het verhaal dat je daar creëert, dat dat ook zijn eigen leven begint te creëren in de wijk zelf. (...) Dus de vraag vanuit organisaties, lokale partners binnen de wijk, die stijgt enorm. Dus we hebben allerlei verschillende soorten samenwerkingen opgezet de voorbije jaren. Omdat zij, zeker een wijk zoals Luchtbal, waar een heel laag sociaal engagement is zeg maar, waar heel weinig aanbod is voor jongeren en jongvolwassenen en tieners. (...) En dan zitten we aan de tekentafel en zien we van oké, kunnen we iets organiseren waarbij we met de beide werkingen tot een gezamenlijk doel kunnen komen. En dat is bijvoorbeeld vanuit de lokale moskee die wil gebruik maken van de accommodatie tijdens het offerfeestgebied of suikerfeestgebied dat dan in open lucht plaatsvindt. (coördinator sport 2)*

#### **4.2.3.4.2. Samenwerking met scholen**

De brugfiguren in de sportorganisaties werken intensief samen met scholen en CLB's uit de buurt. Ze gaan outreachend op zoek naar de doelgroep maar volgen ook reeds gekende kinderen en jongeren op. Deze samenwerkingen lopen meestal in twee richtingen: welzijnsmedewerkers op school, leerlingenbegeleiders of CLB-medewerkers contacteren de brugfiguur wanneer en problemen opduiken met de leerling en de brugfiguur bekijkt de situatie op school wanneer hij op de club merkt dat het minder goed gaat.

*Vanaf dit jaar ben ik heel hard bezig met het opvolgen van de gasten op school. Middelbaar dan wel. (...) Ik denk dat ik een lijstje van 16 jongeren heb, waar ik van de school echt wel het signaal heb gekregen van: op een of andere manier loopt het daar wel echt wat moeilijker. (brugfiguur sport 5)*

De brugfiguur wil via de samenwerking met de school "betrokken zijn in verschillende aspecten van de jongeren hun leven. We zijn betrokken in hun voetbal, we zijn betrokken in hun school, we zijn ook betrokken in hun thuissituatie. Waardoor er meer vertrouwen groeit tussen de brugfiguur en de jongeren." (brugfiguur sport 7). Zo willen ze niet enkel 'een **safe space**' aanbieden op de sportclub, maar ook **op school**.

De leerlingenbegeleiders, welzijns- en CLB-medewerkers ervaren de samenwerking met brugfiguren als een grote meerwaarde. Brugfiguren kennen de kinderen en jongeren op een andere manier, zien hoe ze in hun vrije tijd, vanuit een comfortzone, andere kenmerken van hun persoonlijkheid en 'skills' tonen dan op school en hebben een sterkere vertrouwensband met hen opgebouwd. Hierdoor kunnen brugfiguren ook optreden als bemiddelaar.

***Een brug maken vanuit de jongeren en vanuit hun vrije tijd. Een plaats waar die gasten zich goed voelen. Een plaats waar die ook heel vaak zich relatief veilig voelen. Proberen de brug te maken naar onderwijs waar die gasten zich vaak minder goed voelen. En daar proberen toch een positievere impact op te hebben. Want je komt gewoon dingen te weten die scholen niet te weten komen. Omdat je op een andere manier kunt werken. Je hebt ook de ruimte om daar soms wat lakser erin te zijn. In een school moet het inderdaad soms allemaal wat strakker zijn. Want je hebt andere doelstellingen. En bij ons is het allemaal wat meer***



*chaos. Er mag misschien wat meer dan op een school, waardoor je een andere band kunt opbouwen met die gasten. (brugfiguur sport 5)*

*Zij (de brugfiguren) hebben hun organisatie een beetje gekaderd en ook hun functie daarin. En gevraagd dat ik ervoor open stond en omdat ik zelf ook uit de sport kom, en heb ervaren **dat leerlingen in een sportorganisatie zich wel compleet anders kunnen gedragen dan op school**; dat die wisselwerking wel in mijn ogen blijkt te werken, ging ik er wel heel graag op in. (partner sport 1)*

***Ik vind het wel nuttig dat zij mee een omkadering en een begeleiding aan de jongeren geven**, wat heel veel van onze leerlingen van thuis uit niet hebben. Dat ze het gevoel hebben dat er iemand hen mee opvolgt, maar niet in de negatieve zin, maar gewoon opvolgt als in: soms motiveert, een beetje ruggensteun geeft. Omdat bij heel veel van onze leerlingen is dat thuis niet altijd het geval. En zij schatten dat echt wel naar waarde in als er dan iemand dat wel doet voor hen. **En dat is volgens mij wel een heel belangrijke functie van die brugfiguur. Dat de jongeren zoiets hebben van oké, die gelooft wel in mij of die steunt mij wel of die toont interesse in mij.** (partner sport 1)*

Brugfiguren kennen vaak niet enkel het kind of de jongere, maar ook zijn gezin. De brugfiguur treedt op als **vertrouwenspersoon voor het hele gezin** en is het aanspreekpunt van jongere en zijn ouders. Hij kan voor en na gesprekken met andere actoren terugkoppelen met het gezin en de informatie vertalen en verhelderen.

*De leerling waar ik het over heb, dat gezin, daar waren al heel wat CLB-medewerkers bij betrokken geweest, wat natuurlijk totaal geen continuïteit biedt. En daarin was X (de brugfiguur) dan wel, ja, **een continu persoon waar de ouders op konden terugvallen en voor heel laagdrempelig contact** of bepaalde afspraken om dingen mee vast te houden. (partner sport 3)*

*Ze zijn soms gewoon ook meer op de hoogte van wat er op de scholen gebeurt of **het is gewoon makkelijker voor mij om te overleggen met hen dan soms met ouders**. Dat is nu eenmaal zo. Die begrijpen wel, als ik iets bedoel van: ah ja zo, ik zal het er met hem over hebben. Soms is dat bij gesprekken met ouders veel moeilijker om door te dringen wat ik juist bedoel. Soms omdat ze de taal niet machtig zijn of soms omdat ze het systeem niet helemaal kennen. En daarin kan dat dan ook wel nuttig zijn. (partner sport 1)*

Leerlingenbegeleiders, welzijns- en CLB-medewerkers opereren vaak op een eiland binnen het schoolteam en waarderen daarom ook het klankbord dat brugfiguren voor hen kunnen zijn.

*Wanneer ik bijvoorbeeld naar een school ben gegaan om te spreken over jongeren, dat ik merkte dat de leerlingbegeleiding een beetje te veel werd voor haar en ze had een moment nodig om alles eruit te krijgen. En dat ze*



*me daarna bedankt om te zeggen: 'dit had ik eigenlijk wel nodig. Want over zulke zaken heb ik niemand buiten de werkgroep van de school om het daarmee te bespreken'. Dus dat zijn overwinningetjes. De impactmomenten waarvan ik zie dat het belangrijk is om die communicatie te blijven houden, die opvolgingen te blijven doen. (brugfiguur sport 7)*

#### **4.2.3.4.3. Deelnemen aan het lerend netwerk**

De brugfiguren nemen deel aan een (extern) lerend netwerk, waar brugfiguren sport ook kunnen uitwisselen met brugfiguren uit de jeugdsector. Op deze manier leren ze andere organisaties kennen en kunnen casussen tijdens intervisies worden besproken. Vooral voor de brugfiguur bij Willibies, die alleen aan de slag is binnen de organisatie, vormt dit extern lerend netwerk een welgekomen klankbord. Ook de brugfiguren bij City Pirates geven aan dat het lerend netwerk ervoor zorgt dat ze andere brugfiguren leren kennen en onderling beschikbaar zijn om elkaar steeds snel te kunnen verder helpen met raad en advies.

*Dat je daarnaar (leden lerend netwerk) kunt bellen en dat je iets kunt afstemmen en daar is er wel heel regelmatig contact mee van: hoe kan ik best deze aanpakken, hoe kan ik dat aanpakken, weet jij daar iets voor, of ook: hoe gaan jullie hiermee om binnen de organisatie... Daarvoor is dat wel heel heel waardevol." (...) Dat is ook afgesproken dat dat een afgebakend groepje is, ook qua veiligheid en dat er daar ook echt heel open gepraat kan worden, dat ik niet meer bang ben dat dat later nog in mijn gezicht kan keren. (brugfiguur sport 5)*

#### **4.2.3.5. Welzijnsvragen registreren**

Een vijfde interventie van de brugfiguur is welzijnsvragen registreren. Dit zorgt ervoor dat de sportorganisaties een goed zicht hebben op de welzijnsvragen die aan bod komen in de organisatie en bepaalde tendensen kunnen waarnemen. Dit draagt ook bij aan de professionalisering van het welzijnswerk binnen de sportorganisaties.

Daarnaast laat het de brugfiguren ook toe om zelf te kunnen herbekijken wat er gebeurd is, waar ze mee bezig zijn geweest in een afgelopen periode, want als brugfiguur "zit je soms zelf in een snelrein" (coördinator sport 2). De registratietool is steeds in beweging, zo komen er nieuwe thema's bij of worden bestaande thema's verder gespecificeerd. Zo werd het thema 'welzijn' verder opgesplitst in verschillende deelthema's zoals 'psychologie en identiteit' en 'gedrag en conflicten' (coördinator sport 1).

Sommige brugfiguren geven echter aan dat niet al hun werk te vatten is een registratietool. Enerzijds worden er veel meer hulpvragen gesteld dan ze kunnen registreren, omdat dit heel vaak op onbewaakte momenten tussendoor gebeurt, anderzijds zijn veel effecten van hun werk niet meetbaar met een tool die acties kwantificeert.

#### **4.2.3.6. Welzijnsproblematieken signaleren**

Een laatste activiteit van de brugfiguur betreft het signaleren van welzijnsproblematieken. Brugfiguren capteren signalen en noden en vertalen deze zowel intern in de eigen organisatie, als extern bij welzijnsorganisaties en beleid om veranderingen teweeg te brengen.



Om tot interne veranderingen te komen, verzamelen brugfiguren signalen van de doelgroep en wordt samen met onder meer coördinatoren, vrijwilligers en sportcoaches het gesprek hierover aangegaan (zie boven bij het stuk over het organiseren van intern overleg en intervisie). Ze bouwen samen aan een gedragen visie en missie omtrent welzijn om het welzijnswerk binnen de club te professionaliseren.

De brugfiguren willen ook actief hun kennis en expertise, zoals ontwikkelde methodieken, delen met andere (welzijns)organisaties en scholen binnen hun netwerk.

*In mijn ogen zijn wij ook soms een coach voor partners waarmee we samenwerken, die we soms ook zeggen van: dit en dit leeft. (coördinator sport 1)*

De brugfiguren trachten, vanuit de signalen die ze capteren, aan de hand van verschillende strategieën ook tot externe beleidsveranderingen te komen. Zo hebben de brugfiguren sport en jeugd samen een **signaalnota**<sup>10</sup> geschreven waarin beleidsaanbevelingen worden geformuleerd. U kan meer lezen over deze signaalnota bij de interventies van de brugfiguren jeugd in het volgende hoofdstuk.

Daarnaast trachten de brugfiguren en coördinatoren signalen zoveel mogelijk op **externe tafels** te leggen door actief te zijn op verschillende netwerken waar signalen gedeeld kunnen worden, zoals: het jeugd welzijnsoverleg, het jeugdsectoroverleg, het sociaal sportief platform op Antwerps en Vlaams niveau; alsook op lokale netwerken op wijkniveau. Ook tijdens gesprekken met bijv. de Voetbalbond of Voetbal Vlaanderen of meetings met politieke actoren wordt er steeds bekeken hoe inhoudelijke zaken aangekaart kunnen worden.

#### **4.2.4. Resultaten**

De bovenvermelde interventies zorgen ervoor dat de brugfiguren op drie niveaus resultaten bereiken. We bespreken achtereenvolgens de resultaten op niveau van de doelgroep, de organisatie en het beleid.

##### **4.2.4.1. Op niveau van de kinderen en jongeren**

Op het niveau van de doelgroep zijn er verschillende resultaten te onderscheiden. We stellen vast dat er door het inzetten van brugfiguren meer aandacht is voor het welzijn van de doelgroep en dat jongeren (en hun ouders) versterkt worden.

##### **4.2.4.1.1. Meer aandacht voor het welzijn van de doelgroep**

Door het inzetten van brugfiguren binnen sportorganisaties is er meer aandacht voor het welzijn van kinderen en jongeren, daar waar voorheen de focus vooral op het sportieve lag. Brugfiguren binnen sportorganisaties zijn belangrijke actoren in de detectie en het beantwoorden van welzijnsvragen en -noden. Er worden meer welzijnsvragen gedetecteerd

---

<sup>10</sup> De nota is geschreven vanuit een samenwerkingsverband tussen de brugfuncties Welzijn van City Pirates, Formaat vzw, JES Antwerpen, Kras Jeugdwerk, Wilibies en Antwerp Piranhas en wordt gesubsidieerd door Stad Antwerpen. De nota is opvraagbaar bij de verschillende organisaties en bij de stedelijke administratie.



en opgenomen waardoor **meer kinderen en jongeren geholpen worden**. Dit gebeurt niet enkel door de brugfiguren zelf maar ook door de rol van katalysator die ze opnemen in de samenwerking met andere welzijnsorganisaties en scholen.

*X (de brugfiguur) is een soort buurtvader. Wij zien die als familie. Je kan bij hem terecht voor alles. Als wij iets nodig hebben of connectie moeten hebben met iemand, dan zal hij dat regelen. Hij zal dat eerst opzoeken en dan proberen om ons te helpen. (jongere sport 4, 5 en 6).*

*Als je een probleem hebt, het is niet per se een basketbalclub zoals een andere ploeg, het is niet van... als jij iets hebt of zo, dat is uw probleem, regel het dan maar als jij iets hebt. Hier kan je er direct over spreken en er is altijd hulp. (jongere sport 2)*

Daarnaast worden welzijnsrechten van kinderen en jongeren ook meer gerealiseerd. Brugfiguren informeren jongeren (en hun ouders) over hun rechten, zoals over premies en tegemoetkomingen waar ze aanspraak op kunnen maken.

Door de verhoogde aandacht voor welzijn, ontwikkelen de jongeren ook **meer inzicht** in en beschikken ze over **handvaten** met betrekking tot het thema welzijn. Zo leren ze hun eigen vragen en noden beter herkennen en sneller te uiten en wordt er gewerkt aan hun individuele persoonlijke ontwikkeling.

*Je kunt niet weggijken van het feit dat jongeren hulpvragen hebben. En als je daarop gaat inspelen, des te meer gaat uw vertrouwensband beter zijn en des te meer ga je meer kunnen bereiken met je jongeren. Dat ze weten van: **ze kunnen bij iemand terecht die expertise heeft, iemand die ervaring heeft met die soort cases** en dan weten ze van: ik voel me ergens veilig. Ik kan met mijn vragen daar terecht en dan kun je gewoon meer met die jongeren doen. Het werk op hun persoonlijke ontwikkeling is zoveel meer groter dan als je dat niet zou doen. (brugfiguur sport 3)*

#### 4.2.4.1.2. Versterken van de doelgroep

De doelgroep en hun ouder(s) hebben vaak een geschiedenis van negatieve interacties met allerhande maatschappelijke voorzieningen en de brugfiguur kan dit **wantrouwen** voor een stuk **herstellen**. De brugfiguur treedt in de interactie met externe welzijnspartners op als vertrouwenspersoon, kan informatie verhelderen en vertalen en zorgt voor continuïteit. Wanneer de jongere en/of zijn ouders te maken krijgen met verschillende hulpverleners blijft de brugfiguur steeds het eerste aanspreekpunt.

Daarnaast gaat de brugfiguur via politiserend en krachtgericht werken aan de slag om de **mentale weerbaarheid** van kinderen en jongeren te **vergroten door positieve identiteitsontwikkeling**. Hij biedt jongeren alternatieven aan wanneer ze vast zijn komen te zitten in een negatieve spiraal. Jongeren krijgen op deze manier meer zelfvertrouwen om toekomstige hindernissen zelf aan te pakken.

*Onze algemene doelstelling is toch wel om die negatieve spiraal te doen keren en hen positief in het leven te zetten. En hen wat dichterbij de norm te brengen die er heerst in onze samenleving of binnen een sportieve*



*context of noem maar op. (...) Dus die jongeren, op één of andere manier naar de norm brengen maar tegelijkertijd ook actief met die jongeren nadenken hoe we de norm een klein beetje dichter bij die jongeren zelf kunnen brengen. Ja, een soort van politiserend luik om echt een actieve rol te hebben in de wijk, in de samenleving. Maar langs de andere kant ook echt **die jongere zelf zodanig versterken dat die op termijn zelf de volgende generatie kan versterken. En dat die stevig in zijn schoenen kan staan eens hij de volwassen leeftijd heeft bereikt.** (coördinator sport 2)*

#### **4.2.4.2. Op niveau van de organisatie**

We stellen vast dat brugfiguren er op organisatieniveau in slagen om een groter en actiever netwerk uit te bouwen, drempelverlagend te werken en welzijn centraal te stellen binnen de organisaties.

##### **4.2.4.2.1. Een groot en actief netwerk**

Uit het onderzoek blijkt dat de sportorganisaties over een **groter en actiever netwerk** beschikken, dat door de brugfiguren actief wordt uitgebreid en onderhouden. Brugfiguren maken zich actief bekend bij (lokale) partners en vormen zo het gezicht van hun organisatie.

Op hun beurt **leren partners zo de verschillende deelwerkingen en sociale doelstellingen van de sportorganisaties beter kennen.** Dit zorgt ervoor dat **externe partners** en brugfiguren uit andere sectoren **meer beroep doen op informatie en expertise van de sportorganisaties** en op hun beurt naar hen doorverwijzen. Uit het onderzoek blijkt dat partners veel vertrouwen hebben in de brugfiguren en cliënten daarom naar de sportorganisaties doorverwijzen.

*In de verbondenheid met andere organisaties weten we dat er bepaalde expertise is of methodieken zijn die wij eigenlijk als club hebben ontwikkeld, om eigenlijk door te geven. Dus die samenwerking tussen verschillende organisaties is ook wel heel voordelig voor ons om ook andere perspectieven aan te krijgen. (brugfiguur sport 7)*

*Ik vind het heel nuttig dat we daar iemand kennen, zoals X (de brugfiguur). X (de brugfiguur) is gewoon mee met het verhaal. Dus als ik iemand doorverwijs, dan moet ik geen uitleg mee doorsturen. Ik moet gewoon zeggen, dat is degene die ik heb, die heeft bijvoorbeeld 2.2 taalniveau, die heeft ervaring in voetbal of iets anders. En dan gaat X (de brugfiguur) dat gewoon opnemen en verder afspreken. **En als ik iemand doorverwijs, dan heb ik ook dat veilig gevoel.** Want waarom verwijzen we die mensen niet door naar andere organisaties? Omdat we gewoon daar niemand kennen. We weten ook niet of die anderstaligen daar een warm onthaal zullen krijgen, maar bij de City Pirates is dat heel simpel. Je verwijst gewoon door. X (de brugfiguur) is daar en die zal het wel opnemen. (partner sport 2)*



*We trachten ook wel **andere sociale praktijken mee te begeleiden of bij te staan in bepaalde zaken**. Dus daar zie je ook wel onze invloed. Of bijvoorbeeld (brugfiguur) van (een andere sportorganisatie), die weet ook, die mag ons altijd bellen als hij met iets zit, als hij vragen heeft rond: hoe pakken jullie een schoolbezoek aan, hoe pakken jullie dit of dat aan? Maar ook buiten Antwerpen - dat is dan ook een brug die wij maken, die eigenlijk wel wordt gezegd, maar die niet persé aan deze functie wordt gekoppeld - ook buiten Antwerpen zijn er projecten die ons contacteren van: ik zit met dit, kun je ons daarbij helpen? (coördinator sport 1)*

Daarnaast werken de brugfiguren mee aan de versterking van de sociale cohesie in de buurt, doordat ze ook andere lokale actoren benaderen en openstaan voor samenwerkingen.

Het onderzoek toont bovendien aan dat de brugfiguren niet enkel het netwerk van de sportorganisaties versterken, maar ook het netwerk van de partners. **Partners leren via de brugfiguren het welzijnslandschap beter kennen.**

#### 4.2.4.2.2. Drempelverlagend werken

De brugfiguur legt de brug tussen verschillende levensdomeinen, o.a. naar de school, en treedt op al deze levensdomeinen op als vertrouwens- en steunfiguur van de doelgroep en hun gezin. Hierdoor neemt hij drempels weg en **verhoogt de brugfiguur de toegankelijkheid van het aanbod van externe partners.**

***De brugfiguur verlaagt de drempel tussen gezin en school en de vrijetijdscontext** en kan kort op de bal spelen. Omdat wij van het CLB soms met zoveel dingen tegelijk bezig zijn waardoor bepaalde dingen niet snel genoeg vastgenomen kunnen worden, daar waar een brugfiguur daar misschien iets meer ruimte voor heeft om snel te reageren en daardoor misschien ook erger te voorkomen. (partner sport 3)*

***Wij zijn heel content dat X (de brugfiguur) mensen naar ons toe leidt die ons misschien anders niet zouden vinden.** Wij zijn een organisatie die op dit moment overbevraagd is, daardoor blijven een groot aantal cliënten onder de radar, waarvoor wij wel iets zouden kunnen betekenen maar die ons niet vinden en waarvoor wij weinig inspanningen doen om die te vinden omdat we al overbevraagd zijn. Dus als X (de brugfiguur) dan een aantal mensen in een grote kwetsbaarheid tegen komt en die toe leidt naar ons dan denk ik dat dat zinvol is. (partner sport 4)*

Door de samenwerking tussen brugfiguren en scholen kunnen leerlingenbegeleiders of CLB-medewerkers samen met de brugfiguur een **opvangnet creëren** voor kinderen en jongeren. Zo kunnen die laatste kinderen en jongeren ook bereiken en opvolgen buiten de muren en de uren van de school en worden ze ook verder begeleid tijdens schoolvrije periodes.

*De leerling voelt ook wel van: op verschillende plekken heb ik een vertrouwenspersoon en onderling wordt er ook wel goed contact gehouden. Dus ze weten het als ik op school niet braaf ben, dan is dat op de basketbal ook geweten en andersom, en dat er dan ook wel dat contact is met de ouders. Waardoor je denk ik wel **een opvangnet creëert voor***



*een leerling die dat wat kwetsbaarder is. Dat je daardoor wel wat verschil kunt maken. (partner sport 3)*

#### 4.2.4.2.3. Welzijn staat centraal binnen de organisatie

Het onderzoek toont aan dat de brugfiguren het **thema welzijn prominent op de agenda** hebben geplaatst binnen de organisatie en dat ze actief verder **werken aan een gedragen visie en missie om het welzijnswerk verder te professionaliseren**. Dit doen ze onder meer door ook bij de vrijwilligers die actief zijn in de club meer bewustwording te creëren rond welzijnsnoden. **Vrijwilligers hebben meer oog voor welzijnsvragen van de doelgroep en geven signalen door** aan de brugfiguren.

*Vroeger gebeurden alle aanmeldingen via mij, nu doen ook coaches en ouders aanmeldingen. (...) **Je merkt dat het thema welzijn wel meer begint te leven binnen de club, dat de weg naar u toe wordt gevonden.** (brugfiguur sport 5)*

Vooraf bij Willibies werden grote stappen gezet, daar waar ze bij de City Pirates al veel verder stonden in het in de praktijk brengen van een welzijnsvisie en missie.

*Ik denk dat de club al ongelooflijk coole dingen deed voor dat ik er was. Ze bestonden twintig jaar. En ze hebben er ongelooflijk veel tijd en energie in gestoken om vrije tijd toegankelijk te houden en daar heel veel extra inspanningen voor te leveren. Maar ik denk wel dat er een stukje verschil zat in hoe ik de functie zag toen ik hier binnenkwam en hoe de organisatie die zag misschien. Waardoor dat **nu het echt versterken van de jongeren een groter deel is van de missie en visie van de werking. We zijn er ook wel binnen de organisatie hard aan aan het werken van hoe we daar harder op kunnen inzetten.** (brugfiguur sport 5)*

*Waardoor ik ook wel begon te merken (toen ik hier binnenkwam): ah, maar er is eigenlijk, qua welzijn, is er niet per se echt een visie. Hoe gaan we ermee met ons? Hoe willen wij onze gasten versterken? Hoe willen wij onze coaches coachen? Dat is er wel een beetje, maar niemand pakte dat vast. En dan zie je daar al die gebreken. En dan leer je de jongeren kennen. En op die manier ben je wel op heel veel verschillende manieren kleine steentjes aan het proberen te verleggen. (brugfiguur sport 5)*

#### 4.2.4.3. Op niveau van het beleid

Ook op het niveau van beleid realiseren de brugfiguren veranderingen. Enerzijds wat betreft het organisatiebeleid van de sportorganisaties zelf en het organisatiebeleid van partners. De brugfiguren willen zowel in het organisatiebeleid van de eigen sportclub als in dat van externe partners **veranderingen realiseren vanuit de signalen die ze opvangen**, in de eerste plaats om de toegankelijkheid van organisaties te verbeteren.

Zo klaagde City Pirates onder meer aan dat het volgen van onderwijs aan de topsportschool gecombineerd met een verblijf op het internaat niet mogelijk is voor meisjes die opgroeien in kansarmoede; waarna Voetbal Vlaanderen zorgde voor een nieuwe maatregel die meisjes met een VT-statuut toelaat om slechts 20% van de internaatkosten zelf te moeten dragen.





Daarnaast geven de sportorganisaties en brugfiguren ook op het niveau van het beleid van de stad Antwerpen signalen door om beleidsveranderingen te bekomen. Via onder meer de signaalnota hopen ze aan beleidsbeïnvloeding te doen. De coördinatoren gaan waar mogelijk ook op Vlaams en federaal niveau in gesprek over de uitdagingen van hun doelgroep.

#### 4.2.5. Werkzame mechanismen

Om te begrijpen hoe de brugfiguren bovenstaande resultaten bereiken, zochten we naar de werkzame mechanismen. We onderscheiden drie mechanismen die ervoor zorgen dat de brugfiguren resultaten bereiken met de interventies die ze uitvoeren, namelijk: het (beroeps)profiel van de brugfiguur, de manier waarop de brugfiguur zich integreert in de praktijk en de manier waarop de brugfiguur verbinding faciliteert tussen de doelgroep en externe partners.

##### 4.2.5.1. *Het profiel van de brugfiguur: authentiek en herkenbaar*

Uit het onderzoek blijkt dat een specifiek beroepsprofiel “*niet echt expliciet een voorwaarde moest zijn*” (projectleider stad Antwerpen). De organisaties hebben echter een visie over de persoonlijke en professionele kenmerken waarover een brugfiguur moet beschikken en zochten bij het aanwerven van een (nieuwe) brugfiguur naar iemand met (1) kennis van de sociale kaart en (2) vertrouwd met maatschappelijke thema's, (3) een oplossingsgerichte werker en iemand die op een (4) authentieke manier connectie kan maken met kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie en hun leefwereld.

Brugfiguren hebben **kennis over de sociale kaart** en scholen die kennis voortdurend bij. Kennis van het welzijnslandschap is onontbeerlijk om een netwerk te kunnen opbouwen en te weten waar je met welke problematieken terecht kan.

*In het verleden ben ik heel veel zaken zelf gaan uitzoeken. Hoe kan ik op zoek, of hoe kan ik die jongeren verder helpen en welke stappen moet ik daarin zetten? Dus dat wil zeggen dat je jezelf ook een deel schoolt, dat je weet van: ik ken de sociale kaart een stuk. (brugfiguur sport 1)*

Brugfiguren zijn **vertrouwd met maatschappelijke thema's**, “*ze weten liefst ook hoe de wijken in elkaar zitten en wat kansarmoede is*” (coördinator sport 1).

Ze beschikken over bepaalde vaardigheden en attitudes: ze kunnen snel schakelen tussen verschillende opdrachten en werken **oplossingsgericht**. Omdat er geen draaiboek is voor hun functie moeten ze zelf veel verkennen, uitzoeken en initiatieven nemen. Hun job is vaak een proces van ‘trial and error’.

*Je moet wel een beetje een duizendpoot zijn, denk ik, om al uw verschillende taken en alle verschillende kleine dingetjes een beetje geregeld te krijgen. (brugfiguur sport 5)*

De sportorganisaties gaan bij de aanwerving van een brugfiguur expliciet op zoek naar **herkenbaarheid en authenticiteit**, als laagdrempelig bindmiddel. De brugfiguur moet connectie kunnen maken met de doelgroep en hun leefwereld zodat een vertrouwensband kan worden opgebouwd.



*Wij praten als vrienden met elkaar. Die van zichzelf vraagt: is alles ok? Hoe gaat het met dit of dat? Hij is de juiste persoon voor die taak. Die heeft begrip voor u, **die kan zichzelf in uw schoenen zetten. Je kan ermee praten, alsof dat uw beste vriend is.** Dus je voelt niet dat je met een psycholoog aan het praten bent. Of (niet) 'let op wat je zegt, anders zijn er consequenties'. Die geeft u advies, je praat alsof het tegen een vriend is. (jongere sport 3)*

Brugfiguren die zelf opgroeiden in kansenvijken en/of in maatschappelijke kwetsbaarheid zorgen voor meer herkenbaarheid en geloofwaardigheid bij de doelgroep.

*Hoe selecteer je [bij aanwerving brugfiguren]? Ik denk een deel authenticiteit. **We hebben heel veel mensen die zelf vanuit de wijken komen, die zelf weten wat het is om in geen gemakkelijke positie op te groeien** en die ook bepaalde keuzes hadden kunnen maken in hun leven en daar dan ook niet op het negatieve pad zijn gegaan of teruggekeerd zijn uit het negatieve pad. **Waardoor je die herkenbaarheid hebt.** En dat is heel belangrijk dat een jongere aanvoelt... (coördinator sport 1)*

***Ik ben hier geboren en getogen, mensen kennen mij, ik ken de mensen,** mensen weten ook wie ik ben, ik ben trouwens niet die medewerker van ..., nee, ik ben X, een buurtbewoner, een aanspreekpunt in de wijk, pluspapa voor heel veel jongeren, bij wijze van spreken, niet officieel, maar ik ben een vervangende papa voor heel wat jongens hier in de wijk. (brugfiguur sport 1)*

*Ik kijk ook naar mezelf een beetje als een doelgroep-jongen. **Ik ben zelf opgegroeid in een sociaal-sportief project,** Kids indertijd voordat dat Kras werd, was dat Kids. En zelf heb ik ook wel gemerkt dat de mensen die eigenlijk mijn begeleiders waren heel veel betekenden voor mij, meer dan mijn eigen papa en mama soms. Dus dat is wel een voordeel die ik wel zie bij de jongeren. (brugfiguur sport 7)*

Die herkenbaarheid kan ook gevonden worden in gemeenschappelijke interesses, zoals voetbal of basketbal.

*Het feit dat (brugfiguur) zelf een basketter is, dat helpt natuurlijk heel hard. **Want je spreekt met die gasten dezelfde taal. Die bal, dat is het gemeenschappelijke gegeven.** En als ze zien: die kan basketten, die kan dat ook, die kan wat ik kan, dan is het heel gemakkelijk om dat vertrouwen te wekken. (coördinator sport 3)*



#### 4.2.5.2. **Integratie van de brugfiguur welzijn in de praktijk: vanuit een 'safe space' generalistisch werken op tempo en maat van de doelgroep**

Een tweede werkzaam mechanisme om te komen tot resultaten, is de manier waarop de brugfiguur zich heeft geïntegreerd in de praktijk van de sportorganisaties. Om verbindend te werken, een vertrouwensband op te bouwen met de doelgroep en bruggen te kunnen maken is de brugfiguur (1) responsief en nabij en (2) profileert hij zich niet als sociaal werker om stigma's te vermijden. De brugfiguur (3) werkt zo laagdrempelig mogelijk en (4) creëert een 'safe space' vanuit (5) gelijkwaardigheid. Hij gaat (6) proactief en (7) generalistisch aan de slag en (8) steeds op tempo en maat van de doelgroep.

De brugfiguur is **aanwezig in de organisatie en de wijk**, bereikbaar, benaderbaar en **responsief**. Hij is een luisterend oor voor de doelgroep en heeft de tijd en ruimte om een vertrouwensband met de doelgroep op te bouwen. Dit is cruciaal om welzijnssignalen op te kunnen vangen.

*Hoe meer en hoe langer je de jongeren gaat zien. Hoe meer dat de jongeren eigenlijk naar jou gaan komen. En bepaalde vragen gaan beginnen stellen. Na een training zijn er jongeren die in de rij staan, om even bij je binnen te gaan in je bureau, om vragen te stellen. Kun je me helpen met een studentenjob? Kun je me helpen met papieren voor mijn mama of papa? Dus **hoe meer ze jou gaan zien, hoe meer ze ook dingen gaan toevertrouwen.** (brugfiguur sport 3)*

*Dat is eigenlijk geen vreemde meer voor ons. Ja, man, **na een tijdje is dat geen vreemde meer. Want hij zit hier ook altijd.** (jongere sport 1, 2 en 3)*

*Als de jongeren zeggen: we willen eigenlijk nog niet naar huis. Ok dan blijf ik nog een uur met jullie. Dat zijn die kleine dingetjes. Die gaan nooit zeggen: je bent ooit met mij meegaan naar het oudercontact. Want dat zijn zaken waarvan die bewust zijn van: er zijn zoveel instanties die dat kunnen doen. Maar zoals ze zeggen in het Engels: do they really care? Dan hebben zij het gevoel van niet. Maar een echt **luisterend oor zijn, in het weekend (je telefoon) opnemen, met hen gaan wandelen**, die kleine dingetjes, dat is impactvol voor hen. Want dat zijn zaken die ze niet tegenkomen iedere dag. (brugfiguur sport 6)*

De brugfiguren in de sportorganisaties gebruiken geen specifieke term om zich voor te stellen. Niet de benaming van de functie, maar het creëren van vertrouwen staat centraal. Zo wordt er **geen stigma** gelegd op het project, niet op de brugfiguren, noch op de jongeren zelf.

*We hebben niet één brugfiguur welzijn in onze werking, het welzijnsluik is inherent bij iedereen aanwezig, het is inherent aanwezig in onze werking. We hebben geen specifieke jeugdwerkers in dienst, geen specifieke welzijnsmedewerkers, het is altijd een combinatie van. Waardoor je eigenlijk in mijn ogen op een manier kunt werken die enerzijds vertrouwen centraal stelt en anderzijds ook ervoor zorgt dat je geen stigma creëert,*



*niet op je project en niet op je sociaal werkers. **Social coaches zijn sociaal werkers, maar worden niet gepercipieerd als sociaal werkers.** Ik denk dat dat ook een heel belangrijke is in hetgeen dat we doen. (coördinator sport 1)*

Brugfiguren maken voor heel veel kinderen en jongeren die opgroeien in een maatschappelijk kwetsbare situatie een wezenlijk verschil doordat ze op een **laagdrempelige manier** optreden als vertrouwenspersoon. Kinderen en jongeren zien de brugfiguur vaak als een 'vriend' of 'grote broer'. Dit wordt in de literatuur ook beschreven als '**professionele vriend**'. Niet een professional die even binnenkomt, wat dingen regelt, weer vertrekt en verder onbereikbaar is, maar iemand die voelt als een goed bereikbare vriend met een zekere professionaliteit (Räckers, 2021).

*Wij praten als vrienden met elkaar. (jongere sport 2)*

*Ik denk dat die ons vertrouwen heeft door zo'n vriendschap op te bouwen met ons. We zien hem niet als een psycholoog, een psycholoog zien we als iemand die je niet kent, je weet niet of je daar alles tegen mag zeggen of niet. Maar **tegen een goede vriend kan je alles zeggen en verwacht je advies**, die doet dat ook, we zijn daar echt dankbaar voor, vroeger hadden wij dat niet, maar sinds dat X (de brugfiguur) kwam, hebben wij echt iemand om op te rekenen. (jongere sport 3)*

*De impact die ik ook heb op die jongeren is een soort van grote broer. Dus ook bij (sportclub) is denk ik de nadruk heel hard gelegd op authentiek werken. Dus naast het feit dat ik een professioneel werker ben, **ben ik zo laagdrempelig** eigenlijk **dat ik een soort van grote broer ben voor die jongens**. En dan merk je ook eigenlijk bij die jongens dat ze daar nood aan hebben om een grote broer buitenshuis te hebben waar ze sommige dingen dat ze meemaken eigenlijk wel makkelijker bij mij kunnen leggen. Dus dan merk ik ook wel van die laagdrempeligheid is wel soms belangrijk voor hen om iemand te hebben waar ze naar opkijken of waar ze een voorbeeld aan nemen die met hen eigenlijk mee gaat. (brugfiguur sport 7)*

Om zoveel mogelijk kinderen en jongeren te bereiken en toe te leiden naar het aanbod, wil de brugfiguur **waar kan drempels wegwerken**. Zo haalt de brugfiguur nieuwe kinderen op aan school en maken ze samen de verplaatsing naar de sportclub.

*Als ze graag willen voetballen, dan spreken we met scholen een moment af dat ik aan de schoolpoort sta, of dat een van de trainers aan de schoolpoort staat. Die jongeren gaan oppikken daar. En eigenlijk richting Linkeroever gaan begeleiden. De weg leren kennen. En dan eigenlijk starten met de training. (brugfiguur sport 3)*

*Wat X (de brugfiguur) doet is echt super, die zorgt er bijvoorbeeld voor dat de trainers klaar staan om de leerlingen op te halen, om ze te brengen naar Linkeroever. Dat is echt wel heel nodig, zeker **om die drempel voor onze leerlingen te verlagen**. Voor onze leerlingen is alles kei nieuw en*



*om ze zelfstandig naar ergens te sturen dat is een moeilijke klus. En hij zorgt ervoor dat de drempel niet zo hoog is. (partner sport 7)*

De sportclub wil een **'safe space'** zijn voor de kinderen en jongeren. Vanuit een 'safe space' en een comfortzone, een plek waar kinderen en jongeren vrijwillig zijn, hun talenten en hun eigen identiteit veilig kunnen ontwikkelen en een vertrouwensband ontwikkelen met de brugfiguur, voelen zij zich veilig genoeg om hun noden te uiten en welzijnsvragen te stellen.

*Wij geloven echt dat dat sociaal-sportieve één van de kernsleutels is om kansarmoede op te lossen, omdat je **start** vanuit wat dat jongeren verbindt, **vanuit die comfortzone**, je kunt ze stretchen naar competenties, en je kunt die signalen aanpakken om de problemen op te lossen. (coördinator sport 1)*

De brugfiguur benadert de jongeren vanuit **gelijkwaardigheid**. De kinderen en jongeren krijgen binnen de sportclub kansen om een engagement op te nemen en hun kwaliteiten te ontplooiën. Bij de City Pirates wordt bijvoorbeeld beroep gedaan op jongeren bij de sollicitatieprocedures voor nieuwe brugfiguren.

*Bij het sollicitatiegesprek van (brugfiguur) zaten er zelfs jongeren aan tafel ook. Dus je hebt weinig plaatsen waar dat gebeurt. Dus ook de jongeren zelf hebben een selectie gemaakt van CV's. Bij de leidersfiguren [in de groep jongeren] hadden we er een paar geselecteerd die elke CV en motivatiebrief mochten lezen. Die dan zelf een selectie hebben gemaakt, vanuit onze rol ook natuurlijk. In die eerste interviews zaten zij daar ook bij. Je kunt daar heel veel uit halen. (coördinator sport 1)*

De brugfiguur gaat **proactief** op zoek naar signalen, noden en welzijnsproblematieken om te voorkomen dat bepaalde grondrechten van de doelgroep niet gerealiseerd zouden worden. Wanneer de brugfiguur al op jonge leeftijd met kinderen aan de slag kan, kan dit problemen op latere leeftijd vermijden.

*We zijn een maatschappij die vaak heel reactief werkt, maar we moeten ook proactief gaan kijken, waar zitten die signalen, op jonge leeftijd al, je ziet het soms al bij zevenjarigen... Wij hebben een jongere die op een pleintje als achtjarige al dacht: ik ben hier de baas; die ook helemaal geswitcht is, omdat we toen al op achtjarige leeftijd konden zien: als we die nu niet meepakken in een positief traject, en hem de klik laten maken, dan gaat hij inderdaad een leider worden, maar wel in een serieuze bende; en daarin zijn we ook geslaagd om hem positief mee te krijgen en dat is de sterkte ook. (coördinator sport 1)*

De brugfiguur wil als steunfiguur aanwezig en betrokken zijn en een 'safe space' creëren op alle levensdomeinen (thuis, school, sportclub, ...) van de doelgroep om een duurzame vertrouwensband met de kinderen en jongeren te kunnen opbouwen. De acties van de brugfiguur situeren zich dus niet enkel op het domein van de vrije tijd. Bij de City Pirates zit dat **generalistisch werken** ook vervat in de driedigheid van de functie van hun social coaches.



*De meerwaarde (van de samenwerking met scholen) voor ons, is dat **we betrokken zijn in verschillende aspecten van de jongeren**. We zijn betrokken in hun voetbal, we zijn betrokken in hun school, we zijn ook betrokken in hun thuissituatie. Waardoor er meer vertrouwen groeit tussen de sociaal werkers of de organisatie en de jongeren. Waardoor **de veilige plek of de 'safe space' die we willen aanbieden aan de jongens niet enkel op vlak van voetbal is, maar op verschillende vlakken**. En dat helpt ons ook wel bij onze begeleiding. Dan voel je dat de jongere weet dat hij op ons kan rekenen op verschillende vlakken van zijn groei. Dat is een groot voordeel dat wij hebben. (brugfiguur sport 7)*

*Er zit veel kracht in de persoon die de brugfunctie bij ons uitvoert. Een deel van hun kracht zit in hun beginpositie. Je start niet als 'X, de sociaal werker', maar je **start als 'X, het gezicht van (een site)', verantwoordelijke voor het jeugdwerkgedeelte, welzijnsgedeelte en sportmanagementgedeelte**. Je hebt al een soort van brug in uw eigen functie, wat zorgt voor een laagdrempeligheid en connectie met de doelgroep die in onze ogen heel doeltreffend is. En het feit dat zoveel partners jongeren naar ons willen doorsturen, toont dat ook aan dat die authenticiteit en laagdrempeligheid gewoon heel sterk daarin is. (coördinator sport 1)*

De brugfiguur werkt steeds **op tempo en maat van de doelgroep**. Wanneer kinderen, jongeren of hun ouder(s) aangeven dat ze niet (meer) geholpen willen worden of niet willen deelnemen aan een opgezet aanbod, gebeurt dit niet. Eventueel wordt op een later moment geprobeerd om het signaal terug vast te pakken.

*Maar die bereidwilligheid van die gasten... **als ze zeggen nee, ik wil dit niet, dan stopt het ook** ergens. Ik ga die niet verplichten om hier te komen zitten als er echt geen medewerking tot is. En ik vind ook niet dat het onze taak is, als ze zich hier wel goed voelen om die basketbal af te nemen of daarin te straffen omdat ook af te nemen. Want anders ben je ze volledig kwijt. (brugfiguur sport 5)*

#### **4.2.5.3. Verbinding faciliteren met externe actoren: de brug bouwen tussen de doelgroep en partners**

Een derde werkzaam mechanisme betreft de verbinding faciliteren tussen de doelgroep en externe partners. De brugfiguur verhoogt de toegankelijkheid van het welzijnslandschap, door dat hij optreedt als katalysator in de interactie tussen de doelgroep en externe organisaties en het wantrouwen van de doelgroep ten opzichte van externe welzijnspartners herstelt.

De brugfiguur maakt tijd en ruimte om een uitgebreid netwerk op te bouwen met allerhande (lokale) partners en dit te onderhouden en om bruggen te bouwen tussen de doelgroep en externe partners. De brugfiguur gaat op zoek naar **specifieke contacten binnen externe organisaties** om zoveel mogelijk drempels te kunnen wegnemen en het externe aanbod toegankelijker te maken voor hun doelgroep.



*Als je al lang deze job doet, dan weet je dat natuurlijk. Het is moeilijker voor iemand die net start om overal terecht te kunnen komen. Theoretisch leer je dat op school, maar oké: hoe start ik er nu aan? Hoe raak ik binnen? Je hebt sommige nummers (van externe partners) die je belt en dan zeggen ze: ja we zijn niet open of we laten wel een berichtje. Maar **als je al iemand intern kent en je hebt een directe werknummer dan geraak je sneller binnen**: hoe snel kan die? Kunnen we bij jullie terecht? Heb jij nog een plaatsje vrij? Dat maakt het wat moeilijker, want er zijn veel instanties. Het is niet dat er geen zijn. Het is gewoon **ervoor zorgen dat je een persoonlijk contact hebt binnen die instanties**. Dat ben ik nu aan het creëren en ik voel dat dat mij heel veel gaat helpen in de toekomst. (brugfiguur sport 6)*

In het contact met externe welzijnsorganisaties werken brugfiguren **op het tempo en maat van de doelgroep** en/of hun ouders. De brugfiguur blijft steeds het eerste aanspreekpunt voor de jongere en vertaalt de informatie van de externe partner naar de jongere. Doordat de brugfiguur het vertrouwen van de jongeren geniet, en als **steunfiguur** meegaat naar externe welzijnsorganisaties, verlaagt dit de drempel tot samenwerking tussen de jongeren en de externe partner.

*Het grootste effect is dat X (de brugfiguur) het vertrouwen heeft van de jongeren. En door het feit dat hij meekomt met de jongeren naar hier, **zo deelt hij dat vertrouwen dat hij krijgt van die jongeren met mij**. En dat maakt het voor de jongeren gemakkelijker om met ons samen te werken omdat dat vertrouwen er al is gekomen dankzij dat doorverwijzen van X (de brugfiguur) en het effectief meekomen van X (de brugfiguur) naar onze dienst. (partner sport 4).*

Als vertrouwenspersoon heeft de brugfiguur **meer impact op de doelgroep** dan bijvoorbeeld hulpverleners of leerlingenbegeleiders op school, wat een meerwaarde vormt voor externe partners.

*Het is gewoon voor mij handig om bepaalde dingen, om die jongens te bereiken buiten de schooluren en schoolmuren. En dat is ook zeker met kerst- en paasvakantie enzo. Ja, een heel deel blijft daar wel op die club trainen, gedurende vakantieperiode. En dan zijn die ook wel bereikt of worden die wel bereikt op die manier, al is het maar gewoon naar motivatie toe. Of toch zeggen, komaan. Omdat ik, ja, **buiten de scholen heb ik heel weinig impact op leerlingen**. En dat hebben zij wel. (partner sport 1)*

De brugfiguur versterkt jongeren door krachtgericht en politiserend te werken. Ze leren zo hun eigen noden en problematieken herkennen en krijgen het zelfvertrouwen om mee te zoeken naar oplossingen. De brugfiguur werkt zo tevens aan **het herstellen van het wantrouwen van de doelgroep tegenover externe welzijns- en dienstverleningsorganisaties**.

*Het kan zijn dat je oplossingsgericht gaat moeten werken. Maar het kan ook zijn dat je krachtgericht gaat moeten werken, van oké: wat kan de*



*jongere zelf? En hoe kan ik ervoor zorgen dat de jongere dat in de toekomst zelf kan doen? (brugfiguur sport 3)*

#### **4.2.6. Uitdagingen en aanbevelingen**

Ondanks de resultaten die de brugfiguren bereiken en de stappen die er gezet worden in de sportorganisaties rond het thema welzijn, leggen de gesprekken met jongeren, brugfiguren en coördinatoren ook enkele uitdagingen bloot. In onderstaande paragrafen gaan we in op vijf uitdagingen. Aansluitend formuleren we enkele aanbevelingen.

##### **4.2.6.1. Hoge drempel om de stap te zetten naar externe welzijnsorganisaties**

Het is voor de doelgroep een hoge drempel om de stap te zetten naar externe welzijnsorganisaties en het is voor brugfiguren niet altijd evident om jongeren door te verwijzen. Eerdere negatieve ervaringen – bij zowel de doelgroep als bij de brugfiguur – zorgden voor wantrouwen. Jongeren en/of hun ouders vinden het ook moeilijk om een kwetsbaar verhaal opnieuw te moeten doen. Ze hebben een vertrouwensband opgebouwd met de brugfiguur en hebben niet zomaar vertrouwen in een nieuw gezicht. Daarnaast blijkt het moeilijk om op korte termijn bij een externe organisatie terecht te kunnen – door wachtlijsten en andere drempels – waardoor brugfiguren de jongeren vaak ‘kwijt’ zijn vooraleer er hulp voor handen is.

***Het is niet voldoende om inderdaad het probleem te detecteren, te benoemen, en dan een visitekaartje mee te geven van: je moet naar daar gaan, en die gaan u helpen. Want dat werkt niet. Dus mensen gaan op de duur, nadat je hun vertrouwen hebt kunnen winnen, bij de brugfiguur hun hart luchten, en vertellen dat ze inderdaad een probleem hebben. Maar ze gaan er dan eigenlijk voor een stuk vanuit dat die brugfiguur ook mee kan zorgen dat dat probleem opgelost geraakt. Dat doorverwijzen, dat is moeilijker, want dan moet je eigenlijk terug naar iemand anders die je vertrouwen niet heeft. (coördinator sport 3)***

De locatie van de sportclub en de lokale context heeft tevens een invloed op de partners die in de nabije omgeving voor handen zijn en de sociale cohesie in de buurt. Niet alle deelwerkingen van de sportclubs zijn aanwezig in wijken waar sociale partners dichtbij zijn, dit zorgt voor drempels wanneer kinderen, jongeren of hun ouders worden doorverwezen naar een welzijns- of dienstverleningsorganisatie die zich verder weg bevindt.

***Je bent ook heel afhankelijk van de lokale context. Dus als je in een wijk actief bent, waar heel actief een CAW aanwezig is en noem maar op. Dan maakt dat veel makkelijker werken. En zeker ook als die mensen van het CAW je eigen doelgroep kennen. Dat is een ideaal scenario. Maar helaas heeft niet elke wijk waar wij in actief zijn die luxe om te kunnen doorverwijzen naar een lokale speler in de wijk. En als je dan moet doorverwijzen naar een organisatie die helemaal in de stad actief is, of ‘over de brug’ zoals ze dat noemen in Luchtbal. Voor mensen is dat een grote drempel. (coördinator sport 2)***



#### Aanbevelingen

- In overleg gaan met partners over hoe de brug het beste te maken en preventief drempels onder de loop te nemen.
- Bekendmaking rol en takenpakket van de brugfiguur bij welzijnsorganisaties.
- Bewustmaking en informatie rond de leefwereld van kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie bij hulp- en dienstverleningsorganisaties.

#### 4.2.6.2. *Soms onvoldoende omkadering en ondersteuning voor de brugfiguur*

Uit gesprekken met de brugfiguren en coördinatoren blijkt dat er soms onvoldoende omkadering en ondersteuning is voor de brugfiguren. Zo was het aan de start van het traject onduidelijk wat de rolomschrijving was van de brugfiguur, waardoor het voor de (nieuwe) brugfiguren hard zoeken was naar hoe ze hun rol moesten invullen en wat de verwachtingen waren.

*Dat is een kleine zoektocht geweest, maar we beginnen er wel een beetje te komen. (brugfiguur sport 5)*

De coördinatoren geven aan dat het nog ontbreekt aan een opleiding voor nieuw aangeworven brugfiguren, vooral omdat er weinig middelen of mensen zijn die dit op zich kunnen nemen. Dit zouden ze in de toekomst graag anders zien: *“Ik denk dat dat ook heel belangrijk is, in het kader van de brugfiguren, dat wij die social coaches voldoende moeten kunnen coachen vanuit onze rol als organisatie”* (coördinator sport 1).

*Bij ons wij noemen dat vaak: zwemmen of verdrinken, het komt daar op zich op neer. En dat is een sterkte, omdat als je dan leert zwemmen en leert van boven het water te staan, dan zijn ze ook wel helemaal klaar voor deze job. Maar eigenlijk is dat, zeker in de groeiende organisatie die we zijn, niet meer hoe dat zou horen en **willen we iemand die nieuw is, die start, dat we die ook wel effectief kunnen opleiden en voldoende kunnen coachen.*** (coördinator sport 1)

#### Aanbevelingen

- Supervisie organiseren tussen de brugfiguren en de coördinatoren met het oog op meer omkadering en ondersteuning, zeker bij de start van nieuwe brugfiguren.
- Overleg organiseren tussen de projectleider van de stad Antwerpen, de coördinatoren en de brugfiguren om verwachtingen en haalbaarheid op elkaar af te stemmen.

#### 4.2.6.3. *Hoge ‘workload’ bij brugfiguren*

Een derde drempel heeft te maken met de werkdruk van de brugfiguren. De coördinatoren geven aan dat de brugfiguren ‘slachtoffer worden van hun eigen succes’. Het aantal kinderen en jongeren dat de brugfiguur begeleidt en ondersteunt loopt op in de tien- en honderdtallen. Bovendien hebben brugfiguren vaak het gevoel dat ze dag en nacht bereikbaar moeten zijn.



*Het stopt nooit. Het stopt nooit. Ik ben zeven op de zeven van negen uur 's morgens tot negen uur 's avonds bereikbaar. En 's nachts bellen ze mij nog. Dus dat is ook heel belastend voor mijn gezin. Want als ik bijvoorbeeld in een Colruyt aan het inkopen aan het doen ben en ik krijg een telefoon die zeer dringend is, dan ben ik niet meer aan het inkopen. Dus dat bepaalt uw leven. Dit soort werk is geen job. Het is een levensstijl. (brugfiguur sport 1)*

*Want met 300 à 350 jongens werken, op een gegeven moment moet je ook keuzes maken. Welke dossier weegt zwaarder dan de andere? (coördinator sport 2)*

*Ik heb hier, als ik ze samentel een vierhonderdtal jongeren. (brugfiguur sport 1)*

*We hebben vier groepen. Van telkens 15 à 20 jongens. Op wekelijkse basis is dat tussen 60 en 80 jongeren. (brugfiguur sport 3)*

Daarnaast zorgen een heleboel taken en verantwoordelijkheden ervoor dat ze soms weinig tijd overhouden voor het uitoefenen van hun 'corebusiness'.

*We zijn niet 100% social coach. We hebben zoveel andere zaken die ook op ons pad liggen en die we moeten doen en waar we verantwoordelijk voor zijn; zodanig dat we eigenlijk soms ons sociaal werk niet goed kunnen doen. (brugfiguur sport 1)*

Doordat de brugfiguren sterk investeren in de opbouw van een netwerk en de sociaal-sportieve praktijken bekend staan als 'good practices' groeit ook het aantal vragen en doorverwijzingen van externe organisaties.

*Ik denk dat er meer wordt doorverwezen naar ons dan omgekeerd. Dus wij krijgen echt enorm veel vragen, van scholen en instellingen, noem maar op. (...) Echt gewoon met de vraag van: 'ja kijk, wij hebben hier een jongen, dit is de context errond. Wij zijn er al zo lang mee aan de slag. Maar wij raken er maar niet door. Is het een mogelijkheid om ook een traject bij jullie te starten?' Dus dat soort vragen krijgen wij constant. (coördinator sport 2)*

Uit de gesprekken blijkt dat de respondenten aangeven dat de impact van het werken met brugfiguren hoger kan liggen indien de werkdruk per brugfiguur kan dalen.

*Het is een ongelijke strijd soms ook hé. We zouden meer sociale werkers of sociale coaches bij ons moeten kunnen hebben om het aantal jongeren die hier ook bij ons zijn, om elk signaal te kunnen opvangen. Dus ik denk **het resultaat van alles rond de brugfiguur, dat het nog indrukwekkender zou kunnen zijn, moesten we ook gewoon de middelen hebben om meer sociale coaches te hebben.** (coördinator sport 1)*



#### Aanbevelingen

- Meer brugfiguren per organisatie inzetten.
- Overleg organiseren tussen de projectleider van de stad Antwerpen, de coördinatoren en de brugfiguren om verwachtingen en haalbaarheid op elkaar af te stemmen.
- Overleg organiseren tussen coördinatoren en brugfiguren met het oog op het maken van afspraken rond afbakening van het aantal jongeren per brugfiguur en bereikbaarheid buiten de werkuren.

#### 4.2.6.4. Infrastructuur soms te beperkt

Een andere drempel betreft de infrastructuur van de sportclubs. De lokalen waarover de sportclubs beschikken zijn vaak onvoldoende voor de brugfiguur om zijn methodieken optimaal in te zetten. De brugfiguur moet de mogelijkheid hebben om gesprekken met de doelgroep te voeren, omdat het soms gaat over gevoelige onderwerpen is een aparte ruimte waar de kinderen en jongeren zich veilig en comfortabel voelen aangewezen.

*Een locatie daar start het allemaal wel een beetje mee dat je een veilige thuishaven hebt. (...) Je bent hier een gesprek met jongeren aan het voeren tijdens een training, of vlak voor een training en dat is dan weer het nadeel als je dan de deur opent en die deur is dan dus toe ja, die veiligheid, je hebt geen gesprekslokalen. (...) Hier als die deur sluit dan zitten we daar in de gang aan het babbelen en dan komt ook, 'wat zijn jullie hier aan het doen?' we zijn hier gewoon een privégesprek aan het voeren dat niet iedereen moet horen. Dat is soms wel lastig ja. (brugfiguur sport 5)*

#### Aanbevelingen

- De brugfiguur moet gebruik kunnen maken van een geschikte ruimte voor privégesprekken met kinderen, jongeren en hun ouders. Overleg organiseren tussen de projectleider van de stad Antwerpen, de coördinatoren en de brugfiguren om opties te bekijken voor het gebruiken van infrastructuur.

#### 4.2.6.5. Welzijnsvragen registreren

Een laatste uitdaging betreft de registratie die verwacht wordt van de brugfiguren. De hoge workload zorgt ervoor dat de brugfiguur niet altijd de tijd heeft om welzijnsvragen onmiddellijk te registreren. De brugfiguur heeft geen 'bureaujob' en vragen worden vaak spontaan gesteld tussen de activiteiten door. Hierdoor is het aantal registraties een onderschatting van de effectief gestelde welzijnsvragen. Daarnaast zijn de resultaten van sociaal werk moeilijk meetbaar te maken en de effecten en impact van het uiteenlopende werk van de brugfiguur zijn niet altijd te vatten in tools die acties kwantificeren.

*Een resultaat kun je tellen en een effect kun je vertellen. Bijvoorbeeld ik kan schrijven dat ik naar 15 scholen ben gegaan, met 85 leerlingen heb gesproken; en dat moet ik in een systeem zetten. Maar wat ik heb besproken, hoe het is gegaan, de emoties die daarbij waren. Ik kan dat*



*wel opschrijven, maar die resultaten kan ik niet meegeven aan de mensen die gaan checken van: je hebt 35 scholen gedaan. Ik vind persoonlijk dat preventief werken... Ik snap dat je dat allemaal moet aangeven, doorsturen en doen. Maar er is meer resultaat, meer effect. We kunnen meer vertellen aan de hand van de zaken die we eigenlijk niet kunnen uploaden. Of kunnen aangeven. (brugfiguur sport 7)*

*Er zijn gemakkelijk 30% van de zaken die ik doe – omdat dat echt heel snel is – die ik gewoon niet kan loggen. Daar kom ik niet toe. En **tegen dat ik eraan toe kom om te loggen, ben ik de helft al vergeten**. Als je weet hoeveel telefoons ik vandaag of gisteren al gedaan heb... (brugfiguur sport 1).*

#### Aanbevelingen

- Overleg organiseren tussen de projectleider van de stad Antwerpen, de coördinatoren en de brugfiguren om samen na te denken over andere vormen van registreren en/of een registratietool waarin brugfiguren ook kwalitatieve informatie kunnen registreren.

#### 4.2.7. Conclusie: de brugfiguur in de sportsector

De brugfiguren in de sportorganisaties hebben een uitgebreid takenpakket. Vooreerst werken ze actief aan het opbouwen van een vertrouwensband met de doelgroep, die het mogelijk maakt om met kinderen en jongeren in gesprek te gaan over hun welzijnsnoden. Uit het onderzoek blijkt dat de brugfiguren naast (1) het identificeren van welzijnsproblematieken en -noden bij de doelgroep ook impact realiseren via allerlei andere interventies. Ze gaan (2) aan de slag met welzijnsvragen van kinderen en jongeren, (3) professionaliseren het welzijnswerk binnen sportorganisaties, (4) bouwen een netwerk uit, (5) registreren welzijnsvragen en (6) signaleren welzijnsproblematieken waar de doelgroep mee geconfronteerd wordt.

Al deze interventies leiden tot veranderingen op verschillende niveaus. Op het niveau van de doelgroep is er meer aandacht voor het welzijn van kinderen en jongeren. Er worden meer welzijnsvragen gedetecteerd en opgenomen waardoor meer kinderen en jongeren geholpen worden en meer welzijnsrechten gerealiseerd worden. Door de verhoogde aandacht voor welzijn, leren kinderen en jongeren hun eigen vragen en noden beter herkennen en sneller te uiten en wordt er gewerkt aan hun individuele persoonlijke ontwikkeling. Via politiserend en krachtgericht werken en positieve identiteitsontwikkeling kan de brugfiguur de mentale weerbaarheid van kinderen en jongeren vergroten. Daarnaast slaagt de brugfiguur erin om het wantrouwen van de doelgroep tegenover externe welzijnspartners voor een stuk te herstellen.

Op organisatieniveau zorgen de brugfiguren voor een groter en actiever netwerk rond de sportorganisaties en versterken ze de lokale sociale cohesie. Partners leren de verschillende deelwerkingen en sociale doelstellingen van de sportorganisaties beter kennen. Dit zorgt ervoor dat externe partners en brugfiguren uit andere sectoren meer beroep doen op informatie en expertise van de sportorganisaties en op hun beurt naar hen doorverwijzen. Daarnaast verhogen de brugfiguren de toegankelijkheid van het aanbod van externe partners. Het onderzoek toont aan dat de brugfiguren het thema welzijn prominent op de agenda



hebben gezet en dat ze het welzijnswerk binnen de sportorganisaties professionaliseren. Op niveau van het beleid zorgen de brugfiguren tot slot voor interne beleidsveranderingen in de sportorganisaties en trachten ze aan de hand van de signaalnota aan beleidsbeïnvloeding te doen binnen de stad Antwerpen.

Het onderzoek toont aan dat verschillende werkzame mechanismen ervoor zorgen dat de brugfiguren deze resultaten kunnen bereiken. Een eerste werkzaam mechanisme heeft betrekking op het (beroeps)profiel van de brugfiguur. De brugfiguur heeft kennis van de sociale kaart en maatschappelijke thema's en treedt op als een oplossingsgerichte werker. De sportorganisaties gaan bij de aanwerving van een brugfiguur daarnaast expliciet op zoek naar herkenbaarheid en authenticiteit, als laagdrempelig bindmiddel. De brugfiguur moet connectie kunnen maken met de doelgroep en hun leefwereld zodat een vertrouwensband kan worden opgebouwd. Een tweede werkzaam mechanisme heeft betrekking op de manier waarop de brugfiguur zich integreert in de praktijk. Om verbindend te werken, een vertrouwensband op te bouwen met de doelgroep en bruggen te kunnen maken is de brugfiguur responsief en nabij. De brugfiguur profileert zich niet als sociaal werker om stigma's te vermijden en treedt op een laagdrempelige manier op als vertrouwenspersoon en 'professionele vriend' op de verschillende levensdomeinen van de doelgroep. Hij creëert een 'safe space' voor de kinderen en jongeren vanuit gelijkwaardigheid. Ten slotte onderscheiden we een derde werkzaam mechanisme, het faciliteren van de verbinding tussen de doelgroep en externe partners. De brugfiguur verhoogt de toegankelijkheid van het welzijnslandschap, door dat hij optreedt als katalysator in de interactie tussen de doelgroep en externe organisaties en het wantrouwen van de doelgroep ten opzichte van externe welzijnspartners herstelt.

Ondanks de resultaten die de brugfiguren bereiken, blijkt uit het onderzoek dat de doelgroep, brugfiguren en coördinatoren toch nog drempels ervaren. Zo is er sprake van een hoge drempel voor de doelgroep en brugfiguren om de stap te zetten naar externe welzijnsorganisaties, is er onvoldoende omkadering en ondersteuning voor (nieuwe) brugfiguren en zorgt een hoge werkdruk ervoor dat er soms onvoldoende tijd overblijft voor de kernopdrachten van de brugfiguur. Daarnaast maakt de aard van hun functie het niet altijd makkelijk om efficiënt welzijnsvragen te registreren en missen de brugfiguren soms aangepaste lokalen waar ze op een veilige manier met kinderen en jongeren in gesprek kunnen gaan. Om deze drempels te overwinnen, formuleerden we aanbevelingen, waar we in het concluderend hoofdstuk dieper op ingaan.



### 4.3. De brugfiguren binnen de jeugdsector

In dit laatste deel van de analyse, gaan we in op de rol van de brugfiguren binnen de jeugdsector. Ook hier bespreken we achtereenvolgens de context, betrokken actoren, interventies, werkzame mechanismen, resultaten, drempels en aanbevelingen.

#### 4.3.1. Context: jeugdorganisaties en de brugfunctie welzijn

De jeugdorganisaties opereren binnen het **algemeen kwaliteitskader jeugdwerk**, waar kwaliteitsvol jeugdwerk en jeugdwelzijnswerk centraal staat. Dit wil zeggen dat ze een vrijetijdsaanbod voorzien voor, door en met kinderen en jongeren tot 26 jaar in een maatschappelijk kwetsbare situatie. De focus ligt op het voorzien van een vrijetijdsaanbod die hen fysieke en mentale ruimte biedt om zich te ontspannen en hun talenten te ontwikkelen (afsprakennota's 2022-2023). Daarbij geldt: *“Open is de kernwaard. Dus het gaat echt over ontmoetingsruimtes, over werkingen die heel open staan voor iedereen. Waar geen lidmaatschap vereist is voor deelname enzoverder”* (coördinator jeugd 2).

De komst van de **brugfiguur binnen de jeugdsector** is gekomen vanuit een stedelijke impuls, na veelvuldige signalen van de jeugdorganisaties. Zo gaven de organisaties aan dat er heel wat wachtlijsten bij welzijnsorganisaties zijn, dat het moeilijk is voor jeugdwerkers om jongeren door te verwijzen, omdat ze liever zelf de aan de slag gaan met hun vragen, dat er heel veel partners in het welzijnsveld zijn die *“zitten te wachten op de jongeren die [de jeugdorganisaties] hebben om hun doelstellingen te kunnen bereiken”* (coördinator jeugd 2) en dat *“jongeren de weg naar de hulpverlening niet vinden”* (coördinator jeugd 3).

*Het is gekomen vanuit een stedelijke impuls. Dus ik denk dat wij zelf heel veel noden aangegeven hebben rond ‘Er zijn wachtlijsten. Het is moeilijk voor onze jeugdwerkers om echt de switch te maken naar... Hoe geef ik een jongere door of af? Hoe los ik niet alle problemen zelf op? Hoe ben ik zelf geen therapeut, psycholoog, welzijnswerker?’ Dat zijn signalen waarbij wij wel op zoek waren met andere partners naar... Waar kunnen wij hiermee terecht? (coördinator jeugd 2)*

Hoe **de rol van de brugfiguur** zou ingevuld worden, *“dat was niet heel hard omljnd. Dus daar mochten we in het begin vrij over nadenken van ‘Wat gaat die brugfiguur welzijn voor ons betekenen?’* (coördinator jeugd 3). De stad Antwerpen vond het belangrijk om te vertrekken vanuit een algemene opdrachtomschrijving. Op die manier wilden ze de organisaties niets opdringen, maar hen de kans geven de functie *“te laten invullen op een manier die past bij de werking en hoe ze het zelf ook zagen”* (projectleider stad Antwerpen). Men wilde dus tot een invulling van de brugfiguur komen *“op maat van de werking, op de grootte en op de structuur, maar ook op de doelgroep. Dus op maat van de identiteit van de organisatie”* (projectleider stad Antwerpen). Dit heeft tot gevolg dat de brugfiguur in elke jeugdorganisatie een iets andere invulling heeft gekregen. Afhankelijk van de jeugdorganisatie wordt er zo gesproken over een signaalmedewerker, welzijnscoach of brugfunctie welzijn. Hieruit blijkt dat de ene jeugdorganisatie meer nadruk wenst te leggen op het belang van signalen capteren en geven en in de andere organisaties op het aspect welzijn en het coachen van jeugdwerkers omtrent welzijn. De diverse functietitels zorgen ervoor dat de interventies per organisaties ook iets anders worden ingevuld, waarover later meer. Dit



bevestigt de bevindingen van Juchtmans (2018) die stelt dat brugfiguren in hun werk sterk beïnvloed worden door de contexten waarin ze werkzaam zijn.

Het **doel** van het implementeren van de brugfiguur is om de jeugdwerkers te versterken omtrent welzijn. Want “jeugdwerkers worden voortdurend geconfronteerd met best wel ingewikkelde en complexe welzijnsvragen” (coördinator jeugd 4), maar de jeugdorganisaties “hadden daar niet de nodige expertise rond om dat welzijnswerk echt goed te doen” (coördinator jeugd 2). Wat de jeugdorganisaties verstaan onder het begrip ‘welzijn’ verschilt ook weer van organisatie tot organisatie. Zo illustreert een brugfiguur:

*Wij kaderen eigenlijk alles onder welzijn [...] waardoor het bij ons best wel ruim is. Dus dat is echt alles. Fysieke gezondheid, mentale gezondheid, onderwijs, arbeid, familiale situatie... Dat is het ongeveer denk ik. [...] En ik merk bij de andere brugfiguren welzijn dat het toch nog net iets anders is. Dat bepaalde organisaties niets rond onderwijs of arbeid bijhouden bijvoorbeeld. (brugfiguur jeugd 3)*

Het betreft dus thema's zoals arbeid, onderwijs, familiale situatie, maar voornamelijk ook mentaal welzijn, identiteitsontwikkeling, body positivity, zelfzorg, druggebruik, sociale media enzoverder.

#### 4.3.2. Actoren van de brugpraktijk

Met betrekking tot de actoren, maken we een onderscheid tussen de brugfiguur, de doelgroep van de brugfiguur en de partners waar de brugfiguur mee samenwerkt.

De primaire actor is uiteraard de **brugfiguur** zelf. De brugfiguur binnen jeugd, is net zoals de welzijnsankers en de brugfiguren binnen sport, een schakel tussen actoren (Juchtmans; 2018; Small, 2009). Hier vormt de brugfiguur de schakel tussen de jeugdorganisaties en hulp- en dienstverleningsorganisaties, met als doel jongeren die naar de jeugdorganisaties komen te versterken in hun welzijn. Zoals gezegd, hanteren ze niet allemaal hetzelfde begrip, omdat de ze nadruk wensen te leggen op hun signaal-, coachende- of welzijnsfunctie. Desondanks is brugfiguur zijn wel de essentie van wat ze doen. Om de rol van de brugfiguur te omschrijven, maken we ook hier gebruik van de typologie van Juchtmans (2018) die de brugfiguur omschrijft aan de hand van 7 dimensies<sup>11</sup>.

Dimensie	De brugfiguur binnen de jeugdsector
Focus	Binnen de bevraagde jeugdorganisaties vormt het uitvoeren van de brugfunctie de <b>essentie</b> van hun handelen. Het verbindend werken tussen jeugdorganisaties, welzijnsorganisaties en jongeren is een prioritaire, expliciete en bewust opgezochte focus binnen het handelen. De brugfiguren hebben een specifiek beroepsprofiel met concrete taken en competenties (Juchtmans, 2018; Stovel & Shaw, 2012).
Werkwijze	De brugfiguur vormt de brug tussen het jeugdwerk en het

<sup>11</sup> We vullen de typologie aan met een extra dimensie 'niveau', omdat hier een belangrijk verschil op te merken is tussen de verschillende brugpraktijken in dit ruimere onderzoek.

	welzijnslandschap en vice versa (brugfiguur jeugd 3; coördinator jeugd 1). Daarbij is de brugfiguur enerzijds <b>katalysator</b> (Juchtmans, 2018). Dit wil zeggen dat de brugfiguur aanwezig is in de steunpunten van de jeugdorganisaties wanneer partnerorganisaties naar de steunpunten worden gehaald om een vorming te geven rond welzijn. Bij een doorverwijzing van jeugdwerkers en jongeren naar een welzijnsorganisatie zal de brugfiguur daarentegen optreden als <b>tussenpersoon of 'middleman broker</b> (Juchtmans, 2018; Stovel & Shaw, 2012). De brugfiguur faciliteert het contact tussen jeugdwerkers en welzijnsorganisaties, maar zal zelf niet meegaan naar de organisaties om jeugdwerkers en jongeren ter plaatse te ondersteunen.
Strategie	De brugfiguur past verschillende strategieën toe, afhankelijk van de vragen en problematieken die naar voor komen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Preventief:</b> de brugfiguur speelt signalen van jeugdwerkers over drempels die jongeren ervaren door naar partners en beleid én leidt jeugdwerkers op in het leren herkennen van signalen van jongeren (Juchtmans, 2018; De Visscher, 2017).</li> <li>• <b>Interveniërend:</b> de brugfiguur lost welzijnsvragen remediërend op door jeugdwerkers te verbinden met een specialistische welzijnsorganisatie of door in uitzonderlijke gevallen zelf de cases op te nemen en te behandelen (Juchtmans, 2018).</li> </ul>
Werkdomein	De brugfiguur binnen jeugd vertrekt vanuit een <b>generalistische</b> blik op het thema welzijn (Raeymaeckers, 2016). Zoals aangegeven, gaat het daarbij om levensdomeinen zoals fysieke gezondheid, mentale gezondheid, onderwijs, arbeid en familiale situatie. De brugfiguur vertrekt daarbij vanuit de noden die leven bij de jongeren.
Setting	De brugfiguur is actief in een <b>beroepsmatige setting</b> . Dit wil zeggen dat er een specifieke vacature werd uitgeschreven (coördinator jeugd 1; projectleider stad Antwerpen), waarbij hun opleiding en professionele kwaliteiten, zoals het kennen van de sociale kaart en het welzijnsdomein (projectleider stad Antwerpen), een belangrijke rol spelen (Juchtmans, 2018; Op Den Kamp et al., 2008).
Positie in interactie	De interactiepositie van de brugfiguur is tweeledig. In een doorverwijzing treedt de brugfiguur op als <b>neutrale, onpartijdige brugfiguur</b> . De brugfiguur is dan de tussenpersoon tussen de jeugdwerkers en jongeren enerzijds en de welzijnsorganisaties anderzijds, waarbij die zal zorgen voor de verbinding van beide partijen, zonder zelf mee naar de afspraak te gaan. Als beide partijen elkaar treffen in de steunpunten, zal de brugfiguur veelal optreden als <b>bruggebouwer</b> . De brugfiguur staat dan tussen de partijen en zal de jeugdwerkers en jongeren bijstaan in hun contact met de welzijnsorganisaties (Agentschap inburgering & integratie, 2015; De Mets, 2015; De Visscher, 2017).
Inbedding	De brugfiguur is sterk ingebed in de <b>jeugdorganisaties</b> . Zo bepalen de jeugdorganisaties, de brugfiguren en de projectleider van de stad Antwerpen samen wat het mandaat, de plaats en de rol is van de brugfiguur in de organisatie. Tegelijk krijgt de brugfiguur ook autonomie om vorm te geven aan zijn eigen acties ten aanzien van





	de jeugdwerkers en partners (coördinator jeugd 2). Daarnaast is de brugfiguur ook ingebed in een <b>lerend netwerk</b> met de brugfiguren van sport. Op die manier is er ruimte voor uitwisseling en intervisie tussen de verschillende brugfiguren (Juchtmans, 2018).
Niveau	In tegenstelling tot de vorige cases, werken de brugfiguren jeugd hoofdzakelijk op de tweede lijn (brugfiguur jeugd 1 & 2; coördinator jeugd 2). Dit wil zeggen dat ze voornamelijk in rechtstreeks contact staan met jeugdwerkers (en partners) en in mindere mate met de jongeren. Omdat het de bedoeling is dat ze jeugdwerkers versterken in hoe ze met welzijnsproblematieken van jongeren aan de slag kunnen gaan (coördinator jeugd 2).

Een tweede actor die we definiëren, is de doelgroep. Doordat de brugfiguur opereert op de tweede lijn, wil dit zeggen dat de **primaire doelgroep** de jeugdwerkers zijn. Hier is bewust voor gekozen, omdat veel jeugdwerkers zijn doorgroeid vanuit de doelgroep van de jeugdorganisaties, naar vrijwilliger, tot jeugdwerker. Dit zorgt voor zeer diverse teams. *“Zowel sociaaleconomisch als etnisch-cultureel, maar ook op vlak van opleiding. Mensen die unief gedaan hebben en mensen die van de straat komen en die hun lager secundair niet hebben uitgevoerd”* (coördinator jeugd 1). Jeugdwerkers krijgen vaak te maken met *“zeer moeilijke kwesties, waarvan ze niet weten waar te beginnen”* (coördinator jeugd 1) en waar ze *“ook niet voor opgeleid zijn om zo van die problemen op te vangen”* (partner jeugd 5). Met de brugfiguur willen de jeugdorganisaties *“ervoor zorgen dat jeugdwerkers wat sterker in hun job staan en meer open staan voor hulpvragen”* (coördinator jeugd 1), als ook hen *“versterken in hoe ze met welzijnsproblematieken van jongeren aan de slag kunnen gaan. Hoe ze dat binnen een deontologisch correct kader kunnen doen en hoe ze kunnen doorverwijzen”* (coördinator jeugd 2).

De jongeren die naar de jeugdorganisaties komen, vormen de **secundaire doelgroep**. Omdat jongeren vaak zeer wantrouwig zijn ten aanzien van mensen die geen jeugdwerkers zijn, is het niet evident voor de brugfiguren om in direct contact te staan met de jongeren. Jeugdwerkers daarentegen *“vormen het ankerpunt van die jongeren aan de maatschappij. Soms het enigste”* (coördinator jeugd 2). *“Die jongeren vertrouwen de jeugdwerkers wel en die vragen komen bij de jeugdwerkers wél terecht”* (partner jeugd 5). Via de onrechtstreekse tussenkomsten van de brugfiguur proberen de jeugdorganisaties deze jongeren *“terug aansluiting te laten vinden met de rest van de maatschappij”* (coördinator jeugd 2). Want als de brugfiguren er niet zijn, dan blijven *“de welzijnsproblematieken die diepgaander zijn, zoals armoede, of geestelijke gezondheid, of... die gaan niet op gelost geraken. Terwijl we een grotere kans hebben om er iets aan te doen als we die brug kunnen leggen naar andere de professionals”* via de brugfiguur (coördinator jeugd 2).

Om de brug te kunnen slaan naar welzijnsorganisaties, is het voor de brugfiguur belangrijk om samen te werken met heel wat **partners**. Uit de interviews en documenten blijkt dat de brugfiguur partners zal aanspreken om (1) zijn functie bekend te maken, (2) voor ondersteuning bij concrete problematieken die heersen bij jongeren, (3) om jeugdwerkers en jongeren naar door te verwijzen en/of (4) om de jeugdorganisaties te ondersteunen bij het ontwikkelen van een handelingskader rond een specifiek thema. Dit wil zeggen dat de lijst aan partners niet limitatief is. Zo werken de brugfiguren samen met en verwijzen ze jeugdwerkers en jongeren door naar onder andere Atlas, Pimento, VAGGA, Logo Antwerpen, CLB's, OCMW's, VDAB, Awel, 1G1P, Andante, enzoverder. Ook de brugfiguren sport vormen een



belangrijke partner van de brugfiguren jeugd in het kader van een lerend netwerk waarbij de brugfiguren ervaringen uitwisselen en van elkaar leren. Tot slot is de projectleider van de stad Antwerpen ook een partner, waarbij het voornamelijk gaat over het opvolgen van de resultaten en signalen van de brugfiguren, maar ook over het informeren van de brugfiguren omtrent nieuwe initiatieven en projecten inzake welzijn.

*Wat ik ook zeker probeer te doen, is eigenlijk alles van initiatieven of projecten doorgeven – omdat ik natuurlijk bij de bron zit. Ik heb collega's die met heel veel nieuwe projecten bezig zijn. Dus alles van nieuwe informatie rond geestelijke gezondheid, nieuwe maatregelen voor jongeren... Om dat goed te communiceren naar die partners toe. Want vaak bereikt dat de mensen wat later. (projectleider stad Antwerpen)*

### **4.3.3. Interventies**

Uit de documenten en de interviews blijkt dat de interventies van de brugfiguren kunnen onderverdeeld worden in 5 kapstokken. Zo zetten de brugfiguren in op (1) het uitbouwen van een netwerk rond de jeugdorganisaties, (2) het ondersteunen van jeugdwerkers en coördinatoren bij welzijnsvragen van jongeren, (3) het professionaliseren van het jeugd welzijnswerk, (4) het registreren van welzijnsvragen en (5) het signaleren van welzijnsproblematieken waar jeugdorganisaties mee geconfronteerd worden. Hoe deze interventies vorm krijgen in de dagelijkse praktijk van de brugfiguren, bespreken we achtereenvolgens in onderstaande paragrafen.

#### **4.3.3.1. Netwerk uitbouwen**

Een eerste interventie die de brugfiguur onderneemt, is het uitbouwen van een netwerk, om zo permanente contacten te leggen met welzijnsorganisaties die zich rond de jeugdorganisatie en in de stad Antwerpen bevinden. Een netwerk uitbouwen vormt dan ook een belangrijk deel van de taakstelling van de brugfiguur (De Visscher et al., 2019) en is het startpunt om verder aan de slag te kunnen in een jeugdorganisatie. Dit wil zeggen dat de brugfiguren inzetten op het uitbouwen van expressieve bruggen, waarbij het doel is om elkaar te leren kennen en in relatie te staan met elkaar als organisatie (Buurtwerk 't Lampeke, 2018b). De brugfiguur doet dit op verschillende manieren.

##### **4.3.3.1.1. Deelnemen aan het lerend netwerk**

In eerste instantie door deel te nemen aan het lerend netwerk met de andere brugfiguren van de jeugd- en sportorganisaties. Het doel van het lerend netwerk is om “*casuïstiek te bespreken, mekaar bestuiven en mekaar helpen*” (brugfiguur jeugd 1). Uit de literatuur blijkt dat dergelijk lerend netwerk belangrijk is om samen acties te ondernemen in functie van een gezamenlijk doel (Juchtmans, 2018). Dit blijkt ook uit de gesprekken met de brugfiguren. Zo zijn de jeugdorganisaties een universeel handelingskader aan het maken dat ingaat op hoe ze een hulpvraag behandelen. Om dit mogelijk te maken, vraagt het wel een netwerk “*waar die transparantie er is, waar dat vertrouwen er ook is en waar er ook bepaalde dingen zichtbaar zijn*” (brugfiguur jeugd 1).

*We merken dat er nood is aan een universeel handelingskader voor welzijn. Vanuit JES Antwerpen, Kras Jeugdwerk en Formaat bundelen we*



*onze interne richtlijnen om een kader te ontwikkelen voor jeugdwerkers bij het behandelen van hulpvragen. Met als doel jeugdwerkers te ondersteunen bij de brug naar de welzijnssector. (brugfiguur jeugd 2)*

#### **4.3.3.1.2. Aanwezig zijn op netwerkmomenten**

Ten tweede door aanwezig te zijn op netwerkmomenten. Zo gaan de brugfiguren bijvoorbeeld naar het jeugd welzijnsoverleg dat door de stad Antwerpen wordt georganiseerd, het congres van Uit De Marge of gaan de brugfiguren in op uitnodigingen van organisaties om zichzelf en de functie voor te stellen.

*Dan nog een jeugd welzijnsoverleg, getrokken door de stad. Dan heb je nog vaak organisaties die hen uitnodigen "Ah brugfiguur welzijn. Interessant voor ons". Dus die stellen zich dan allemaal individueel voor. En zij gaan daar op bezoek. Hun praktijk voorstellen aan anderen. Dat is vaak ook gaan naar de sociaal werk markt. Op het congres van Uit De Marge. Ze worden ook vaak gevraagd om iets te vertellen over wat ze doen, zodat er ook daar bruggen kunnen gelegd worden. (coördinator jeugd 3)*

Netwerken is belangrijk om welzijnsorganisaties kennis te laten maken met de brugfiguren, want "dat was ook iets nieuw brugfiguur welzijn. Dus dat was echt van 'Huh wie zijn jullie dan?'" (brugfiguur jeugd 3). Maar ook vice versa om ervoor te zorgen dat de brugfiguren "heel erg de sector en sociale kaart leren kennen" (brugfiguur jeugd 1 & 2). Uit de gesprekken met de partners blijkt ook dat de brugfiguren heel sterk inzetten op aanwezig zijn op verschillende netwerkmomenten. Zo geeft een partner aan: "Elke maand zitten wij systematisch samen met heel wat verschillende partners van de stad, waaronder ook de brugfiguren. Maar het gebeurt ook wel heel vaak dat ik de brugfiguren op een ander overleg tegenkom" (partner jeugd 2). Door het lerend netwerk en aanwezig te zijn op netwerkmomenten, hebben de brugfiguren "een gigantisch netwerk om die sociale kaart levend te houden" (coördinator jeugd 1).

#### **4.3.3.1.3. Jeugdwerkers en welzijnsorganisaties in verbinding brengen**

Vanuit het netwerk dat de brugfiguren opbouwen, gaan ze jeugdwerkers in verbinding brengen met andere professionals, organisaties of hulpbronnen in de buurt van de jeugdorganisatie (Small, 2009). De brugfiguur doet dit door samen te werken met, door jeugdwerkers door te verwijzen naar en door jeugdwerkers in contact te brengen met welzijnsorganisaties uit de buurt. Op het samenwerken en doorverwijzen gaan we verderop nog in, maar jeugdwerkers in contact brengen met organisaties uit de buurt doen ze bijvoorbeeld door jeugdwerkers te laten deelnemen aan de City Safari. De City Safari wordt georganiseerd vanuit het JAC, waarbij "jeugdwerkers langs verschillende welzijnsorganisaties gingen" (partner jeugd 4).

*Ik heb wel heel veel verschillende bruggen kunnen maken met andere partners. We hebben zo eens de city safari gedaan, zodat we ook eens naar verschillende plekken konden gaan. Dus ik kom wel op een paar plekken. (jeugdwerker 1)*



Zowel jeugdwerkers als partners ervaren dit als “een heel waardevol initiatief om elkaar op te blijven treffen. Want het landschap is ook zo groot” (partner jeugd 4). Vanuit hun positie slagen de brugfiguren erin om “de welzijns wereld binnen te trekken [...] waardoor dat ook die sociale kaart van de medewerkers versterkt” (coördinator jeugd 1).

#### **4.3.3.2. Jeugdwerkers en coördinatoren ondersteunen bij welzijnsvragen van jongeren**

Een tweede interventie die de brugfunctie welzijn onderneemt, is het ondersteunen van jeugdwerkers en coördinatoren bij concrete welzijns cases, zoals ook omschreven staat in de afsprakennota's met de stad Antwerpen. Om dit te kunnen doen, is het in de eerste plaats belangrijk om **welzijnsvragen en -noden te detecteren** tijdens individuele gesprekken met jeugdwerkers of tijdens een teamoverleg. Zo illustreert een jeugdwerker:

*We kunnen wel aangeven van “Kijk, [brugfunctie welzijn], ik heb nood aan een gesprek” en dan plannen we een gesprek in. Of anders zijn er zo vaste momenten dat we een gesprek met haar hebben. Dat is één keer om de twee maanden, denk ik. (jeugdwerker 4).*

Dit is belangrijk omdat de brugfiguur op die manier beter zicht krijgt “op de noden van de medewerkers en de doelgroep m.b.t. welzijnsvragen” (rapportage brugfunctie welzijn). Op basis daarvan kan de brugfiguur “bekijken waar de noden liggen, wat de signalen zijn en wat de stemmen zijn en daar iets mee in gang zetten” (brugfiguur jeugd 1 & 2). Afhankelijk van de welzijnsvragen die naar boven komen, zal de brugfiguur de jeugdwerkers en coördinatoren ondersteunen in hun “professioneel handelen met betrekking tot het ‘behandelen’ van welzijns casuïstiek” (brugfiguur jeugd 1) en “een gepaste actie voorzien” (projectresultaten brugfunctie welzijn) “op maat van de jongeren” (projectleider stad Antwerpen).

##### **4.3.3.2.1. Adviseren bij individuele noden**

Een eerste actie die de brugfiguur kan ondernemen, is jeugdwerkers adviseren bij individuele noden van jongeren en/of jeugdwerkers. Het advies kan de vorm aannemen van contactgegevens bezorgen aan de jeugdwerker van de instantie waarbij de jeugdwerker terecht kan voor de individuele vraag of tips over wat jeugdwerkers “zeker niet moeten doen en wat wel” (coördinator jeugd 5).

*Dan bellen wij met [de brugfiguur]. “Kijk [brugfiguur], we hebben dit en dit. Wat denk je? Hoe gaan we ermee om?”. Dan geeft ze ons wat tips en tricks om daar verder mee aan de slag te gaan. Want uiteindelijk, met een meisje of jongen die dat probleem heeft, moeten wij daarmee verder doen. (coördinator jeugd 5)*

Daarnaast bekijkt de brugfiguur ook samen met jeugdwerkers: “Wat zegt mijn organisatie? Zijn daar richtlijnen over of vertrekt dat vanuit mijn buikgevoel? Moet ik dat allemaal zelf doen? Ben ik bereid om dat te doen?” (brugfiguur jeugd 1). Tot slot kan advies ook in de vorm van het aanreiken van tools voor jeugdwerkers om moeilijke gesprekken met jongeren aan knopen. Een jeugdwerker illustreert:

*Rond dat antiracisme traject bijvoorbeeld. Er gebeurde een tijd heel veel in de maatschappij, dat ook dan speelde bij de jongeren waar wij mee*



*werkten. Maar wij misten wel een beetje de tools om daarover in gesprek te gaan met jongeren. Echt heel gevoelige onderwerpen kaart je niet zomaar aan. Daar bestaan tools voor en zij was dan eigenlijk echt wel de persoon die ons daarbij hielp. Door een kaartenspel of andere methodieken voor te stellen dat we konden toepassen in een groep. (jeugdwerker 7)*

Het belangrijkste daarbij is dat de brugfiguur een veilige omgeving creëert voor de jeugdwerker om zich kwetsbaar te kunnen opstellen. De brugfiguur doet dit door aan te geven dat hun gesprek vertrouwelijk is en door geen namen van jongeren of jeugdwerkers te registreren voor het opvolgen van het advies.

#### **4.3.3.2.2. Warm doorverwijzen naar specialistische welzijnsorganisaties**

Een tweede actie die de brugfiguur onderneemt, is jeugdwerkers en jongeren warm doorverwijzen “naar gepaste dienst-, hulp- en/of zorgverlening” (afsprakennota’s 2022-2023). Een brugfiguur is immers een generalist die de interactie tussen de doelgroep en specialistische organisaties faciliteert (Naessens & Raeymaeckers, 2020). Zo stelt een brugfiguur: “De reflex is er wel van ‘Ik heb hier meer hulp bij nodig’. Maar nog niet hoe, wat of waar zoeken. Iedereen kent wel het JAC of CAW in de buurt, maar soms zijn de dingen ook gewoon zo specifiek...” (brugfiguur jeugd 3). Uit de gesprekken blijkt dan ook dat de kennis van de brugfiguur over de sociale kaart en de specialistische diensten hierbij een belangrijke rol speelt. Een jeugdwerker illustreert:

*Als je bijvoorbeeld een jongere wil doorverwijzen naar iemand... Ja, de sociale kaart is echt super bekend in Antwerpen, maar je hebt daar niet altijd een beeld over van wat er bestaat. Wat de voorwaarden zijn. Je hebt ook niet altijd de tijd of de ruimte om met jongeren intensief aan de slag te gaan en overal mee naartoe te gaan. Ja, [de brugfiguur] is dan wel iemand die dat zo vergemakkelijkt en die voor u eigenlijk informatie kon opzoeken, waar jij dan achteraf mee aan de slag kon gaan. (jeugdwerker 7)*

Als het richting een doorverwijzing moet komen, zal de brugfiguur samen met de jeugdwerker een verkennend gesprek hebben “om te exploreren waar de noden liggen. Staat de jongere zelf open voor hulp? We hebben in alle transparantie toestemming nodig vooraleer we een brug maken” (brugfiguur jeugd 2). De brugfiguur zal de jeugdwerker ook voorbereiden op de doorverwijzing, door contactgegevens te bezorgen, aan te geven met wie ze contact zullen hebben, in welke organisatie ze terecht zullen komen, hoe deze organisatie eruit ziet en wat ze wel en niet mogen zeggen aan de betreffende hulpverlener. Eventueel zal de brugfiguur zelf het eerste contact leggen en dan de telefoon doorgeven aan de jeugdwerker.

#### **4.3.3.2.3. Vormingen organiseren rond welzijnsthema’s in samenwerking met partners**

Een derde actie betreft het ondersteunen van jeugdwerkers en coördinatoren bij het organiseren van vormingen voor jongeren rond welzijnsthema’s die leven binnen de jeugdorganisatie of bij de jongeren zelf. De jeugdorganisaties doen dit veelal in samenwerking met partners zoals Pimento, Sensoa, Binnenste Buiten, Andante of VAGGA (rapportage brugfunctie welzijn). De brugfiguren nemen dan bijvoorbeeld contact op met deze organisaties met de vraag: “Wij zitten met een jongere groep. Daar zijn conflicten. Daar lopen dingen mis.



*Wij willen daar rond werken. Hoe zouden jullie daar partner in kunnen zijn?"* (partner jeugd 1). De brugfiguur initieert dus het eerste contact met partners en zorgt ervoor dat er een gesprek kan plaatsvinden tussen de partners en de jeugdwerkers, al dan niet in aanwezigheid van de brugfiguur. Samen bekijken ze dan voor wie het aanbod kan dienen en op welke manier ze de vormingen gaan vormgeven.

*Dan hebben we met de brugfiguren overlegd van "Oké welke groepen zien jullie waar er een nood kan zijn aan dit aanbod of dat er interesse voor zouden hebben?". Dan hebben ze bepaalde groepen aangemeld en hebben ze de contacten [tussen ons] en de jeugdwerker gefaciliteerd. Dan is dat zo wel wat verder gerold en hebben we een naam gekregen binnen die organisaties. (partner jeugd 5)*

Bij het tot stand komen en uitvoeren van de vormingen, spelen de jeugdwerkers een belangrijke rol. *"Die heeft gesprekken met de jongeren, kijkt naar wat er bij hun leeft en toets af of het interessant is om verder te exploreren?".* Van zodra de jeugdwerker voelt *"hier ligt wel wat motivatie en interesse, dan gaan we samen wat uitwerken"* (brugfiguur jeugd 2). Van zodra de vormingen zijn *"geïnitieerd en dat de groepen aan de slag zijn, dan laten de brugfiguren het wat meer los. Ze checken dan wel af en toe in"* (partner jeugd 5). Om de slaagkansen en het succes van de vormingen te verhogen, trachten de brugfiguren, jeugdwerkers en partners ervoor te zorgen dat de vormingen interactief zijn, door bijvoorbeeld te werken met kleine opdrachten, stellingen of spelletjes. Het interactieve is hier belangrijk, want anders blijkt uit de gesprekken dat jongeren afhaken of niet meer komen opdagen.

*Anders zullen de jongeren gewoon niet deelnemen. Die komen voor hun vrije tijd, die komen naar de werking om te ontspannen. De jeugdwerkers signaleren bepaalde zaken. Het samen vastpakken en bekijken hoe we op een laagdrempelige manier bewustwording kunnen creëren blijft een belangrijke opdracht. (brugfiguur jeugd 2)*

#### **4.3.3.2.4. Behandelen van complexe cases samen met jeugdwerkers**

Een laatste actie die brugfiguren ondernemen om de jeugdorganisaties te ondersteunen bij welzijnsvragen van jongeren, is door complexe cases samen met jeugdwerkers op te nemen. De rol van de brugfiguur *"bestaat erin om medewerkers te versterken en níét om dingen te gaan overnemen. Want mijn functie bestaat misschien volgend jaar niet meer en wilt dat dan zeggen dat al de moeite en energie dat ik erin heb gestoken gewoon verloren gaat gaan?"* (brugfiguur jeugd 1). Concreet ligt *"de ondersteuning hier vooral in die coaching naar de collega's toe en dan vooral van: Hoe gaat een jeugdwerker daarmee om? Welke acties heeft die ondernomen? Dat proces mee ondersteunen, mee nadenken"* (brugfiguur jeugd 2). Het doel van de brugfiguren is dan om te bekijken wat ze binnen de organisaties kunnen aanreiken om de jongere zijn probleem kleiner te maken.

*De casussen die bij mij komen zijn meestal wat complexer van aard, waar ook niet 1-2-3 een antwoord op is. Op welke gedrag heb ik als jeugdwerker wel controle en over welke gedrag niet? "Welke stappen kunnen we binnen de werking zetten om de veiligheid te waarborgen?". Er zijn zoveel factoren die meespelen: het gezin, de school, de opvoeding,...*



*Samen verkennen welke nood voorrang heeft: hoe voelt de jongere zich in de werking? Is er waakzame zorg nodig? Door het wat vatbaarder te maken ontstaan er acties waar we mee aan de slag kunnen. Helaas kunnen we niet alles oplossen. Dat is gewoon de realiteit. Echter kunnen we de jongeren wel tools aanreiken om hen veerkrachtiger te maken in de situatie. (brugfiguur jeugd 2)*

De brugfiguur wordt ook door de jeugdwerkers gezien als het extra paar ogen om de analyse van een case te maken. Zo illustreert een jeugdwerker:

*We hadden over 't laatst een heel moeilijke casus met een kind. Ik en mijn collega wisten echt niet hoe dat we dat moesten aanpakken. We hadden dat zelf ook nog nooit meegemaakt zo'n situatie. Dan hebben we direct aan [de brugfiguur] gevraagd "Kan je ons helpen? Misschien dat jij daar meer informatie over hebt". [De brugfiguur] was er dan wel direct mee weg. Dus dan hebben we samen met drie kunnen brainstormen over wat de volgende stappen kunnen zijn in de begeleiding of ondersteuning van het kind. (jeugdwerker 5)*

#### **4.3.3.2.5. Professionalisering jeugdwerkers**

Een derde interventie is het inzetten op de professionalisering van de jeugdwerkers. Zo staat er te lezen in de afsprakennota's met de stad: "de ontvanger [brugfiguur] bouwt kennis en expertise op over welzijnsthema's en deelt deze binnen de ganse organisatie zodat alle medewerkers beter kunnen inspelen op welzijnsproblematieken- en noden". Uit de gesprekken blijkt dat de brugfiguur dit op verschillende manieren doet.

#### **4.3.3.2.6. Jeugdwerkers alert maken voor welzijnssignalen**

Ten eerste door jeugdwerkers alert te maken voor de welzijnssignalen van jongeren, want "uzelf openstellen voor signalen die je ziet of uzelf zo opstellen dat iemand met een vraag naar u komt, is ook wel iets" (coördinator jeugd 3). Zo geven verschillende coördinatoren aan dat dit nog een uitdaging vormt voor jeugdwerkers. Volgens een coördinator ontbreekt het jeugdwerkers soms aan "ervaring om problemen te detecteren voordat ze ontploffen" en is hun doelgroep "een vrij trotse doelgroep, in de zin van, die gaan niet gemakkelijk zelf met problemen afkomen" (coördinator jeugd 5). Het is belangrijk om als jeugdwerker niet alleen oog te hebben voor de groep waarmee je aan de slag bent, maar ook voor de individuen an sich.

*"Want je bent met een groep bezig, er is een groepsproces, daar heb je oog voor. Maar daarnaast heb je ook ogen nodig om te kijken van wat er niet klopt. "Dat meisje of die jongen, oei, die gedraagt zich anders dan anders. Ja, die is nu al een paar weken bijvoorbeeld, dat die zo precies down is, die lacht niet meer...". (coördinator jeugd 5)*

Om jeugdwerkers voeling te doen krijgen met "welzijnssignalen eruit te pikken" (brugfiguur jeugd 3), zetten de brugfiguren in op het aanleren van gesprekstechnieken.

*Wij zijn nu vooral bezig met: Hoe voer je een goed gesprek? Dat als iemand naar u komt, dat die op z'n minst met een goed gevoel terug*



*vertrekt. Dat is ook belangrijk. Dat is niet elke jeugdwerker gegeven. Of ook wanneer je voelt dat iemand echt iets belangrijks wilt komen vertellen, maar die is er wat rond aan het draaien... (brugfiguur jeugd 3)*

Zo concludeert een brugfiguur: *“Het verwerven van inzicht bij het behandelen van hulpvragen is hierbij van belang. In welke levensgebied valt een hulpvraag? Op welke manier heeft de jongere er zelf last van?”* (brugfiguur jeugd 2).

#### **4.3.3.2.7. Interviementmomenten organiseren tussen jeugdwerkers**

Ten tweede organiseert de brugfiguur interviementmomenten tussen jeugdwerkers *“waarin we ruimte maken voor complexere casussen”* (brugfiguur jeugd 2). De jeugdwerkers en de brugfiguur gaan dan samen aan de slag om te bekijken welke stappen ondernomen moeten worden. Door jeugdwerkers samen te brengen, krijgen ze *“heel veel input om daar dan mee aan de slag te gaan, omdat je dan als team daar volledig aan werkt met [de brugfiguur]”* (jeugdwerker 4 & 5). Dit wordt bevestigd door een coördinator:

*Dus we analyseren wel die case met haar van: ‘Dit hebben we gedaan. Dit hebben we niet gedaan. Waarom hebben we dit gedaan? Waarom zouden we dat zo doen?’. Dus een volledige analyse maken, dat heel het team ook een stuk mee leert vanuit die gedachtegang en dan kunnen we weer verder. (coördinator jeugd 5)*

Uit de gesprekken blijkt dat dit nog niet in elke jeugdorganisatie structureel gebeurt. Jeugdwerkers zijn echter wel vragende partij, want *“hoe meer sparringpartners je hebt, hoe beter”* (jeugdwerker 1).

#### **4.3.3.2.8. Jeugdwerkers laten deelnemen aan vormingen**

Om de professionalisering van jeugdwerkers te bevorderen, zorgt de brugfiguur er tot slot voor dat jeugdwerkers deelnemen aan vormingen. Dit kunnen vormingen zijn die intern georganiseerd worden of extern georganiseerde vormingen waar jeugdwerkers naar doorverwezen worden. Om jeugdwerkers te laten deelnemen aan extern georganiseerde vormingen, informeren brugfiguren jeugdwerkers proactief over vormingen en opleidingen die ze zelf tegen komen of kennen. Uit de gesprekken blijkt dat jeugdwerkers hiervoor ook zelf contact kunnen opnemen met de brugfiguur als ze merken dat ze ergens opleiding bij kunnen gebruiken. Zo illustreert een jeugdwerker:

*Ik heb nooit sociaal werk gestudeerd of zo, dus ik ken niet heel veel van de wereld en hoe je moet omgaan met... Zoals gesprekken voeren, ik heb dat go with the flow gedaan. Dat heeft heel lang gewerkt of zo, maar daarna voel je dat je begint op u grens te botsen. Dan vraag je misschien wel naar technieken of opleidingen of zo. Soms stuurt [de brugfiguur] ook eens opleidingen door van “Misschien is dat wel interessant voor u”. Dat gaat dan over gesprekstechnieken of feedback geven of zo. Dan denk ik van “Ik kan dat misschien toch eens gaan volgen, want dat kan misschien wel helpen”. (jeugdwerker 1)*

Naast de externe vormingen, organiseren de brugfiguren ook heel wat thematische vormingen die in de jeugdorganisaties zelf doorgaan. Over het algemeen wordt er een partner uitgenodigd in de organisatie om de jeugdwerkers te vormen rond specifieke thema's, zoals





“racisme met Atlas, drugs met VAGGA of grensoverschrijdend gedrag met Pimento” (coördinator jeugd 3). Het is de brugfiguur die contact opneemt met de partner, het eerste gesprek voert over de problemen of vragen die er heersen rond een specifiek thema en samen met de partner afsprekt welk traject de organisatie zal volgen. Een partner benadrukt de meerwaarde van dit soort intakegesprekken met een brugfiguur:

*Wat interessant was in het gesprek met [de brugfiguur] was, zij kende echt iedereen. Zij kende de jongeren, zij kende hun jeugdwerkers, zij rapporteert direct naar coördinatoren. Waardoor het een keigoed intakegesprek was. Omdat dat dat heel duidelijk werd waar de noden allemaal zaten. En dat die effectief ook bij de jongeren zaten, en dat die effectief ook bij de jeugdwerkers zaten, en dat die ook op beleidsniveau zaten. Dus dan was ik in staat van een heel maatgericht aanbod te doen. (partner jeugd 3)*

In deze vormingen gaan jeugdwerkers, coördinatoren, brugfiguren en partners samen aan de slag om een beleid uit te werken die ze organisatie breed gaan toepassen. De partners zorgen voor een open dialoog over het betreffende thema, zodat verschillende visies naar boven komen en er uiteindelijk één richting gekozen wordt voor de ganse organisatie.

*Wij gaan niet zeggen wat ze moeten doen. Wij geven wel info en stellen kritische vragen, waar zij dan over nadenken, in dialoog gaan, in discussie soms gaan. Want in één organisatie kunnen heel veel verschillende meningen leven. Wij dagen hen uit om ook na te denken over: “Kijk, wat is mijn persoonlijke visie? Wat is mijn visie als jeugdwerker als ik die pet op heb? Hoe kunnen wij allemaal een beetje hetzelfde handelen?”. Dat dat wat gedragen is in de organisatie. (partner jeugd 4)*

Ook hier gaat het dus over interactieve vormingen: “Dat is niet gewoon zwijgen en luisteren naar ons en noteer maar. Nee, dat is echt, laten we daar samen over uitwisselen” (partner jeugd 4). In een vormingstraject met Pimento gaan ze in een van de jeugdorganisaties bijvoorbeeld een vlaggensysteem maken. Een brugfiguur illustreert:

*We gaan een spel ontwikkelen aan de hand van het vlaggensysteem zoals bij Sensoa. Wat is grensoverschrijdend gedrag? Wanneer is dat geel? Groen? Rood? Zwart? Moeten we hier echt op ingrijpen of hier kunnen we nog echt discussiëren met een collega? Is er een machtsverhouding? Zijn het allemaal leeftijdsgenoten? Is er toestemming? Dus grensoverschrijdend gedrag: wanneer wel en niet ingrijpen. (brugfiguur jeugd 3)*

Het zijn dan de “jeugdwerkers die versterkt worden om met hun groep groepsdynamisch aan de slag te gaan met dat probleem” (coördinator jeugd 3). Concreet leiden deze interne vormingen tot het ontwikkelen van een handelingskader, over de jeugdorganisaties heen, voor alle jeugdwerkers. “De focus ligt hier bij het definiëren van welzijnsvragen, bepalen hoe te handelen en bekijken bij wie je terecht kan op basis van het complexiteitsniveau” (rapportage brugfunctie welzijn). Dat handelingskader is belangrijk, zodat jeugdwerkers richtlijnen krijgen in hoe ze situaties het beste aanpakken. Zo stelt een jeugdwerker:



*Ik vind het vooral belangrijk dat wij als professionele werkers, die echt op de straat werken, aan het wijkgevoel en vertrouwen werken, dat wij ook een kader hebben. Want soms gaan wij heel, heel ver mee. Maar soms help je de mensen of de jongere niet. (jeugdwerker 3)*

Tot slot krijgen jeugdwerkers ook “een week lang opleiding over de deontologische code” (brugfiguur jeugd 3). Het gaat daarbij over “collega’s bewust maken van de discretieplicht. In welke fase heb je de toestemming van een jongere wel of niet nodig? En waar moet je nog rekening mee houden?” (brugfiguur jeugd 2). Ze maken daarvoor gebruik van het “systeem dat Uit De Marge heeft bedacht” (coördinator jeugd 3). Discretieplicht gaat erover dat ‘je enkel iets vertelt aan de persoon die dat moet weten. Daarbij is het ook belangrijk dat je nooit iets doet zonder de jongere’ (brugfiguur jeugd 3).

#### **4.3.3.3. Welzijnsvragen registreren**

De vierde interventie van de brugfiguur is welzijnsvragen registreren. Dit zorgt er, volgens zowel brugfiguren, jeugdwerkers, coördinatoren als de projectleider, voor dat de jeugdorganisaties goed zicht hebben op de welzijnsvragen en -cases die aan bod komen in de organisatie en “wat er leeft bij de doelgroep” (coördinator jeugd 3). In sommige jeugdorganisaties doen brugfiguren de registratie zelf, in andere jeugdorganisaties zijn de jeugdwerkers hiervoor verantwoordelijk of registreren zowel de brugfiguur als de jeugdwerkers. Elke organisatie heeft met andere woorden een andere registratiestrategie en een eigen registratietool, wat ook zijn effect heeft op wat en hoe er geregistreerd wordt. Zo gaan bepaalde organisaties niets rond onderwijs of arbeid registreren bijvoorbeeld en anderen wel. Dat er een verschil is in registratiestrategie, is volgens een van de brugfiguren ook logisch. Zo zijn sommige jeugdorganisaties gewoon te groot om continu in elk steunpunt aanwezig te zijn en alle welzijnsvragen op te pikken. De stad Antwerpen heeft er bovendien bewust voor gekozen om “nooit in detail te zeggen van ‘Wij moeten dit, dit of dit hebben’. Wat voor ons belangrijk is, is om zicht te krijgen op de aard van de hulpvragen (levensdomeinen) om zo signalen te kunnen oppikken naar beleid en management binnen de stedelijke administratie toe” (projectleider stad Antwerpen). Het systematisch bijhouden van de hulpvragen, moet ervoor zorgen dat de brugfiguren en jeugdorganisaties “weten wat ze doen en ook hun impact kunnen aantonen nadien” (projectleider stad Antwerpen). Daarbij staat kwaliteit boven kwantiteit en is registreren om te registreren zeker niet de bedoeling. Om die reden werkt de stad “met een kengetal van aantal cases (en niet met een streefgetal dat behaald moet worden)”, namelijk: 100 welzijnsvragen per jaar voor de grote jeugdorganisaties. “Hier wordt zeer pragmatisch en flexibel naar gekeken”, aldus de projectleider.

Maar de brugfiguren merken op: “We zijn appels met peren aan het vergelijken” (brugfiguur jeugd 1). Want “sommigen registreren echt de kleinste dingen. Ik registreer enkel casussen die jeugdwerkers met mij hebben besproken en de jeugdwerkers doen heel veel zelf” (brugfiguur jeugd 2). Ook rond “aantal contacten die de brugfiguren moeten nemen in functie van het opbouwen van de sociale kaart, deelnames aan studiedagen en netwerkmomenten... daar zijn ook voorwaarden rond opgesteld” (projectleider stad Antwerpen). Volgens de projectleider is dit “bij elke overeenkomst zo. In vergelijking met andere afsprakennota’s zijn de indicatoren bewust heel breed en richtinggevend uitgewerkt en vastgelegd. Bij elke indicatoren is de toelichting en het kwalitatieve aspect en het proces dat is doorlopen doorslaggevend”. De bezorgdheid die bij de brugfiguren leeft is: “vormt dat dan een waardeoordeel over wat ik aan het doen ben?” (brugfiguur jeugd 1). Wat ze voornamelijk trachten te registreren, zijn zaken die



iets zeggen over hun eigen rol in een case of welzijnsvraag en “niet de 500 dingen die de jeugdwerker zelf oplost” (brugfiguur jeugd 1). Dit zorgt ervoor dat het aantal welzijnscases bij organisaties waar enkel brugfiguren registreren lager ligt in vergelijking met jeugdorganisaties waar brugfiguren én jeugdwerkers registreren. Volgens de projectleider is niet zozeer het cijfer, maar “een kwalitatieve motivering belangrijk. Je kan bijvoorbeeld naar een evenement gaan, maar wat is er gebeurd op dat evenement? Wat heb je daar uitgehaald? Dat is belangrijk”. Verder zijn er geen eindcriteria of andere specifieke richtlijnen vanuit de stad Antwerpen naar voor geschoven.

Wat de brugfiguren belangrijk vinden, is dat de registratie met dezelfde discretie gebeurt die jeugdwerkers ook hebben ten opzichte van hun jongeren. De brugfiguren willen daarmee vermijden dat zowel de coördinatoren in de organisatie als de medewerkers van de stad Antwerpen zomaar kunnen zien welke jeugdwerker waarmee worstelt. “Er worden dus geen namen ingezet” om de privacy van de jeugdwerkers en jongeren te beschermen (brugfiguur jeugd 3).

*Een van de opdrachten was dat ik een registratiesysteem moest uitwerken. Ook daar is mijn gesprek geweest met de coördinatie van “Kijk je verwacht van mij dat ik bepaalde dingen ga registreren. Dat is de opdracht, fair enough, maar diezelfde discretie die jeugdwerkers hebben ten opzichte van hun jongere, moet ik ook hebben ten opzichte van die jeugdwerkers. Want anders kan dat niet werk. (brugfiguur jeugd 1)*

Dat er geregistreerd moet worden, betwisten de brugfiguren en coördinatoren niet. Volgens de brugfiguren is het echter wel belangrijk dat de richtlijnen errond duidelijk zijn. “Wat gaan we dan registreren? Is het echt enkel de samenwerking met de collega? Met de jeugdwerker? Of ook de stappen die de jeugdwerker zet, gaan we dat ook registreren? Daar moet echt over nagedacht worden” (brugfiguur jeugd 2). De coördinatoren roepen op om “die registratielast beperkt te houden. Dat je al u tijd niet verliest in je administratie. Dat is niet waar we het verschil kunnen maken” (coördinator jeugd 2).

*Ik denk niet dat je het effect van een brugfiguur zomaar in cijfers gaat kunnen vatten. Dat gaat echt heel specifiek en je gaat echt veel parameters moeten hebben. Want dat gaat ook net over zorgen dat het systeem werkt. Dat doet een brugfiguur. Dat is olie in een machine. Maar goed, wat ga je dan meten? De output van de machine? Waar zit dat dan net? Ik denk dat het soms net die missing link is en als je iets wilt beoordelen, beoordeel dan het geheel. Zie je een stijging in een algemeen welzijn van jongeren? Voelen ze zich beter? Dat soort dingen. En kunnen we dat dan meten? Ik denk niet dat als een brugfiguur 30 interventies doet of 35 interventies doet... Ik denk niet dat het daar over gaat. (coördinator jeugd 2)*

#### **4.3.3.4. Welzijnsproblematieken signaleren**

Een laatste interventie die de brugfiguren ondernemen, is om welzijnsproblematieken te signaleren. Deze signalen vangen ze op vanuit de registratie en verhalen van jeugdwerkers over zaken die moeilijk lopen bij de jongeren of met een doorverwijzing. Het doel van deze signalen capteren, is om zowel intern in de eigen organisatie, als extern bij welzijnsorganisaties en beleid veranderingen teweeg te brengen. Dat de brugfiguren hierop



inzetten is een “*hele belangrijke, omdat je anders geen structurele verandering krijgt in dat welzijnslandschap*” (coördinator jeugd 1).

*Die signaalfunctie dat is de signalen van de buurt op verschillende tafels leggen, maar evengoed de signalen die ik geef binnen een organisatie van: “Kijk dat is nu al” – en dat is niet letterlijk he – “de tiende keer dat mensen vragen stellen, zich onzeker voelen of struikelen over deze thema’s. Misschien moet je er als organisatie naar kijken en daar een antwoord op bieden?”. (brugfiguur jeugd 1)*

Om tot **interne veranderingen** te komen, zal de brugfiguur de signalen verzamelen, jeugdwerkers en coördinatoren samenbrengen en het gesprek omtrent de signalen aangaan. Het gaat daarbij om thema’s zoals de basishouding van de jeugdwerker, drugs, grensoverschrijdend gedrag, (cyber)pesten, zelfbeeld, prestatiedruk, zelfstandigheid, racisme, intra familiaal geweld,... (rapportage brugfiguren). Een coördinator geeft aan dat er op die manier dingen kunnen gebeuren of veranderen in de organisatie die met welzijn te maken hebben.

*Pakt die body positivity. Ik vind dat altijd een goed voorbeeld. Dat leefde ongeveer tegelijkertijd in al die steunpunten, vooral sinds de lockdowns en het feit dat de meisjes in een online wereld hebben geleefd, is dat fel verergerd. Dus dan weet [de brugfiguur]: ik kan die signalen verzamelen, die mensen samen brengen en het daarover hebben. En zo kunnen er dingen gebeuren in onze organisatie die met welzijn te maken hebben (coördinator jeugd 3)*

De brugfiguren trachten daarnaast, om vanuit de signalen die ze capteren, aan de hand van verschillende strategieën ook tot externe veranderingen te komen. Zo hebben de brugfiguren jeugd en sport samen een **signaalnota** geschreven<sup>12</sup>, waarin de signalen gebundeld staan van de welzijnsvragen waar jeugdwerkers mee geconfronteerd worden, hoe deze organisaties daarmee omgaan en welke beleidsaanbevelingen ze naar voor schuiven om met deze signalen aan de slag te gaan. Ze maakten gebruik van inzichten van sport- en jeugdwerkers en ging erover in gesprek met de jongeren van de J100. De J100 is een platform van Antwerpse jongeren die in dialoog gaan met elkaar, middenveldorganisaties, media en beleid om impact te hebben op de maatschappelijke uitdagingen waarmee ze geconfronteerd worden (J100, 2024). Het gaat over “*100 jongeren die vanuit verschillende organisaties worden samengebracht. Betonnen Jeugd zit daar bijvoorbeeld ook bij. Dat zijn jongeren die eerder uit aandachtbuurten komen en die wel wat dingen merken en wel met wat blessures rondlopen*” (coördinator 1). De brugfiguren zien zichzelf als klankbord om via de signaalnota de stem van de jongeren te belichten. Door de nota ook vanuit verschillende organisaties samen op te stellen, hopen ze de gedragenheid en kracht van de signalen te verhogen.

---

<sup>12</sup> De nota is geschreven vanuit een samenwerkingsverband tussen de brugfuncties Welzijn van City Pirates, Formaat vzw, JES Antwerpen, Kras Jeugdwerk, Wilibies en Antwerp Piranhas en wordt gesubsidieerd door Stad Antwerpen. De nota is opvraagbaar bij de verschillende organisaties en bij de stedelijke administratie.



*Voor mij blijft de kern, de stem van de jongeren. Om de signalen en de drempels die we daar zien als een klankbord te belichten. Het is interessant om met verschillende organisaties die een brugfunctie hebben te verbinden "Wat zien jullie? Is er herkenning?". De impact om vanuit verschillende organisaties signalen naar de buitenwereld te brengen heeft een waardevolle kracht. (brugfiguur jeugd 2)*

Daarnaast trachten de brugfiguren signalen zoveel mogelijk op **externe tafels** te leggen. Zo trachten ze signalen over te brengen "binnen gestructureerde overlegmomenten van het stedelijk jeugdwelzijnsoverleg, APSMO-werkgroepen, lokaal en bovenlokaal welzijnsoverleg" (rapportage brugfiguren) en treden ze "(eventueel samen met de andere brugfiguren) in dialoog met partners en organisaties binnen het welzijnsveld waarbij significante drempels ervaren worden m.b.t. toegankelijkheid ten aanzien van jongeren" (afsprakennota's 2022-2023). Een coördinator illustreert: "Ik denk dat [de brugfiguur] ooit aan één-gezin-één-plan het signaal gegeven heeft: Jullie aanmeldingsregister, dat gaan geen gasten van ons komen op aanmelden. Dit is te hoogdrempelig" (coördinator jeugd 1). Afhankelijk van het soort signaal, is het "verstandig om het tussen organisaties te doen en soms moet je signalen op een beleidsniveau leggen. Soms enkel als brugfiguur en soms moet je ook met jongeren tot op een beleidsniveau gaan, zodat hun signalen serieus genomen worden" (coördinator jeugd 1).

#### 4.3.4. Resultaten

De bovenvermelde interventies zorgen ervoor dat de brugfiguren op drie niveaus resultaten bereiken. We bespreken achtereenvolgens de resultaten op niveau van de jongeren, de organisatie en het beleid.

##### 4.3.4.1. Op niveau van de jongeren

In de afsprakennota's 2022-2023 staat te lezen dat de jeugdorganisaties ernaar streven om kinderen en jongeren te versterken en hen te laten groeien als individu, groep en als volwaardig bewoner van de stad Antwerpen, zodat ze hun plaats kunnen innemen in de samenleving. Dit trachten de organisaties te doen door er "intern voor te zorgen dat er plaats is voor welzijn en het welzijn van jongeren binnen het jeugdwerk" (coördinator jeugd 2). Uit het onderzoek blijkt dat "jongeren daar wel heel enthousiast over waren. Dat dat ook nodig was, dat daar ook een nood aan was". (jeugdwerker 5). Daardoor zien ze "**veel meer jongeren geholpen** worden en veel meer differentiatie in welke jongeren we bereiken volgens welke discipline of project of vrijetijdsfonds" (coördinator jeugd 1).

De komst van de focus op welzijn en de vormingen die jongeren daarover krijgen, zorgt ervoor dat ze in eerste instantie over **meer inzicht en handvaten** beschikken met betrekking tot het thema welzijn. Zo zorgen partners ervoor dat "ze kritisch aan het denken worden gezet. Dat ze hun mening over dat thema kunnen vormen" (partner jeugd 4). Bovendien blijkt dat vragen die ze voordien niet durfden stellen, **meer bespreekbaar** worden.

*We hebben trajecten gedaan waarbij dat meisjes vragen hebben kunnen stellen in hun safe space van vragen die ze op 't school niet durven stellen, thuis niet altijd kunnen stellen van "Wat is dat nu eigenlijk een maagdenvlies? Wat betekent dat nu eigenlijk een orgasme". Dan denk ik "ja je hebt daar wel een jongere versterkt". (brugfiguur jeugd 1)*



Niet alleen binnen de jeugdorganisaties, met peers en jeugdwerkers, maar ook op school:

*Bijvoorbeeld iets rond Pimento, dan hebben ze dat geleerd tijdens de workshop al spelend. Dan krijgen ze dat twee weken later op school en dan kunnen ze het zelf uitleggen. Dat is wel een tof verhaal dat je hoort van "Oké dit heeft wel naar iets geleid. Het is niet dat het erin en eruit is gegaan". Dus dan konden ze zelf daar staan en zeggen van "Ja maar ja en zo en zo is dat". Dus dat is wel leuk om te horen. (jeugdwerker 2)*

Jongeren durven zich met andere woorden ook **kwetsbaarder opstellen**. Wat volgens de jeugdwerkers het moeilijkste is wat er is. Deze jongeren groeien vaak op in zogeheten achterstandswijken, waar ze hun kwetsbaarheid niet mogen laten zien, omdat ze anders als 'zwak' worden bestempeld. Maar jeugdwerkers stellen: "Nu begint dat stelselmatig te veranderen" (jeugdwerker 3). De jeugdwerker illustreert:

*Ik heb een gast die altijd zo macho is. Dat is de sterkste gast die er is, maar heeft nooit over zichzelf gesproken. Eén keer is hij met mij naar de containerpark gegaan. Hij begint te praten van "Ja, thuis... We zijn met acht op een appartement van twee slaapkamers". Dan begint dat. Ik geef je maar een beeld van de omgeving waar wij werken, dat dat een grote taboe is, maar je het begint door te breken. (jeugdwerker 3)*

Tot slot blijkt dat de **(welzijns)rechten** van jongeren ook **meer gerealiseerd** worden. Zo zorgen jeugdwerkers en brugfiguren er samen voor dat jongeren geïnformeerd zijn over hun rechten en op de hoogte zijn van financiële tegemoetkomingen waar ze aanspraak op kunnen maken, zoals "een tegemoetkoming rond hun huisvesting" (coördinator jeugd 4), "om hun rijbewijs te halen" (jeugdwerker 5) of "om een laptop te kopen" (coördinator jeugd 3).

*Je had in de lockdown speciale premies voor jongens en meisjes die bijvoorbeeld geen geld genoeg hadden thuis om een laptop te kopen. En al het schoolwerk was Zoomen, online, hé. En die speciale premies, die geraakten niet tot bij onze doelgroep. Dus de brugfiguur heeft daar dan voor gezorgd. Die heeft de jeugdwerkers bevraagd van "wie denk je dat hiervoor in aanmerking zou komen" en die jeugdwerkers zijn dan die gasten gaan spreken van "Zeg, weet jij dat je...". En zo is die brug wel gemaakt. (coördinator jeugd 3)*

#### **4.3.4.2. Op niveau van de organisatie**

Op niveau van de organisatie zijn er verschillende resultaten te onderscheiden. Concreet stellen we vast dat de brugfiguren erin slagen om (1) een groter en actiever netwerk uit te bouwen rond de jeugdorganisaties, (2) welzijn centraal te zetten binnen de organisaties, (3) jeugdwerkers en coördinatoren te ontzorgen rond het thema welzijn en (4) jeugdwerkers te professionaliseren.

##### **4.3.4.2.1. Een groot en actief netwerk**

Ten eerste blijkt uit het onderzoek dat de jeugdorganisaties over een groter en actiever netwerk beschikken. Zo goed als elke jeugdwerker die we bevraagd hebben, geven aan dat dankzij de brugfiguur, hun netwerk groter is geworden "omdat je die partners via haar dan



leert kennen" (jeugdwerker 6). De brugfiguur is met andere woorden een belangrijk tussenpersoon voor het uitbouwen van een netwerk rond een jeugdorganisator.

*Ik had heel weinig weet over al die andere partners in de sociale sector. Nu heb ik heel veel partners kunnen ontmoeten dankzij [de brugfiguur]. Dus ik denk wel dat dat iets handig is. Zeker om die verbinding te kunnen leggen tussen de andere partners en de jeugdwerkers. (jeugdwerker 2)*

Uit het onderzoek blijkt dat jeugdwerkers nu ook soms **zelf het initiatief nemen om contact te leggen met partners** uit het welzijnsveld of dat ze informatie opzoeken op de website van partners. Een coördinator illustreert:

*Ik heb bijvoorbeeld nu een team dat wat vastliepen ook met hun doelgroep en die zijn dan zelf ook op de website van Pimento gaan kijken en dat kennen ze dankzij [de brugfiguur] ook. En dan merk je van "Oké, dat is wel goed dat zij ook weten naar wie ze kunnen uitreiken". (coördinator jeugd 4)*

Bovendien toont het onderzoek aan dat de brugfiguren niet enkel de het netwerk van de jeugdorganisaties versterken, maar **ook het netwerk van de partners**. Want ook partnerorganisaties zijn niet altijd vertrouwd met jeugdorganisaties (Schouppe et al., 2014). Zo geven verschillende partners aan: "het is via de contacten die je legt met die brugfiguren, dat je ook wel heel dat veld beter leert te kennen en ook al daar meer impact kunt hebben" (partner jeugd 2). "Je vindt elkaar echt" (partner jeugd 4). Volgens de partners zou het zonder de brugfiguur "heel moeilijk zijn/bijna onmogelijk denk ik, om naar jeugdwerk toe te werken" (partner jeugd 2). Zo vult de partner aan: "Als die personen zouden wegvallen, zou het mij drie, vier keer zoveel tijd kosten, denk ik, om de juiste persoon te pakken te krijgen en echt dat draagvlak te gaan creëren binnen die organisatie" (partner jeugd 2).

#### 4.3.4.2.2. Welzijn staat centraal binnen de organisatie

Ten tweede toont het onderzoek aan, dat dankzij de komst van de brugfiguur, welzijn "zeker op de agenda is gezet. Door de nadruk te leggen op dat thema en door die gesprekken en het dialoog open te houden" (coördinator jeugd 4). Ook hier blijkt dat de **brugfiguur** belangrijk is om die **focus op welzijn hoog te houden**. Omdat er dankzij de brugfiguur iemand in de organisatie is die het thema welzijn continu kan opvolgen en daarmee bezig kan zijn. Een coördinator geeft aan:

*Het is eigenlijk pas sinds dat [de brugfiguur] er is, dat iemand tijd heeft om dat vast te pakken. Anders is het gewoon doen, doen, doen, doen, doen, doen in deze organisatie. Alle jeugdwerkmiddelen worden ingezet om jeugdwerk te doen. (coördinator jeugd 3)*

Ondanks dat de brugfiguur door de jeugdwerkers als dé spilfiguur wordt gezien binnen het thema welzijn, blijkt uit de resultaten dat de coördinatoren en jeugdwerkers "**het thema beter oppakken en zelf ook stappen ondernemen**" (brugfiguur jeugd 2). "Waarbij dat er minder schroom is, of minder angst is, om zich te verhouden tot dat thema. Dingen kunnen meer gezegd worden rond het thema welzijn. Dat is meer bespreekbaar" (brugfiguur jeugd 1). Dit blijkt ook uit een gesprek met één van de coördinatoren:

*Zij hebben zelf dan ook gevraagd van: kijk laten we echt een agendapunt welzijn ook systematisch op ons jongerenoverleg, ook op de deelteams.*



*Dus op elk overleg is er nu ook een stukje welzijn dat echt apart besproken wordt. Ja, wat ook heel belangrijk is. (coördinator jeugd 4)*

Hierdoor voelen jeugdwerkers en coördinatoren zich ook **meer zelfzeker** over het thema welzijn. Zo geeft aan coördinator aan:

*Er is meer rust. Zo van "Oké, we zijn zeker dat we geen domme dingen doen". Allee, domme dingen. Geen dingen doen die schade berokkenen aan de jongeren die wij helpen, die wij bereiken. Dat dat absoluut tot het minimale of tot nul herleid wordt. Vooral dat gevoel geeft ons dat. Dat geeft die mensen een stukje zelfzekerheid en dat maakt u sterker, sowieso. (coördinator jeugd 5)*

Die zelfzekerheid groeit, doordat de brugfiguur "ook af en toe zegt van 'Ja, jullie zijn goed bezig'" (coördinator jeugd 5). Bovendien blijkt dat de brugfiguren jeugdwerkers soms ook uitdagen om het heft in eigen handen te nemen om over het thema welzijn te gaan praten, waardoor jeugdwerkers groeien in het thema en het **thema** hun **eigen maken**.

*Ik heb de inspiratie dag bijvoorbeeld meegedaan met [de brugfiguur]. Dat is helemaal uit mijn comfortzone. Dan zijn we gaan praten over het traject. Dus ik denk dat dat wel ook iets is waarin ze mij heeft meegesleurd en dat ik die groei dan voor mezelf ook wel heb gezien van 'Oké dit kan je ook wel. Je kan daar over vertellen'. Onlangs was er ook een denk-en-doe dag. Wij hebben daar een workshop gegeven in het thema 'mentaal welzijn'. Dan hebben we als voorbeeld dit traject genomen en dan zijn we met drie een vorming gaan geven om de jeugdwerkers te triggeren. Dat was ook iets nieuws en dat was ook tof om te doen. (jeugdwerker 2)*

#### 4.3.4.2.3. Ontzorging dankzij de ondersteuning van de brugfiguur

Uit alle gesprekken blijkt dat de ondersteuning van de brugfiguur onontbeerlijk is. In de eerste plaats zorgt het ervoor dat **jeugdwerkers ontzorgt** worden. Jeugdwerkers proberen hulpvragen zoveel mogelijk zelf te behandelen, maar staan ze soms onder zo'n grote druk, dat het hen helpt als een brugfiguur een **case** kan **overnemen**. Een jeugdwerker illustreert:

*Een paar weken geleden met die jongen die in Mol zit. Dat was echt... Ik voelde niet dat ik in een druk zat. Maar toen zij dat van mij heeft overgenomen – en goed heeft overgenomen, want je wilt niet iets afgeven. Want jij wilt dat hebben geregeld. Maar ik voelde me zo opgelucht. Eigenlijk heb ik heel zwaar onder druk gestaan, maar ik wist dat niet omdat ik alleen maar door ging. Dus dat was wel fijn. (jeugdwerker 3)*

Bovendien zorgt het ervoor dat jeugdwerkers hun **focus** kunnen **blijven houden op jeugdwerk**. Zo geeft een andere jeugdwerker aan:

*Zij verlicht eigenlijk een beetje ons werk. Want wij zijn jeugdwerkers. Wij proberen vooral jeugdwerk te doen. Dus echt met de jongeren op het veld. En als wij dan zo iemand naast ons hebben, dat voor ons dat werk kan doen, of kan gaan uitzoeken "Die kan daar of daar terecht", dat bespaart ons enorm veel tijd. (jeugdwerker 4)*





De brugfiguur zorgt er niet alleen voor dat jeugdwerkers **tijd besparen**, maar **ook energie**. Zo is het na een gesprek met welzijnsorganisaties soms nog niet duidelijk welke procedures jeugdwerkers moeten volgen. De brugfiguren beschikken vaak wel over die kennis, waardoor ze jeugdwerkers sneller en duidelijker kunnen vooruit helpen.

*Dat bespaart ook wel veel energie, vind ik. Want soms zit je uren aan de lijn met organisaties en is het nog niet echt duidelijk wat je kunt doen of wat de procedures zijn. Zij heeft wel al die kennis opgeslagen in haar hoofd en zij heeft die contactpersonen. Dat is wel echt al een enorme hulp. (jeugdwerker 7)*

Verder blijkt dat de brugfiguur ook een **vertrouwenspersoon** is voor de jeugdwerkers. “Als organisatie hadden we dat nodig, ook voor professionals. Dat is positief. Je moet altijd kunnen terugvallen op een vangnet” (jeugdwerker 3). “Je kunt een gesprekje aangaan. Je kunt je energie ergens kwijt. En dat zorgt ook mentaal voor een verbetering” (jeugdwerker 4).

Tot slot zorgt de aanwezigheid van de brugfiguur in de jeugdorganisaties er ook voor dat de **coördinatoren ontzorgd** worden. Want “de coördinator die is er wel, maar die kan zich niet bezig houden met alle jongeren van de werking” (jeugdwerker 1). Een coördinator geeft zelf het voorbeeld van de vormingen waar de brugfiguren jeugdwerkers naar doorverwijzen. Doordat brugfiguren hiermee bezig kunnen zijn, kunnen coördinatoren zich met hun eigen rol bezig houden, namelijk: jeugdwerkers ondersteunen. De coördinatoren zijn ook niet altijd op de hoogte van de vormingen waar jeugdwerkers aan kunnen deelnemen.

*En dat is voor mij als coördinator ook zoiets van... Ik moet mijn daar niet mee bezighouden. Ik kan mij bezighouden met mijn mensen te ondersteunen, een stukje hun job te verlichten door zelf een stuk mee te doen. Want als ik dan allemaal die vormingen moet gaan bedenken of ja... Ik weet niet welke vormingen aansluiten bij de mensen en... Die dingen worden allemaal door die brugfiguur gedaan en ja, dat geeft gewoon een stuk vrijheid binnen je team ook om met andere dingen bezig te zijn, dat je daar niet meer moet aan denken. (coördinator jeugd 5)*

#### 4.3.4.2.4. Professionalisering van de jeugdwerkers

Uit de gesprekken blijkt dat de brugfiguren zeer sterk inzetten “op die kennisverwerving en op het verruimen van de blik van jeugdwerkers” (coördinator jeugd 4). Zoals aangegeven, gebeurt dit door jeugdwerkers alert te maken voor welzijnsvragen, intervisie te organiseren en hen vormingen aan te reiken. Jeugdwerkers vinden dit verrijkend. Het is dankzij de brugfiguren dat ze nu toegang hebben tot informatie die ze ervoor niet hadden en die anders waarschijnlijk ook moeilijk tot bij hen had geraakt. Dit zorgt voor “een **verdere professionalisering** van die welzijnsfunctie binnen het jeugdwerk”(coördinator jeugd 2). Een van de coördinatoren geeft aan dat jeugdwerkers daardoor ook **input willen geven voor de beleidsnota** van de organisatie. De coördinator illustreert:

*Op ons personeelsfeest had de brugfiguur ervoor eerst een moment georganiseerd waar jeugdwerkers zich vrijwillig voor konden inschrijven. Dat was om de beleidsnota's mee in te lezen. Ze mochten suggesties doen en puntjes aanduiden van dingen die ze nog misten. Dat vond ik heel waardevol en ook fijn om te zien dat heel wat jeugdwerkers daar ook op ingeschreven hadden. (coördinator jeugd 4)*



Daarnaast blijkt dat de brugfiguren er ook in slagen om jeugdwerkers **alerter** te maken **voor welzijnskwesties**. Door de aanwezigheid van de brugfiguur in de jeugdorganisaties, worden jeugdwerkers eraan herinnert dat ze verder moeten kijken dan vrije tijd, maar dat ze bijvoorbeeld ook oog moeten hebben voor domeinen zoals welzijn, onderwijs of arbeid. De brugfiguur haalt de jeugdwerkers uit hun tunnelvisie van vrijetijd en verbreedt hun leefwereld. Een jeugdwerker:

*Zo'n brugfiguur doet je er eigenlijk aan denken dat er veel meer is dan enkel vrijetijd. Er is ook welzijn, er is ook onderwijs, er is ook arbeid, er is ook... Allee, zoveel facetten die rond een jongere bestaan. En dat is, denk ik, de meerwaarde van een brugfiguur, dat die dat allemaal samenbrengt en dat die uw leefwereld, zeg maar, verbreedt ook. Allee, ook gewoon echt uw tunnelvisie ook een beetje kan verbreden soms. (jeugdwerker 7)*

Een coördinator bevestigt: *"Ik merk dat [de brugfiguur] veel meer die focus daar heeft gekregen en het team is daar wel beter in geworden"* (coördinator jeugd 4).

#### **4.3.4.3. Op niveau van het beleid**

Ook op het niveau van het beleid streven de brugfiguren naar veranderingen. Enerzijds wat betreft het **organisatiebeleid** van de jeugdorganisaties zelf. Zo blijkt uit het onderzoek dat er veranderingen in de organisatie plaatsvinden dankzij de signalen die de brugfiguren van jeugdwerkers en partners opvangen. Waar de brugfiguren vooral hopen het beleid van de organisatie te inspireren om veranderingen door te voeren op basis van de signalen die de brugfiguren doorspelen, blijkt uit de gesprekken dat er toch al heel wat zaken in de jeugdorganisaties zijn veranderd sinds de komst van de brugfiguur.

*Ik hoop vooral te kunnen inspireren van: Kijk dit zijn de stemmen van onze jongeren. Dit leeft er binnen de organisaties. Waar kunnen we bepaalde accenten aanpassen om de welzijnssector wat dichterbij de leefwereld van de jongeren te krijgen? (brugfiguur jeugd 2)*

Zo geeft een partner aan dat er in een van de jeugdorganisaties nu bijvoorbeeld *"een heel mooi drugbeleid is gemaakt met flowcharts met vragen om in te schatten hoe problematisch de situatie is, wat dat moet zijn en wat nodig is"* (partner jeugd 4). Of *"bijvoorbeeld naar grensoverschrijdend gedrag. Hoe gaan we daarmee om? Welk kader zetten wij? Racisme? Non-discriminatie? Al die thema's, dat is ook wel [de brugfiguur]"* (coördinator jeugd 4). Ook de tiendaagse geestelijke gezondheid is iets waar elke jeugdorganisatie nu heel hard op inzet en wat door de brugfiguren heel hard leeft in de verschillende organisaties.

*De tiendaagse geestelijke gezondheid. Dat is ook iets wat door [de brugfiguur] ook heel hard leeft. Wij doen er altijd aan mee. Het is de bedoeling dat elk steunpunt zoveel mogelijk activiteiten rond dat thema doet in die week. Een activiteit is meestal gewoon bespreekbaar maken. Al is dat via een spel of een film met de grotere jongens of meisjes bekijken en een nabespreking doen. En ze posten dan allemaal onder dezelfde hashtag wat ze allemaal gedaan hebben. Ze laten zich ook inspireren door wat andere doen. Ja. In die tiendaagse is er wel echt een focus gekomen op die geestelijke gezondheid. Die er vroeger totaal niet was. (coördinator jeugd 3)*



Ook de coördinatoren geven aan dat er al concrete beleidsmaatregelen zijn voortgekomen uit de signalen van de brugfiguur. Zo komen er API's [aanspreekpersoon Integriteit] in de jeugdorganisaties, nemen ze deel "aan het project Safer Cities en het project GIRL (Gender Inclusieve Ruimte Leeft). Dat zijn allemaal dingen die eruit voortvloeien. Dat waren 3 beleidstrajecten" (coördinator jeugd 3).

Daarnaast streven de jeugdorganisaties en brugfiguren ook op niveau van het **beleid van de stad Antwerpen** naar concrete resultaten en veranderingen, maar "het is nog vroeg in heel dat proces om echt grote beleidsveranderingen te zien" (coördinator jeugd 2). Via de signaalnota hopen ze wel aan beleidsbeïnvloeding te kunnen doen. Zo hopen ze bijvoorbeeld "het beleid een stuk zover te kunnen krijgen dat de systemen veel meer op maat van jongeren zijn, zodat de rechten waar ze dan recht op hebben, dat ze dat ook krijgen" (coördinator jeugd 1). De organisaties "willen ook zeker de mensen die in de andere beleidsdomeinen met kinderen bezig zijn, veranderen, zoals de politie" en "dat welzijn toegankelijker wordt voor de doelgroep. Sommige instellingen moeten hun drempel verlagen. Maar wat we daarvoor moeten doen is moeilijker". Wat ze vooral "op hopen, is dat die signaalnota wel echt serieus genomen wordt" (coördinator jeugd 3).

#### 4.3.5. Werkzame mechanismen

Om te begrijpen hoe de brugfiguren bovenstaande resultaten bereiken, is het belangrijk om stil te staan bij de werkzame mechanismen. We onderscheiden drie mechanismen die ervoor zorgen dat de brugfiguren resultaten bereiken met de interventies die ze ondernemen, namelijk: het (beroeps)profiel van de brugfiguur, de manier waarop de brugfiguur zich integreert in de praktijk en de manier waarop ze verbinding faciliteren tussen jeugdwerkers en jongeren enerzijds en welzijnspartners anderzijds.

##### 4.3.5.1. Het profiel van de brugfiguur: een generalistische en oplossingsgerichte sociale professional

Zoals aangegeven in de literatuur, werven sommige organisaties brugfiguren aan omwille van hun specifiek (beroeps)profiel omdat ze over bepaalde competenties beschikken voor het uitvoeren van concrete taken (Bogaerts, 2018; De Visscher et al., 2029; Juchtmans, 2018; Scourfield, 2010). Een weloverwogen keuze maken over het profiel van de brugfiguur is dan ook belangrijk (De Visscher & De Ruyter, 2023). Uit de gesprekken blijkt dat een specifiek beroepsprofiel "niet echt expliciet een voorwaarde moest zijn" (projectleider stad Antwerpen). Bij een aantal van de jeugdorganisaties hadden ze daarom "eerst iemand anders aangeworven. Iemand meer uit de doelgroep, maar die is al na een half jaar tegen de muur gelopen van "Wow, dat is hier te veel, te..." (coördinator jeugd 3). Daarom hebben alle jeugdorganisaties er uiteindelijk wel voor gekozen om een specifiek profiel aan te werven in de functie.

*Het profiel waarnaar we hebben gezocht was iemand met kennis van de sociale kaart. Dat was echt heel belangrijk. Dat die wat organisaties kende, dat dat werkveld kende. Die niet alleen een jeugdwerkbril had. En ook wel wat liefst professioneel ergens in dat kader rond - dat kan van alles zijn - orthopedagogie, psychologie, sociaal werk. Een beetje de professionele insteek. Alhoewel wij niet aanwerpen op diploma, was het wel dat soort competenties die we zochten. (coördinator jeugd 2)*



Bovenstaand citaat toont dus aan dat enerzijds de **opleiding** van de brugfiguur belangrijk is. Competenties die hieraan gekoppeld worden zijn: “*professionele houding, afstand-nabijheid. Dat gaat over het kunnen opleiden van anderen en het meenemen van andere professionals in de organisatie en in uw verhaal*” (coördinator jeugd 2). Dit laatste wil zeggen: “*het doorgeven van informatie en op de werkvloer aan de slag gaan met enerzijds methodieken kenbaar maken: Hoe kan je rond bepaalde thema's werken met individuen, maar ook met groepen? Anderzijds ook de methodieken zelf toepassen met uw jeugdwerkersgroep*”. (coördinator jeugd 4).

Daarnaast beschikt een brugfiguur ook over **kennis over de sociale kaart**. Dit wil zeggen dat de brugfiguur “*iemand is met een groot netwerk en heel veel kennis en bagage rond verschillende maatschappelijke thema's en organisaties die jeugdwerkers en jeugdwerk kunnen ondersteunen om met die thema's aan de slag te gaan*” (coördinator jeugd 4). Verschillende jeugdwerkers bevestigen de meerwaarde van het hebben van deze kennis. Zo geven ze aan dat waar ze als “*jeugdwerkers vooral snel opbotsen is: we hebben een netwerk natuurlijk, maar niet zo efficiënt als dat van een brugfiguur*” (jeugdwerker 3). Jeugdwerkers hebben niet voldoende kennis over de sociale kaart, waardoor ze – in vergelijking met de brugfiguur – iets moeilijker en niet met de nodige expertise vragen van jongeren kunnen aanpakken.

*Hoe zal ik het zeggen... Ik heb niet de sociale kaart van al die partners bijvoorbeeld. Het is dan wel heel goed dat [de brugfiguur] die contacten wel heeft. Ik heb wel in het verleden ook met collega's gepingpong'd van “Oké hoe zouden jullie dit aanpakken?” en zo losten we wel wat dingen op, maar niet gedetailleerd en niet met de nodige expertise van andere partners. (jeugdwerker 2)*

Bovendien besteden de brugfiguren veel **tijd en ruimte** om beide werelden (jeugdwerk en welzijnslandschap) te leren kennen, noden en behoeften te detecteren en op maat te kunnen werken (Juchtmans, 2018). Om de wereld van het **jeugdwerk te leren kennen**, is de insteek van de brugfiguren: “*Laten we de tijd nemen om elkaar te leren kennen. Wat kan daar allemaal gezegd worden? Wie ben ik? Hoe verhoud ik mij ten opzichte van jullie?*” (brugfiguur jeugd 1). Door de tijd en ruimte die brugfiguren nemen, “*kunnen er dingen gebeuren in de organisatie die met welzijn te maken hebben, maar veel meer over een overkoepelend niveau*” (coördinator jeugd 4). Maar ook: “*problemen zijn er niet altijd op maandag of op dinsdag. Die zijn er heel de week. En dat is natuurlijk het voordeel van iemand die voluit die kar kan trekken en zich daarin kan verdiepen*” (coördinator jeugd 5). De brugfiguren hebben “*ook die ruimte om snel te kunnen uitreiken naar een bepaalde organisatie met expertise*” (coördinator jeugd 4). Continu **netwerken** is dan ook een belangrijk kenmerk van een brugfiguur. Zo stelt een jeugdwerker: “*Mensen komen en gaan in organisaties en als je je blijft vasthouden aan een team van twee jaar geleden, ja, dat verandert natuurlijk. Dus je moet constant nieuwe mensen leren kennen, constant je terug voorstellen*” (jeugdwerker 7). Een partner vat samen:

*De jeugdwerkers hebben daar ook geen tijd voor om contact te zoeken met externe partners en “Oké hoe kunnen we dat binnen halen hier bij ons?”. Terwijl de brugfiguren kunnen dat wel regelen van “Oké hoe kunnen we ervoor zorgen dat daar beleidsmatig ook wat meer rond kan gebeuren binnen de jeugdwerking?” en daar het wat meer oppakken. (partner jeugd 5)*



Dit zorgt ervoor dat de samenwerking tussen lokale actoren die betrokken zijn bij de ontwikkeling van kinderen en jongeren bevordert (De Visscher & De Ruyter, 2023). Daarnaast treedt de brugfiguur ook op als **centraal aanspreekpunt voor partners**, wat door partners als grote meerwaarde wordt ervaren. Op die manier hebben partners “*één ingangspoort in de organisatie*” (partner jeugd 3). Zo geeft de partner als voorbeeld:

*Op andere plaatsen waar wij vormingen geven, waar we met zeven mensen contact hebben. Die vinden er allemaal iets anders van. Die hebben er allemaal hun eigen gedachten over en die vindt dat dit moet gebeuren en die vindt dat dat nu moet gebeuren en die moeten het eerst nog onderling eens geraken. Dat wij zeggen “spreek eens eerst onder elkaar af en dan kunnen wij terugkomen”. Terwijl dat proces, dat doet [de brugfiguur] intern. (partner jeugd 3)*

Verder is de brugfiguur ook iemand zijn die zich kan **inleven in de leefwereld van de doelgroep én de sociale professionals**. Dit wil zeggen dat de brugfiguur de taal van beide werelden beheerst (Juchtmans, 2018). Want “*de mensen die niet op de eerste lijn werken gebruiken vaak andere taal dan de straattaal waar die jongen uit kwam. Je moet op een bepaald moment abstractie kunnen maken en kunnen theoretiseren ook*” (coördinator jeugd 3). Dus het is “*een groot voordeel dat je je kan inleven in beide werelden. [...] Dat die brugfiguur die twee visies snapt en op een of andere manier kan verbinden. Anders kan je ook nooit een brug maken*” (coördinator jeugd 3). Een jeugdwerker bevestigt dat “*[de brugfiguur] heel erg kan meeleven met die meisjes*” (jeugdwerker 2).

Tot slot is een brugfiguur ook een **oplossingsgerichte werker**. Verschillende jeugdwerkers geven aan dat als een jeugdwerker “*met iets zit, zoekt [de brugfiguur] voor oplossingen. Als je bijvoorbeeld iets wilt doen met een jongere rond identiteit. Dan stuurt [de brugfiguur] direct een mail van ‘Je kunt bij die partner gaan’*” (jeugdwerker 6). “*[De brugfiguur] kan direct helpen om met een case aan de slag te gaan en op te lossen*”. (jeugdwerker 1). Iets waarvan jeugdwerkers zelf aangeven dat ze er niet de expertise voor hebben: “*Ik vind dat ik daar als jeugdwerker niet echt de expertise voor heb om oplossingsgericht te gaan denken voor bepaalde problemen of zaken*” (jeugdwerker 2).

#### **4.3.5.2. Integratie van de brugfiguur in de praktijk: deelnemen aan de praktijk en activiteiten**

Een tweede werkzaam mechanisme om te komen tot resultaten, is de manier waarop de brugfiguur zich heeft geïntegreerd in de praktijk van de jeugdorganisaties. Eén van de kerntaken van een brugfiguur is om **verbindend te werken** om bruggen te kunnen maken. Daarom is het als brugfiguur belangrijk om je op een goede manier te integreren in de praktijk. Want, zo stelt de projectleider van de stad Antwerpen, “*binnen het jeugdwerk is dat een hele nieuwe functie. Als er dan iemand vanuit het hulpverleningslandschap binnen komt binnen het jeugdwerk, dat werd in het begin met argwaan bekeken*”. Verschillende jeugdwerkers bevestigen dit. Zo kwamen er reacties naar boven zoals: “*Ik ga daar niet mee kunnen samenwerken*”, “*dat had voor mij niet echt een meerwaarde*”, “*die gaat mij of mijn gasten niet verder kunnen helpen*”, “*dat was heel vaag*”.

De brugfiguren hebben aan het begin van hun traject dan ook erg moeten inzetten op “*vertrouwen opbouwen en stabiliteit creëren*”, iets wat ze “*heel langzaam heb[ben] moeten opbouwen*” (brugfiguur jeugd 2). In eerste instantie zijn de brugfiguren “*heel erg kennis gaan maken door in werkingen mee te draaien*” (brugfiguur jeugd 1). Het **aanwezig zijn in de**



**werkingen** is iets wat volgens de brugfiguren het beste werkt. “Niet zozeer de focus leggen op ‘En? Welzijn?’, omdat daar zoveel weerstand op lag. Eerder ‘Hoe is het met jou? Hoe gaat het hier?’” (brugfiguur jeugd 2). Hierdoor krijgen jeugdwerkers het gevoel dat ze terecht kunnen bij de brugfiguur en dat de brugfiguur interesse heeft in het werk van de jeugdwerkers.

*[De brugfiguur] heeft direct wel duidelijk gemaakt waarom zij hier was. Dat voelde dan direct wel vertrouwd aan ofzo. Ze kwam zich voorstellen, af en toe eens vragen hoe het met mij gaat en met de jongeren. Dan is komen kijken in de werking. Die had al direct interesse in wat er hier allemaal gebeurde in de werking. Je voelde dat je bij die persoon terecht kunt, dat die oprechte interesse heeft in wat je aan het doen bent en dat was voor mij wel iets van “Oké bij [de brugfiguur] kan ik wel terecht voor dingen”.*  
(jeugdwerker 1)

Dat de brugfiguren zich daarbij **bereikbaar en responsief** opstellen, vinden de jeugdwerkers zeer waardevol. Verschillende jeugdwerkers geven aan dat als ze “ergens vastzitten. Niet alleen voor casussen van de kinderen, maar ook als we het zelf mentaal wat minder hebben. Dan kunnen we altijd bij [de brugfiguur] terecht. Ik vind dat wel belangrijk” (jeugdwerker 5). Ook als de brugfiguur een oproep van een jeugdwerker heeft gemist, stuurt de brugfiguur een bericht: “Ik bel binnen vijf minuten terug’. En dan belt ze inderdaad binnen vijf minuten terug”. (jeugdwerker 6). Door aanwezig, responsief en bereikbaar te zijn, maar ook door **gesprekken te voeren met jeugdwerkers**, worden de brugfiguren als minder bedreigend ervaren door de jeugdwerkers en zorgt het ervoor dat jeugdwerkers gemakkelijker de stap zetten om met individuele vragen naar de brugfiguur te stappen. Zo illustreert een jeugdwerker dat door te praten met de brugfiguur en door ervaringen te horen van collega’s waarbij de brugfiguur jeugdwerkers succesvol had kunnen helpen, de jeugdwerker de stap toch durfde zetten om een case voor te leggen.

*Uiteindelijk door te praten en door de ervaring van collega's, ben ik toch eens naar haar gegaan. Ik zat echt met die vraag voor die dakloze en ik dacht “Ik ga dat gewoon doen”. Toen ik een paar keer heb gebeld over de situatie, is dat uiteindelijk wel een succesverhaal geworden. Als het een succesverhaal wordt, dan geeft dat automatisch aan iemand een houvast.*  
(jeugdwerker 3)

Deze gesprekken leveren ook waardevolle informatie op voor de brugfiguur in hoe die zich zal positioneren ten opzichte van de jeugdwerkers en op welke manier de brugfiguur **nabijheid** kan **zoeken** op tempo, vraag en maat van de jeugdwerkers. Moet de brugfiguur bijvoorbeeld méér/minder aanwezig zijn in de steunpunten, zelf contact leggen met de jeugdwerkers of jeugdwerkers hen laten contacteren? Met andere woorden: op welke manier zijn ze het beste aanwezig in de leefwereld van de jeugdwerkers? Een brugfiguur geeft aan:

*De uitdaging voor mij en de investering is ook geweest om eigenlijk een analyse te maken voor mezelf. Vertrekkend vanuit hoe die met mij in contact gingen. Contact zochten of heel ver weg bleven met een bocht rond mij bij wijze van spreken, maar ook de vragen die ze stelden of wat dan ook. Om in kaart te brengen op welke manier ik ging ingaan op die*



*nabijheid. Mensen die mij zoeken, daar ga ik wat verder in. Mensen die op een afstand blijven, daar blijf ik zelf ook wat op een afstand. Het gaat vooral om op tempo, maat en vraaggericht te werken. (brugfiguur jeugd 1)*

Dit verbindend werken is een proces waar brugfiguren gemakkelijk een jaar mee bezig zijn. Maar eens de individuele verbindingen zijn gelegd, kan de brugfiguur overstappen op het **adviseren van jeugdwerkers, zonder verplichtingen of eisen** om het advies op te volgen. De jeugdwerkers hebben met andere woorden keuzevrijheid over het al dan niet opvolgen van het advies.

*Die gaat ook nooit zeggen “Je moet eerst dat doen”, maar [de brugfiguur] adviseert gewoon heel vaak. Het is ook aan mij om te kiezen wat ik ermee doe. Dus het is gewoon wel handig om andere perspectieven en inzichten te krijgen. Dat was ervoor gewoon helemaal niet. (jeugdwerker 1)*

De brugfiguur kan, vanuit zijn specifieke positie, ervoor zorgen dat jeugdwerkers (en coördinatoren) rust ervaren in hoe ze een specifieke case moeten aanpakken.

*En dan is het wel belangrijk dat daar iemand is inderdaad die dat een beetje vanop een afstand, een beetje rustiger, kan bekijken. Waardoor je dan ook... Allee, niet met je hart de beslissing neemt, maar met je verstand. [...] En daar denk ik dat zo'n brugfunctie de nodige rust en de nodige stabiele situatie een beetje vanop afstand kan bekijken en de goede richting eventueel geven. (coördinator jeugd 5)*

Tot slot zorgt het verbindend werken er ook voor dat de brugfiguur kan **samenwerken met de jeugdwerkers**. Ze vertrekken daarbij staat vanuit het principe van **gelijkwaardigheid**. Dit wil zeggen dat jeugdwerkers hetzelfde vertrouwen en dezelfde discretie moeten krijgen van de brugfiguren die jongeren in de jeugdsector ook krijgen.

*Sowieso binnen deze sector hetzelfde vertrouwen, discretie en bijna elegantie dat je hebt in uw contact met uw jongere is eigenlijk de maatstaf dat je ook moet hebben tussen mijn functie en met mijn collega's. Dezelfde gelijkwaardigheid. Laten we samen eens nadenken en samen aan dezelfde kant van het tennisveld staan. (brugfiguur jeugd 1)*

Zo geven de brugfiguren steeds aan bij de jeugdwerkers: “Dat is niet mijn expertise. Ik heb nooit met groepen gewerkt, dus leer mij dat ook hoe we dat goed kunnen doen” (brugfiguur jeugd 1). De brugfiguren vinden het belangrijk om te benadrukken: “Het is niet dat ik boven hen sta. Het is echt wel een samenwerking” (brugfiguur jeugd 2). Dit blijkt ook uit de gesprekken met de jeugdwerkers:

*We hebben ook een extreme case gehad. Daarvoor hebben wij zelfs een paar keer moeten samenzitten, met heel het team ook. Dat was een case. Dat was nieuw. Dat ging zo ver dat collega's er niet goed van werden, ziek of nachtmerries kregen. Zij heeft ook ervaring in groepsbegeleidingen van haar vorige job. Dan krijgen we andere inzichten. En ze motiveert ons dan ook. Of ze beschermt ons “Probeer maar tot daar te gaan. Niet te ver gaan, want...”. (jeugdwerker 4)*



De brugfiguren zorgen er met andere woorden ook voor “dat iedereen betrokken is” (jeugdwerker 5). Ook de partners erkennen de meerwaarde van deze samenwerking tussen brugfiguren en jeugdwerkers. Zo geeft een partner aan:

*Ik denk dat het heel belangrijk is dat ze iemand hebben waar ze van weten: Daar kunnen wij op tijd en stond mee samen zitten om wat te overleggen, wat te sparren om te weten van “Het is zo, of we moeten dat hier eerst verder aanpakken” en dan aan de brugfiguur om verder te gaan en te kijken hoe en met wie. Ja, ik vind dat heel zinvol. (partner jeugd 1)*

#### **4.3.5.3. Verbinding faciliteren met partners: de brug bouwen tussen jongeren, jeugdwerkers en welzijnsorganisaties**

Een derde werkzaam mechanisme betreft de verbinding faciliteren tussen jeugdwerkers en jongeren enerzijds en welzijnspartners anderzijds. De brugfiguren gaan “die werelden met elkaar verbinden op een manier dat verbindend is en niet vanuit een conflictperspectief” (coördinator jeugd 3). Daarbij kijkt “een brugfiguur ten alle tijden vanuit een helikopter view en moet je eigenlijk heel de tijd die verbinding blijven zien tussen micro, meso en macro. want anders zijn alle acties die je doet losse acties” (brugfiguur jeugd 1). Deze **helikopterblik** is steeds met de jongeren in het achterhoofd, waarbij de brugfiguren acties trachten te doen die er uiteindelijk voor zorgen dat de jongeren in de jeugdorganisaties versterkt worden. De brugfiguur zal met andere woorden vanuit verschillende hoeken informatie verzamelen en samenbrengen vanuit zijn rol als informatieversterker, om een aanbod te kunnen onderhandelen dat aansluit bij de noden van de jongeren (De Visscher et al., 2019; Dingenen et al., 2018; Mathys, 2023; Raeymaeckers et al., 2016; Raeymaeckers & Van Riel, 2024).

*Die puzzel moet heel de tijd staan draaien in functie van die jongere. Hoe wordt die jongere er beter van dat ik bijvoorbeeld ga spreken met een VAGGA? Hoe wordt die jongere er beter van dat ik mee aan de tafel ga zitten bij de ELP-conventie? Waarom wordt die jongere er sterker van? (brugfiguur jeugd 1)*

In sommige organisaties gaan de brugfiguren daarom eerst zelf trachten **verbinding te leggen met jongeren**, alvorens hen in contact te proberen brengen met welzijnspartners. Op die manier proberen ze hun rol als ondersteuner af te stemmen op de capaciteiten en draagkracht van de jongeren (Dingenen et al., 2018; Mathys, 2023; Raeymaeckers et al., 2016). Om verbinding te leggen met jongeren, hanteren brugfiguren eenzelfde aanpak als bij de jeugdwerkers. Dit wil zeggen: zich introduceren, laten zien dat de brugfiguur geen bedreiging vormt en de jongeren de keuzevrijheid geven om te bepalen waarover ze het willen hebben in de groep. Een jeugdwerker illustreert:

*[De brugfiguur] heeft zichzelf geïntroduceerd bij de meisjeswerking. Dat was wel goed gegaan. Die meisjes waren daar heel snel mee mee. Ook omdat ze zei dat ze van de organisatie is, dat stelde de meisjes ook gerust. Ook het feit dat we de vraag bij hen legden van: welke thema's, welke onderwerpen willen jullie zien of benaderen of mee kennis over opdoen? Dat heeft dat contact wel wat losgewerkt. Dat positief gemaakt, omdat die verantwoordelijkheid bij die meisjes werd gelegd. Dat was niet zo van ‘Oké er komt hier iemand nieuwe en die gaat eens eventjes waar*





*wij ons het komende jaar mee gaan bezighouden'. Dus dat was denk ik wel een goede start, waardoor dat die meisjes wel dat vertrouwen een beetje kregen. (jeugdwerker 2)*

Uitzonderlijk gaat de brugfiguur ook samen met een jeugdwerker in gesprek met een jongere om de **jongere voor te bereiden op een gesprek met een welzijnspartner**. Echter, de meest gehanteerde manier om jongeren verbinding te laten leggen met partners, is door **partners naar de jeugdorganisatie te halen** om interactieve vormingen te laten geven over de diverse welzijnsthema's. "Dat is hetgeen dat het beste werkt momenteel. Dat is eigenlijk dat welzijn letterlijk in de jeugdwerking komt" (brugfiguur jeugd 3). Volgens een jeugdwerker heeft dit te maken met het feit dat jongeren "weten dat die de expertise erover heeft. Dat is ook geen één-op-één. Dat was echt in groep, in spelvorm, competitie... Zo van die dingen en dan worden die zowat getriggerd" (jeugdwerker 2). Dat partners naar de organisatie komen, zorgt er bovendien voor dat jongeren in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven, maar is soms ook gewoon een heel praktische kwestie. Zo is het niet altijd evident om een ganse groep jongeren te verplaatsen voor een vorming, aldus een partner:

*Ik denk ook gewoon... Dat is hun groep. Dat is hun bestaande groep, zij kennen dat. En ik denk, dat dat eigenlijk een oké manier van werken is. Dat is vertrouwd voor hen. En praktisch had dat gewoon ook niet gekund dat ze naar hier kwamen. Want die groepen gingen 's avonds door. Om dan 's avonds helemaal naar hier te komen om die vorming te volgen. Dat was het toch veel gemakkelijker dat ik naar daar ging. (partner jeugd 1)*

Sommige partners gaan vóór een vorming reeds een paar keer naar de jeugdorganisatie om kennis te maken met de jongeren. Dit doen ze om vertrouwen op te bouwen en om de groep te leren kennen. Ze gaan daarbij aansluiten bij activiteiten die reeds op de planning staan. "Want dan is er iets concreet gaande en ben je echt allemaal met iets bezig. Dan wordt er ondertussen gebabbeld en is dat is wat gemakkelijker om aansluiting te vinden met de jongeren" (partner jeugd 5). Door de jongeren reeds te leren kennen, kunnen ze de vormingen ook aanpassen op maat van de groep.

*Hetgeen we altijd eerst doen, is starten met een kennismakingsperiode. Dat we twee tot drie keer langsgaan in de groep en dat we gewoon aansluiten bij een activiteit dat op de planning staat. Gewoon een beetje om het vertrouwen tussen ons en de jongere wat te verbeteren. Dat ze ons wat leren kennen. Dat ze kunnen zien dat wij ook maar een gewone mens zijn, waar ze een babbeltje mee kunnen slaan en waar je mee kan lachen. (partner jeugd 5)*

De brugfiguren beseffen dat dit veel afstemming met en flexibiliteit van de partners vraagt, maar ze zien ook dat deze manier van werken goede resultaten oplevert.

*Door goed af te stemmen, zijn daar wel mooie resultaten uitgekomen. Het vraagt ook wel wat van de hulpverlener, zeker qua flexibiliteit. Soms kom je naar de werking en zijn er weinig jongeren aanwezig. Een andere moment zijn het juist veel jongeren. Verder zie je ook niet continu dezelfde groep jongeren als je een groepssessie organiseert. (brugfiguur jeugd 2)*



Een voorwaarde is wel dat de jeugdorganisatie een veilige omgeving blijft voor de jongeren. Voor jongeren is de jeugdorganisatie immers “een soort van tweede thuis waar ze zich op hun gemak voelen” (brugfiguur jeugd 3). Om dit te creëren is het belangrijk dat het mandaat bij de jongeren ligt op te bepalen of ze al dan niet willen deelnemen aan een vorming. De jeugdwerkers zullen bovendien steeds deelnemen aan de vormingen, ter ondersteuning van de jongeren.

#### 4.3.6. Uitdagingen en aanbevelingen

Ondanks de resultaten die de brugfiguren bereiken en de stappen die er gezet worden in de jeugdorganisaties rond het thema welzijn, blijkt uit de gesprekken dat jongeren, jeugdwerkers en coördinatoren toch ook enkele uitdagingen ervaren. In onderstaande paragrafen gaan we in op vier grote uitdagingen. We formuleren aanvullend een aantal aanbevelingen die voortkomen uit de gesprekken om een antwoord te kunnen bieden op deze uitdagingen en om ervoor te zorgen dat brugfiguren en welzijnsorganisaties een grotere impact hebben.

##### 4.3.6.1. Hoge drempel om de stap te zetten naar de brugfiguur

Een eerste drempel die ervaren wordt, is dat het voor jongeren nog een te hoge drempel is om de stap te zetten naar de brugfiguur. Zo blijkt dat de brugfiguur niet in elke steunpunt voor elke jongere een gekend gezicht is, want “[de brugfiguur] zit natuurlijk niet in onze werking, ze kent onze kinderen niet. Of ze kent ze niet allemaal” (coördinator jeugd 5). Dat is ook de reden waarom jeugdwerkers de brugfiguur (nog) niet betrekken in gesprekken met jongeren, want “onze gasten hebben het heel moeilijk met doorverwijzen naar iemand die ze minder kennen” (coördinator jeugd 5, jeugdwerker 6). “Die jongeren zien dat direct als een psycholoog. ‘Hou mij er maar ver van weg. En zeker als ik je helemaal niet ken’” (jeugdwerker 4). De brugfiguren zijn zich hier ook van bewust. Zo geeft een brugfiguur aan: “Ik ken de meeste jongeren eerder enkel van gezicht. De jeugdwerkers zijn diegene die in contact zijn met de jongeren. De jongeren zien mij daar wel eens, maar wat ik daar precies doe is voor sommigen niet helemaal duidelijk” (brugfiguur jeugd 2). Het wantrouwen ten aanzien van de brugfiguur is dan ook groot. Daarnaast wijzigt de groep van jongeren ook regelmatig of zijn er jongeren die “hier op vrijdag samenkomen en vertrekken zonder dat die veel contact hebben met de rest van de werking” (jeugdwerker 1). Tot slot zijn er “ook jongeren die zeggen: ‘De jeugdwerking moet gewoon jeugdwerk blijven. Ik wil eigenlijk niet praten over mijn problemen thuis. Ik kom juist om alles te vergeten’. Dat is ook echt iets om rekening mee te houden” (brugfiguur jeugd 3). Uit de gesprekken blijkt zelfs dat het ook voor jeugdwerkers soms nog een hoge drempel is om de stap te zetten naar de brugfiguur. Het is niet zo dat ze de brugfiguur niet kennen of dat er geen contact mee is. “Zo is het niet, want ze kennen [de brugfiguur] allemaal. Maar toch merk je soms die drempel om de telefoon al gewoon te pakken” (coördinator jeugd 4).

#### Aanbevelingen

- Op regelmatige en vaste momenten aanwezig zijn in het steunpunt, want “ze gaan altijd makkelijker uitreiken naar iemand die ze elke dag zien, of wekelijks zien, of maandelijks een keer zien” (coördinator jeugd 4).
- Inzetten op informaliteit om de drempel te verlagen: laagdrempelig in gesprek gaan en deelnemen aan activiteiten, zodat jongeren en jeugdwerkers de brugfiguur leren kennen. Dit wil zeggen niet alleen met jongeren, maar ook met jeugdwerkers een traject op maat afleggen. Jeugdwerkers gaan immers niet automatisch naar ondersteuning

vragen (Schouppe et al., 2014).

- Jeugdwerkers en coördinatoren dienen “zelf ook uit te reiken naar [de brugfiguur]”. (coördinator jeugd 4)

#### 4.3.6.2. Hoge drempel om de stap te zetten naar welzijnsorganisaties

Ten tweede blijkt dat jongeren een drempel blijven ervaren om de stap te zetten naar welzijnsorganisaties. Volgens een partner heeft “*dat met verschillende dingen te maken*” (partner jeugd 5). Zo kunnen organisaties niet voldoende aanwezig zijn in de jeugdorganisaties, waardoor ze geen vertrouwen kunnen opbouwen met de groep; als ze aanwezig zijn, komen jongeren zelden naar hen om een vraag te stellen; staat de organisatie of de welzijnspartner te ver van de leefwereld van de jongeren; is de organisatie fysiek moeilijk bereikbaar en herkennen jongeren zichzelf niet in de hulpverlener die voor hen zit. En wellicht zijn er nog “*ook nog andere struggles, waar nog wel heel veel blinde vlekken zitten*” (partner jeugd 5). Volgens een brugfiguur zijn er ook “*nog heel veel dingen waar een jeugdwerker niets aan kan doen, namelijk: heel de bagage van de jongere van waar die komt*” (brugfiguur jeugd 3). “*Dat zijn kinderen en jongeren in maatschappelijk kwetsbare posities. Die hebben zoveel miserie meegemaakt met scholen, politie, stad... Alles. Er is geen vertrouwen van die jongeren in instituties*” (coördinator jeugd 2) en al zeker “*als het om informatie geven gaat. [...] Er zitten ook angsten dat hun ouders betrokken gaan worden, dat de hele thuissituatie geobserveerd en beoordeeld gaat worden*” (brugfiguur jeugd 2). Dit maakt dat “*die kwetsuren heel gevoelig zijn in ‘Is iemand te vertrouwen?’*” (coördinator jeugd 4). Daarnaast blijkt dat ook jeugdwerkers een drempel ervaren om de stap te zetten naar welzijnsorganisaties. Zo stelt een brugfiguur dat er weerstand is, omdat jeugdwerkers schrik hebben dat de hulpverlening de begeleiding van de jongere helemaal gaat overnemen en dat de jeugdwerker niet meer betrokken zal worden. “*Dat vertrekt vanuit ervaringen, angsten en wat ze niet kennen. Maar ook door ervaringen en de andere omkadering, taal, procedures en brillen, waardoor je elkaar niet begrijpt*”. Dat zorgt volgens de brugfiguur “*voor heel veel ruis in uw communicatie en misinterpretatie. Langs beide kanten van die brug*” (brugfiguur jeugd 1).

Deze drempels overwinnen, vergt volgens een brugfiguur “*meer tijd, meer aandacht, meer zorgvuldigheid. Het is gewoon niet zo simpel van A naar B. Dat heb ik de afgelopen anderhalf jaar van dichtbij kunnen ervaren*” (brugfiguur jeugd 2). Een warme doorverwijzing of zelf meegaan op eerste gesprek blijkt onvoldoende te zijn. “*Dat je eigenlijk al geluk hebt als ze een eerste gesprek willen doen, maar dat ze dan toch niet naar een tweede gaan, terwijl dat dat wel de afspraak was*” (brugfiguur jeugd 3). Volgens de projectleider is het ook belangrijk om jeugdwerkers actief “*in contact te brengen met een werking en die te laten ervaren van ‘Oké hier zit misschien iets in en ik moet misschien mijn mening bijschroeven rond een bepaalde werking’*” (projectleider stad Antwerpen). Het is dan belangrijk “*om te gaan samenzitten en te kijken of vooroordelen ten aanzien van een bepaalde werking wel kloppen of niet. Maar dat kan alleen maar door partijen samen te brengen*” (projectleider stad Antwerpen). Volgens de partners zullen brugfiguren altijd nodig zijn om die brug te blijven maken:

*De brug verkleinen is moeilijk. Daarom denk ik dat dat iets is van lange adem. We gaan die ook altijd nodig hebben, denk ik, die brug. Dat gaat nooit overbodig worden. Want het blijft altijd voor jongeren die in dat jeugdwerk komen, denk ik, een grote stap om externe hulpverlening te zoeken. (partner jeugd 4)*

#### Aanbevelingen

- Jongeren en jeugdwerkers meer informeren over en in contact brengen met diensten die er zijn. Door bijvoorbeeld samen met jeugdwerkers en een groep jongeren naar een welzijnsorganisatie gaan. Het betrekken van jongeren die al eerdere ervaringen hebben, kan helpen om de burg makkelijker te slaan (De Visscher & De Ruyter, 2023).
- In overleg gaan met partners over hoe de brug het beste te maken. Partners zijn immers *“mee vragende partij om andersom te kunnen zien hoe wij die drempel kunnen verkleinen”*. (partner jeugd 4)
- Indien partners de brug naar de organisatie maken, is het belangrijk dat dit op een informele manier gebeurt, op maat van de noden van de jongeren én op maat van de organisaties. Want *“je kan natuurlijk ook niet van iedereen verwachten dat ze allemaal naar hier komen”* (brugfiguur jeugd 3). Zodat jongeren, jeugdwerkers, de brugfiguur en partners elkaar op een laagdrempelige manier leren kennen.

#### 4.3.6.3. Hoge werkdruk bij jeugdwerkers en brugfiguren om multipliereffect te bereiken

Een derde drempel heeft te maken met de werkdruk van jeugdwerkers en brugfiguren. Er staat te lezen in de afsprakennota's: *“De ontvanger bouwt verder aan het versterkende/multiplier effect van de brugfunctie welzijn binnen de verschillende lagen en teams van de eigen organisatie, waarbij coaching, versterking, en intervisie centraal staan”* (afsprakennota's 2022-2023). Brugfiguren proberen dit te doen door in te zetten op professionalisering van jeugdwerkers, het netwerk uit te bouwen, jeugdwerkers alert te maken voor welzijnsvragen etc. om jeugdwerkers te versterken en welzijnszaken zelf te kunnen oplossen (De Visscher et al., 2019). De jeugdwerkers geven echter aan: *“[De brugfiguur] is dé persoon waar wij bij terecht kunnen als we vragen hebben of advies nodig hebben. Als die zou wegvallen, dan weten wij ook niet hoe wij met onze casussen aan de slag kunnen gaan”* (jeugdwerker 5). Uit het onderzoek blijkt dat de werkdruk bij de brugfiguren én jeugdwerkers te hoog is om een echt multipliereffect te bereiken. Zo biedt het takenpakket van de jeugdwerkers te weinig ruimte om zich daarnaast nog uitgebreid te vormen rond welzijnsthema's of om welzijnszaken zelf aan te pakken. *“Je kan dat niet verwachten van een jeugdwerker dat die een heel traject moet doen dat eigenlijk niet in zijn takenpakket zit. We hebben daar gewoon de tijd niet voor”* (jeugdwerker 3). Bovendien kunnen ze *“niet bij elke casus apart daarop gaan focussen en dat gaan behandelen, omdat wij nog altijd zoveel andere kinderen hebben”*. (jeugdwerker 5). Bovendien blijkt dat zowel de jeugdwerkers als partners zich zorgen maken over de werkdruk van de brugfiguren. Een jeugdwerker stelt:

*[De brugfiguur] moet heel veel doen he. Ik maak mij soms zelfs zorgen over haar werk, omdat die overal moet zijn. Ik kom daar met mijn cases en dan denk ik “Oké als ik al zoveel moeilijke cases heb, wat moet dat dan zijn met mijn andere collega's?”. (jeugdwerker 1)*

Een partner bevestigt dit en vult aan dat de brugfiguren waarschijnlijk nog meer resultaten zouden kunnen bereiken, moesten ze nog meer tijd en ruimte krijgen in de functie.

*De combinatie van zowel intern in je organisatie aanspreekpunt zijn voor alles wat te maken heeft met welzijn, als de combinatie van heel veel op overleggen moeten zijn, heel veel bruggen moeten maken naar andere organisaties en dus keiveel moeten netwerken, zie ik soms in de praktijk*



*dat dat een hele moeilijke combo is. Ze doen dat allemaal wel, hè, maar je merkt wel, als er meer tijd voor zou zijn, dat daar ook wel gewoon nog meer mooie dingen uit zouden kunnen groeien. (partner jeugd 2)*

#### **Aanbevelingen**

- Minimum twee voltijdse brugfiguren per organisatie, zodat de jeugdwerkers beter ondersteund kunnen worden in het aanpakken van welzijnsvragen. Want *“we kunnen er makkelijk twee gebruiken, denk ik”* (coördinator jeugd 3) en *“zelfs twee brugfiguren welzijn had beter geweest. (jeugdwerker 1)*
- Jeugdwerkers en brugfiguren hebben een andere corebusiness. De eigenheid van elke functie is belangrijk om de brug te kunnen maken naar welzijnsorganisaties. *“[Jeugdwerkers] moeten echt dat contact hebben met die jongeren en dat vertrouwen met die jongeren kunnen opbouwen en blijven houden en zich heel erg focussen op dat werken met die jongeren. [Als brugfiguur met je] het overzicht kunnen bewaken, je moet diplomatisch zijn, je moet met heel veel verschillende mensen kunnen omgaan. Je moet én met jongeren kunnen omgaan, én met jeugdwerkers én met beleid”* (partner jeugd 1)

#### **4.3.6.4. Soms onvoldoende omkadering en ondersteuning voor de brugfiguur**

Tot slot blijkt uit de gesprekken met de brugfiguren dat er soms onvoldoende omkadering en ondersteuning is voor de brugfiguren. Zo was het aan de start van het traject onduidelijk wat de rolomschrijving was van de brugfiguur, waardoor het voor de brugfiguren heel hard zoeken was naar hoe ze hun rol moesten invullen en wat de verwachtingen waren. Met betrekking tot het lerend netwerk geeft een brugfiguur bijvoorbeeld aan:

*Er moest elke keer opnieuw begonnen worden van “Wij zijn het lerend netwerk. Wij doen dit. Wij doen dat”. Dus heel veel zoeken, zoeken, zoeken. Er was dan ook wel vaak wat onduidelijkheid over de rollen van “Wie leidt dit netwerk eigenlijk? Wie faciliteert dat? Wat zijn de verwachtingen? Moeten wij bepaalde dingen behalen of niet behalen”. Dat is niet altijd even scherp geweest. (brugfiguur jeugd 1)*

De brugfiguur stelt wel: *“Na een zoekende periode, een standvastigere ploeg van brugfiguren, verschillende gesprekken en afstemming met alle partijen, zijn we wel gekomen tot duidelijkheid. Het is in het begin niet altijd even scherp geweest, maar we hebben met het lerend netwerk wel mooie evoluties bekomen”.*

Daarnaast blijkt ook dat er niet vanuit elke organisatie evenveel gedragenheid was rond de brugfunctie, waardoor sommige brugfiguren niet wisten wat de verwachtingen waren van de organisatie. *“Het is zo belangrijk om die gedragenheid vanuit de organisatie mee te hebben. Dat de organisatie of de coördinator mee is met wat er gaande is en het ook mee ondersteunen. Want je kan heel snel op een eilandje apart belanden”* (brugfiguur jeugd 2). Gedragenheid van de organisatie is belangrijk om de focus te kunnen leggen op het bruggen bouwen. Anders gaat heel veel energie van de brugfiguur naar interne organisatieprocessen (De Visscher et al., 2019; De Visscher & De Ruyter, 2023; Van Ceulenbroeck & De Ceuster, 2019). Tot slot blijkt het ook voor brugfiguren een moeilijke balans te zijn tussen het overnemen, ondersteunen of doorverwijzen van cases. Zo stelt een van de brugfiguren: *“Hoe ver ga je er dan in mee gaan en wanneer ga je dat loslaten”* (brugfiguur jeugd 1)?

#### Aanbevelingen

- Het is belangrijk om “*iedereen, in alle lagen van de organisatie*” (brugfiguur jeugd 3) te betrekken bij de ondersteuning van de brugfiguur.
- Supervisie organiseren tussen de brugfiguur en de coördinatoren en/of stafmedewerkers van de jeugdorganisatie. Want “*de structuur van een organisatie kan bijvoorbeeld ook drempels met zich meebrengen en de slaagkracht van die brugfunctie bepalen*” (projectleider stad Antwerpen).

#### 4.3.7. Conclusie: de brugfiguur in de jeugdsector

De brugfiguren in de jeugdsector moeten ervoor zorgen dat jeugdwerkers versterkt worden omtrent het thema welzijn, zodat ze aan de slag kunnen met de welzijnsproblematieken van jongeren. Het onderzoek leert dat de brugfiguren veel meer impact realiseren dan enkel dat. De brugfiguren zetten in op (1) het uitbouwen van een netwerk rond de jeugdorganisaties, (2) het ondersteunen van jeugdwerkers en coördinatoren bij welzijnsvragen van jongeren, (3) het professionaliseren van het jeugd welzijnswerk, (4) het registreren van welzijnsvragen en (5) het signaleren van welzijnsproblematieken waar jeugdorganisaties mee geconfronteerd worden.

Hierdoor slagen ze erin om op verschillende niveaus veranderingen teweeg te brengen. Op niveau van de jongeren toont het onderzoek aan dat dankzij de komst van de brugfiguren meer jongeren geholpen worden, dat jongeren meer inzicht en handvaten hebben omtrent het thema welzijn, dat welzijn meer bespreekbaar is geworden, dat jongeren zich kwetsbaarder durven opstellen en dat er meer (welzijns)rechten van jongeren worden gerealiseerd. Op niveau van de organisatie zorgt de brugfiguur voor een groter en actiever netwerk. Niet alleen durven jeugdwerkers sneller zelf initiatief te nemen om contacten te leggen met partners, maar geven partners aan dat ook hun netwerk is uitgebreid dankzij de komst van de brugfiguur. Daarnaast heeft het thema welzijn een meer centrale plaats gekregen binnen de organisaties. Zo nemen jeugdwerkers het thema beter op, durven ze zelf stappen te ondernemen én zijn zowel de jeugdwerkers als coördinatoren zelfzekerder geworden om met het thema aan de slag te gaan. Bovendien blijkt dat een brugfiguur ervoor zorgt dat coördinatoren en jeugdwerkers ontzorgd worden. Jeugdwerkers kunnen zich meer focussen op jeugdwerk, ze ervaren meer tijd en energie omdat de brugfiguren hen sneller en gericht kunnen helpen en ze kunnen bij iemand terecht als vertrouwenspersoon in de organisatie, wat volgens de jeugdwerkers bijdraagt aan hun eigen mentaal welzijn. Tot slot zorgt de brugfiguur op niveau van de organisaties voor een verdere professionalisering van de welzijnsfunctie van jeugdwerkers, waardoor jeugdwerkers input durven geven voor de beleidsnota van de organisatie en alerter zijn voor welzijnskwesties die zich voordoen. Op niveau van het beleid zorgen de brugfiguren tot slot voor interne beleidsveranderingen in de jeugdorganisaties en trachten ze aan de hand van de signaalnota aan beleidsbeïnvloeding te doen binnen de stad Antwerpen.

Het onderzoek toont aan dat verschillende werkzame mechanismen ervoor zorgen dat de brugfiguren deze resultaten kunnen bereiken. Een eerste werkzaam mechanisme heeft betrekking op het (beroeps)profiel van de brugfiguur. De brugfiguur treedt op als een generalistische en oplossingsgerichte werker die op basis van een specifiek profiel aangeworven wordt in de functie. Zo is het belangrijk dat de brugfiguur iemand is met een professionele houding, die de balans tussen afstand en nabijheid bewaakt en die andere



sociale professionals kan opleiden en meenemen in het welzijnsverhaal van de organisatie. Bovendien is de brugfiguur iemand die kennis heeft over de sociale kaart van Antwerpen, die de ruimte krijgt om jeugdorganisaties, jeugdwerkers en welzijnsorganisaties te leren kennen, die kan netwerken en die het centraal aanspreekpunt is rond het thema. Een tweede werkzaam mechanisme heeft betrekking op de manier waarop de brugfiguur zich integreert in de praktijk. Zo zal de brugfiguur actief deelnemen aan de praktijk en activiteiten die opgezet worden. Dit doet de brugfiguur door fysiek aanwezig te zijn in de werkingen, door bereikbaar en responsief te zijn voor jeugdwerkers en coördinatoren, door gesprekken aan te knopen met jeugdwerkers, door nabijheid op te zoeken, door jeugdwerkers te adviseren zonder hen verplichtingen of eisen op te leggen en door samen te werken met jeugdwerkers vanuit een gelijkwaardigheidspositie. Een laatste werkzaam mechanisme heeft betrekking op de manier waarop de brugfiguur de brug tracht te leggen tussen jongeren en jeugdwerkers enerzijds en welzijnsorganisaties anderzijds. Zo zal de brugfiguur vanuit zijn helikopterbril op micro-, meso- en macroniveau steeds zoeken naar de beste werkwijze om beide werelden met elkaar in contact te brengen. Dat kan door zelf het gesprek aan te knopen met jongeren, door samen met jeugdwerkers jongeren voor te bereiden op een gesprek met een welzijnspartner of door welzijnpartners naar de jeugdorganisatie te halen.

Ondanks de resultaten die de brugfiguren bereiken, blijkt uit het onderzoek dat jongeren, jeugdwerkers en coördinatoren toch nog drempels ervaren. Zo is er sprake van een hoge drempel voor jongeren en jeugdwerkers om de stap te zetten naar de brugfiguur en welzijnsorganisaties, zorgt een hoge werkdruk bij zowel de jeugdwerkers als de brugfiguren ervoor dat een multiplier-effect moeilijk te realiseren is en dat de brugfiguren soms onvoldoende omkadering en ondersteuning ervaren. Om deze drempels te overwinnen, formuleerden we aanbevelingen, waar we in het concluderend hoofdstuk dieper op ingaan.

## 5. Conclusie en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk brengen we de inzichten van de drie deelonderzoeken samen om een antwoord te formuleren op de onderzoeksvragen. We behandelen elke onderzoeksvraag achtereenvolgens en formuleren aanbevelingen voor het beleid en de organisaties die met brugfiguren werken of willen werken.

### 5.1. De verschillen tussen de brugpraktijken: de rol van de brugfiguur

De eerste onderzoeksvraag van dit onderzoek is: 'Wat zijn de verschillen tussen de brugpraktijken?'. In de afzonderlijke casebeschrijvingen duiden we deze verschillen aan de hand van de dimensies van Juchtmans (2018).

Onderstaande tabel toont de **acht dimensies** die de rol van de brugfiguur in de verschillende praktijken beschrijft. Wat de focus en het werkdomein betreft, zien we geen verschillen tussen de praktijken. In alle praktijken vormt het uitvoeren van de brugfunctie de essentie van het handelen van de brugfiguren. Alle brugfiguren vertrekken ook vanuit een generalistische blik op het thema welzijn. Ook met betrekking tot de inbedding zien we geen verschillen: de brugfiguren zijn in alle praktijken sterk ingebed in de organisaties. Bij de Welzijnsankers zien we evenwel een drievoudige inbedding: in de Dienst Extra, in de basisschool en in de hogeschool. Deze bijzondere werkwijze is een gevolg van het werken met studenten.

We bespreken onder de tabel de **belangrijkste verschillen** tussen de manier waarop de brugfiguren actief in scholen, jeugd- en sportorganisaties hun rol uitoefenen.

	Onderwijs	Sport	Jeugd
Focus	essentie	essentie	essentie
<b>Werkwijze (1)</b>	vooral tussenpersoon	vooral katalysator	vooral tussenpersoon
<b>Strategie (2)</b>	preventief en interveniërend	preventief, interveniërend én compenserend	preventief en interveniërend
Werkdomein	generalistisch	generalistisch	generalistisch
<b>Setting (3)</b>	professionele vrijwilligers	beroepsmatig	beroepsmatig
<b>Positie in interactie (4)</b>	vooral bruggenbouwer	vooral bruggenbouwer	vooral neutraal en onpartijdig
Inbedding	drievoudige inbedding	sterk ingebed in organisatie	sterk ingebed in organisatie
<b>Niveau (5)</b>	eerste lijn in rechtstreeks contact met de gezinnen	eerste lijn in rechtstreeks contact met kinderen jongeren	tweede lijn in contact met jeugdwerkers en welzijnsorganisaties





Een brugfiguur kan verschillende werkwijzen (1) hanteren en posities innemen in de interactie tussen de actoren die hij verbindt. Zowel in het onderwijs als in de jeugdorganisaties zien we dat de brugfiguur de rollen van katalysator en tussenpersoon combineert. Als **tussenpersoon** faciliteert de brugfiguur in jeugdorganisaties het contact tussen jeugdwerkers en welzijnsorganisaties, maar zal zelf niet meegaan naar de organisaties om jeugdwerkers en jongeren ter plaatse te ondersteunen. Ook de Welzijnsankers gaan enkel mee wanneer een ouder dat volgens hen nodig heeft. Binnen de sportorganisaties zien we dat de brugfiguur voornamelijk optreedt als **katalysator**. De brugfiguur neemt rechtstreeks contact op met een externe partner en probeert waar mogelijk steeds zelf aanwezig te zijn wanneer de partner en de jongere met elkaar in contact komen. De brugfiguur blijft steeds het eerste aanspreekpunt voor de jongere (en zijn gezin). Hij neemt in de interactie met externe actoren de positie (4) in van **bruggenbouwer**. De brugfiguur staat midden in de relatie tussen de doelgroep en welzijnsorganisaties, maar is niet onpartijdig en staat duidelijk aan de kant van de doelgroep. Binnen de jeugdsector zien we dat de brugfiguur een andere positie inneemt bij een doorverwijzing. Daar treedt hij – als tussenpersoon – op als een **neutrale en onpartijdige brugfiguur** en staat buiten de directe relatie tussen de jeugdwerker en jongeren enerzijds en de welzijnsorganisaties anderzijds. De brugfiguur contextualiseert hierbij de situatie van de jongeren naar de welzijnsorganisatie, en vice versa, ook de context van de organisatie (procedures, regelgeving, verwachtingen) naar de jongere toe. Bij de Welzijnsankers zijn ze doorgaans neutraal en onpartijdig tussen ouders en school, maar naar sociale organisaties toe staan ze eerder aan de kant van de ouders.

In de drie verschillende sectoren past de brugfiguur meerdere strategieën (2) toe, afhankelijk van de vragen en de problematieken die naar voren komen. In alle sectoren gaan de brugfiguren zowel **preventief als interveniërend** aan de slag. De brugfiguur wil voorkomen dat bepaalde drempels ervoor zorgen dat kinderen, jongeren en hun gezin grondrechten mislopen en lossen concrete welzijnsvragen op door ze zelf op te nemen of door te verbinden met een specialistische organisatie. De brugfiguren in sportorganisaties gaan daarnaast ook sterk **compenserend** aan het werk. Kinderen en jongeren in een maatschappelijk kwetsbare situatie en hun gezin hebben vaak een geschiedenis van negatieve ervaringen met dienst- en hulpverleningsorganisaties waardoor ze bepaalde grondrechten misliepen. De brugfiguur in sportorganisaties wil als katalysator tot een andere relatie komen met externe partners. Hier gaat een lang proces van opbouwen van vertrouwen met de doelgroep aan vooraf.

Wanneer we kijken naar de setting (3) zien we dat de brugfiguren in de jeugd- en sportorganisaties actief zijn in een **beroepsmatige context**, met bijhorende professionele competenties. Bij de rekrutering van brugfiguren zijn er specifieke vereisten omtrent professionele kennis en ervaring. Bij de sportorganisaties zien we tevens veel aandacht voor het selecteren van profielen die herkenbaar zijn voor de doelgroep en er affiniteit mee hebben. De Welzijnsankers in scholen zijn actief als '**professionele vrijwilligers**'. Zij zijn – als graduaatstudenten maatschappelijk werk – aan het werk als stagiair, maar met de taken van een professional. Zij situeren zich volgens Juchtmans (2018) tussen het informele en beroepsmatige. Dat heeft consequenties op vlak van werkzaamheid, zoals de aanwerving, continuïteit en te verwachte competenties.

Ten slotte voegden we zelf nog een dimensie toe, namelijk het niveau (5) waarop de brugfiguur actief is. Zowel de Welzijnsankers als de brugfiguren binnen sportorganisaties zijn



actief op de **eerste lijn**. Welzijnsankers staan rechtstreeks in contact met gezinnen en werken actief aan het verbeteren van hun levenssituatie. Ook de brugfiguren in sportorganisaties staan in rechtstreeks contact met kinderen, jongeren en hun ouders. Binnen de jeugdorganisaties werken de brugfiguren echter hoofdzakelijk op de **tweede lijn**. Zij staan voornamelijk in contact met jeugdwerkers en welzijnsorganisaties en in mindere mate met jongeren (en hun ouders). De verschillende scope heeft invloed op de doelstellingen en de uiteindelijke resultaten van de brugpraktijken.

## 5.2. De impact en werkzame mechanismen van de brugpraktijken

De tweede onderzoeksvraag luidde: *“Wat zijn de werkzame principes van de bestaande brugpraktijken en hoe evalueren betrokken stakeholders de impact van de brugpraktijken op de situatie van betrokken jongeren en de afstemming tussen relevante diensten en vrijwilligers?”*. We gaan in eerste instantie in op de impact van de brugpraktijken, nadien verklaren we deze impact door in te gaan op de werkzame mechanismen die ervoor zorgen dat brugfiguren succesvol zijn in het bereiken van resultaten.

### 5.2.1. De impact van de brugpraktijken

Het onderzoek naar de verschillende brugpraktijken leert ons dat brugfiguren op verschillende niveaus resultaten bereiken, ongeacht of de brugfiguur op de eerste of tweede lijn actief is. Wel zien we verschillen aangaande het soort impact de brugpraktijken bereiken. Er zijn drie niveaus te onderscheiden.

#### 5.2.1.1. Op niveau van kinderen, jongeren en gezinnen

Op niveau van de kinderen, jongeren en gezinnen, geven de respondenten doorheen de drie deelstudies aan dat de toegenomen capaciteit dankzij de komst van de brugfiguren hen toelaat **tijd te investeren in het bereiken van mensen, het detecteren van welzijnsvragen en die ook aan te pakken**. Bovendien zijn de respondenten van mening dat kinderen, jongeren en gezinnen **versterkt worden rond het thema welzijn**, omdat brugfiguren hen **inzicht** bieden in hun situatie, hen **handvaten** aanreiken over hoe ze met welzijnsproblematieken moeten omgaan en hen aanmoedigen om **stappen te ondernemen** of samen met hen stappen zetten. Op die manier zorgen de brugfiguren er volgens de respondenten voor dat er (1) **rechten gerealiseerd** worden, zoals een financiële tegemoetkoming, ondersteuning met betrekking tot wonen of psychologische ondersteuning en (2) dat de **levensomstandigheden en -kwaliteit** van de kinderen, jongeren en gezinnen erop **vooruitgaan**.

Daarnaast zijn er nog praktijk-specifieke resultaten op te merken met betrekking tot kinderen, jongeren en gezinnen. Zo zorgen de welzijnsankers binnen het onderwijs ervoor dat de **expressieve, relationele brug tussen gezinnen, scholen en hulpverlening sterker** wordt. Binnen de sportorganisaties stellen we vast dat de brugfiguren erin slagen om het **wantrouwen** dat leeft bij jongeren (en hun ouders) ten aanzien van hulpverlening hier en daar te **herstellen** en de **mentale weerbaarheid** van jongeren te **verhogen**. Tot slot blijkt uit de analyse bij de jeugdorganisaties dat het **thema welzijn** ook **bespreekbaarder** wordt bij de jongeren en dat ze zich ook **kwetsbaarder** durven opstellen omtrent het thema.



### 5.2.1.2. *Op niveau van de organisatie*

Op niveau van de organisatie is er doorheen de drie brugpraktijken een overkoepelend resultaat op te merken. Zo zorgen de brugfiguren voor **expressieve bruggen** tussen organisaties, waardoor het **netwerk** van de verschillende onderzochte praktijken **groeit**. Niet alleen verwijzen de verschillende praktijken vaker door naar welzijnsorganisaties, maar het onderzoek toont aan dat welzijnsorganisaties ook sneller hun weg vinden naar elkaar en actiever samenwerken. We kunnen stellen dat de toegankelijkheid van de verschillende organisaties in het netwerk op die manier verbetert.

Verder blijkt dat de brugfiguren in de jeugd- en onderwijssector ervoor zorgen dat de teams zich **ontzorgd voelen**, waardoor (zorg)coördinatoren en jeugdwerkers zich kunnen focussen op hun kernopdracht. Uit de deelstudies bij de jeugd- en sportorganisaties staat **welzijn** ook **centraler** in de organisaties dankzij de brugfiguren, hebben de organisaties **beter zicht** op wat de **hulpvragen** zijn van de jongeren en welke **drempels** jongeren ervaren ten aanzien van welzijnsorganisaties. Specifiek de jeugdorganisaties zetten ook sterk in op het **verder professionaliseren** van de **jeugdwerkers**, door hen een handelingskader aan te reiken om beter met verschillende welzijnsproblematieken om te gaan.

### 5.2.1.3. *Op niveau van het beleid*

Tot slot bereiken de brugfiguren binnen de jeugd- en sportorganisaties ook resultaten op niveau van het beleid. Uit beide deelonderzoeken blijkt dat de brugfiguren erin enerzijds in slagen om het **beleid van de organisaties** zelf te veranderen in hoe om te gaan met verschillende welzijnsthema's, zoals arbeid, onderwijs, familiale situatie, maar ook mentaal welzijn, identiteitsontwikkeling, 'body positivity', zelfzorg, druggebruik, sociale media enzoverder. Anderzijds trachten ze ook aan beleidsbeïnvloeding te doen binnen de **stad Antwerpen** door middel van de signaalnota die de brugfiguren samen hebben opgemaakt. Of ze hier effectief veranderingen mee zullen verwezenlijken, zal nog moeten blijken, aangezien de signaalnota kort voor deze publicatie werd opgemaakt. De sportorganisaties slagen er daarnaast ook in om veranderingen te realiseren in het organisatiebeleid van **externe partners** vanuit de signalen die ze opvangen bij hun jongeren, waardoor de toegankelijkheid van de partnerorganisaties verbetert.

## 5.2.2. **De werkzame mechanismen van de brugpraktijken**

De brugfiguren bereiken bovenstaande resultaten niet zomaar. Uit het onderzoek blijkt dat er drie overkoepelende werkzame mechanismen zijn die ervoor zorgen dat de brugfiguren resultaten bereiken, namelijk: het profiel van de brugfiguur, de manier waarop de brugfiguur zich integreert in de praktijk en de manier waarop ze verbinding leggen en faciliteren tussen de doelgroep, de praktijken en welzijnsorganisaties.

### 5.2.2.1. *Het profiel van de brugfiguur*

De invulling van de brugfiguren in de brugpraktijken is in elk van de drie sectoren verschillend. Zo maken ze binnen onderwijs gebruik van stagiaires op de eerste lijn, binnen sport van brugfiguren welzijn op de eerste lijn en binnen jeugd van brugfiguren welzijn op de tweede lijn. Ondanks de verschillende invulling van de functie, blijkt uit elk deelonderzoek dat de brugfiguren wel een gelijkaardig profiel hebben. Zo is de brugfiguur in de eerste plaats een **generalistische werker** die op een integrale manier naar de noden en problemen van de doelgroep kijkt (Juchtmans, 2018; Naessens & Raeymaeckers, 2016; Raeymaeckers & Van



Riel, 2014). Ook een goede **kennis van de sociale kaart** speelt een belangrijke rol in het werk van de brugfiguur. Door deze brede kennisbasis kunnen ze de doelgroep gericht doorverwijzen naar specialistische hulpverlening of deze hulpverlening naar de organisatie halen. Het feit dat de brugfiguur ook iemand is die de **tijd en ruimte** maakt om naar de juiste **diensten op zoek te gaan, ze te contacteren en de doelgroep hiernaar door te verwijzen**, wordt als een grote meerwaarde gezien doorheen de drie deelonderzoeken. Tot slot is de **oplossingsgerichtheid** van de brugfiguren ook een belangrijk werkzaam mechanisme.

Uit het onderzoek blijkt dat bij de brugfiguren die zich op de eerste lijn bevinden **herkenbaarheid en nabijheid** belangrijke werkzame elementen zijn in het profiel van de brugfiguur en een laagdrempelig bindmiddel. Dit wil zeggen dat de brugfiguur op de eerste lijn zich bereikbaar en beschikbaar opstelt, dicht bij de doelgroep aanwezig is en optreedt als een 'professionele vriend' (Räkers, 2021). Op die manier slagen de brugfiguren erin om vlotter contact te maken met kinderen, jongeren en ouders, connectie te maken met hun leefwereld en een vertrouwensband op te bouwen en te onderhouden. Bij de brugfiguren op de tweede lijn gaat het eerder over het **kunnen inleven in de leefwereld van de doelgroep** (jongeren en jeugdwerkers) **en sociale professionals**, wat cruciaal is om contacten te kunnen leggen.

#### **5.2.2.2. Integratie van de brugfiguur in de praktijk**

Een tweede werkzaam mechanisme om te komen tot resultaten, is de manier waarop de brugfiguur zich integreert in de praktijk. Wat de drie praktijken in de eerste plaats gemeenschappelijk hebben, is dat de brugfiguur zich in de **veilige en vertrouwde omgeving van de doelgroep** bevindt. Dit zorgt ervoor dat de doelgroep gemakkelijker bereikbaar is en de drempel verlaagd om met elkaar in contact te treden. Ook de **fysieke nabijheid, bereikbaarheid en responsiviteit** van de brugfiguur zijn hierbij belangrijke succesfactoren.

In de jeugd- en sportorganisaties worden **op maat, op tempo en op vraag** van de doelgroep werken als belangrijke werkzame elementen gezien om zich te kunnen integreren in de praktijk. Bovendien gaan de brugfiguren hier ook **proactief op zoek naar signalen**, noden en welzijnsproblematieken door in gesprek te gaan met de doelgroep. Ook het **principe van gelijkwaardigheid** is een belangrijke factor voor de brugfiguren om zich te kunnen integreren. Dit wil zeggen dat ze zich niet boven hun doelgroep plaatsen, maar dat ze vanuit een gelijkwaardige positie aan de slag gaan, samen met de doelgroep.

Binnen de jeugdorganisaties gaan de brugfiguren, vanuit die gelijkwaardigheid, jeugdwerkers **adviseren** omtrent welzijnsproblematieken, zonder eisen of verplichtingen aan het advies te koppelen. Eigen aan de sportorganisaties is dat de brugfiguren zich **niet expliciet profileren als sociaal werker**, om te voorkomen dat er een stigma wordt gelegd op de brugfiguur en de jongeren waarmee ze aan de slag gaan. In de schoolcontext is de positie van de welzijnsankers een belangrijk werkzaam element voor het bereiken van resultaten. De welzijnsankers zijn immers ingebed in het schoolteam, maar nemen wel een **onafhankelijk positie in tussen de school en welzijnsorganisaties**. Dit is een belangrijke succesfactor in deze context, omdat ze hierdoor vlotter in de leefwereld van de gezinnen geraken, vrijblijvender contact kunnen zoeken én zich als vertrouwenspersoon kunnen positioneren.

#### **5.2.2.3. Verbinding leggen en faciliteren**

Een laatste werkzaam mechanisme betreft het kunnen verbinden van de doelgroep en welzijnsorganisaties. Hier valt op dat de drie praktijken eigen strategieën hanteren om bruggen te bouwen.



Binnen het onderwijs gaan de welzijnsankers **proactief werken** in functie van vraagdetectie en **snelle toeleiding**, wat leidt tot de bekendheid van de brugfiguren en een toename aan hulpvragen die tot bij de brugfiguren komen. Om bruggen te kunnen bouwen, werken ze **op maat** van de wensen van de ouders, zorgen ze voor een **aanklampende opvolging**, stellen ze zich op als een **generalistisch aanspreekpunt** en treden ze op als **toeleider** naar organisaties **nabij de leefwereld** van de gezinnen. Om dit alles te kunnen realiseren, werken de welzijnsankers aan de **vertrouwensband** met de ouders, wat de basis vormt voor het verdere contact.

Binnen de sportorganisaties werken de brugfiguren **drempelverlagend** op tempo en maat van de jongeren om bruggen te bouwen. Concreet wil dit zeggen dat ze steeds **vertrekken** vanuit de **vrije tijd** van jongeren, omdat dit hun comfortzone is. Doordat de brugfiguur het vertrouwen van de jongeren geniet, en als **steunfiguur** meegaat naar externe welzijnsorganisaties, verlaagt dit de drempel tot samenwerking tussen de jongeren en de externe partner. Ze trachten jongeren ook te versterken door **krachtgericht en politiserend te werken**, waardoor jongeren leren om hun **eigen noden en problemen te herkennen** en **zelfvertrouwen** krijgen om mee naar oplossingen te zoeken. Op deze manier wordt ook het wantrouwen ten opzichte van externe welzijnsorganisaties voor een stuk hersteld.

Tot slot hanteren de brugfiguren van de jeugdorganisaties **multi-perspectiviteit** om verbinding te kunnen leggen tussen het micro- (jongeren), meso- (jeugd en welzijnsorganisaties) en macroniveau (beleid). Om de brug tussen deze niveaus te overbruggen, gaan brugfiguren enerzijds samen met jeugdwerkers **jongeren voorbereiden op gesprekken** met welzijnspartners, zodat ze de stap durven zetten naar welzijnsorganisaties. Daarnaast gaan brugfiguren **welzijnspartners** ook zoveel mogelijk naar de **jeugdorganisatie** trachten te **halen** om interactieve vormingen te komen geven. De **brugfiguur** zal daarbij steeds optreden als **centraal aanspreekpunt**, om een vlotte communicatie tussen de jeugdwerkers, jongeren en partners te bewerkstelligen.

Dit toont aan dat **de eigenheid van de** verschillende **contexten**, de **organisaties** waarin de brugfiguren werken en het **niveau** waarop ze werken van **invloed** zijn **op de manier waarop ze bruggen bouwen**.

### 5.3. Randvoorwaarden en aanbevelingen om de impact te versterken

De derde onderzoeksvraag luidt als volgt: *“Welke omkadering, samenwerkingsverbanden of andere randvoorwaarden zijn noodzakelijk om de doelrealisatie en gewenste impact van de brugpraktijken te versterken?”* Om deze vraag te beantwoorden, gebruiken we de randvoorwaarden en aanbevelingen uit de deelstudies en vertalen die naar algemene, overkoepelende richtlijnen. Deze kunnen gezien worden als aandachtspunten bij het opzetten van nieuwe brugpraktijken en voor de verbetering van bestaande praktijken. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat we ons baseren op slechts drie bestaande brugpraktijken. Bij het toepassen van onderstaande randvoorwaarden en aanbevelingen is het belangrijk om steeds rekening te houden met de context, doelstellingen en betrokken actoren bij de brugpraktijk.

#### 5.3.1. Randvoorwaarden voor een succesvolle brugpraktijk

Ten eerste moet **de brugfiguur voldoende laagdrempelig** te benaderen zijn voor zowel de ouders, jongeren als de jeugdwerkers, maar de drempel blijkt toch nog hoog bij brugfiguren in sport, jeugd en onderwijs. Het is belangrijk dat brugfiguren regelmatig **aanwezig en zichtbaar zijn in de nabijheid** van hun doelgroep, zoals de Welzijnsankers en de brugfiguren in



sportorganisaties dat succesvol lijken te doen. Het gaat dan in de eerste plaats om fysieke nabijheid. Desondanks rapporteren de brugfiguren in scholen ook dat ze niet alle ouders kunnen bereiken of dat niet alle ouders tot bij hen durven komen. Sterke **bekendmaking en informeren** van de doelgroep kunnen verbetering brengen.

Een impactvolle brugfiguur begint bij een **gerichte selectie en aanwerving**, op basis van de competenties en vaardigheden van een werkzame brugfiguur: sociaal, communicatief, kennis van de sociale kaart en het hebben van een netwerk of kunnen opbouwen etc., met mogelijke nuances tussen onderwijs, sport en jeugd. Een brugfiguur op de eerste lijn verschilt van die op de tweede lijn en het is belangrijk daar rekening mee te houden. Werken op de eerste lijn vergt de competenties om met de doelgroep laagdrempelig in contact te treden, terwijl werken op de tweede lijn sterkere netwerkvaardigheden verlangt. Waar de eerste lijn vooral zal verbinden met specialistische hulpverlening, zal op de tweede lijn 'capacity building' van de organisatie meer een taak zijn. Deze focus is een keuze en zal dan ook tot andere (verwachte) uitkomsten leiden. Dat geldt zowel voor het werken met stagiairs, vrijwilligers als professionals.

De brugfiguren bij sport en jeugd kaarten de **hoge werkdruk** aan in het onderzoek. Bij jeugd is het takenpakket te uitgebreid om gericht aan het multiplier-effect te werken. Daarnaast werken brugfiguren bij sport soms wel met 100 jongeren, wat de kwaliteit van hun hulpverlening onder druk zet. Een lagere werkdruk zou kunnen leiden tot een grotere impact van hun interventies. Op dit moment investeren ze meer tijd in hun werk dan ze effectief hebben. De brugfiguren bepleiten **voldoende tijd en ruimte** om zelf taken in te vullen, zoals wanneer de doelgroep meer aandacht nodig heeft, of een welzijnsthema verdieping vereist. Bovendien kan het hun bereik ook verder vergroten. Deze voorwaarde geldt ook duidelijk bij de brugfiguren uit onderwijs. Voldoende tijd zorgt ervoor dat de brugfiguren zich ten volle kunnen richten op de noden van de doelgroep.

Aanvullend is **een afgebakend takenpakket en mandaat** een must om zowel werkdruk te bewaken, als de brugfiguren in staat te stellen effectieve bruggen te leggen. De brugfiguren in het jeugdwerk vonden hun rolomschrijving aanvankelijk onduidelijk. Bij sport zien ze dat als nodig om tot een haalbaar en werkbaar pakket te komen, waarin rekening gehouden wordt met de nood aan meer brugfiguren. Daarnaast moeten scholen, jeugd- en sportorganisaties de brugfiguur een duidelijke plaats toekennen en het **brugwerk toelaten in hun dagelijkse praktijk**. Het verschil tussen praktijken toont zich dan vooral in de positionering van de brugfiguur in de organisatie. Waar het Welzijnsanker de facto administratief geen deel uitmaakt van de organisatie, ligt dat moeilijker dan wanneer de brugfiguur tewerkgesteld is door de organisatie. Al blijkt dat uit onderzoek naar de jeugdorganisaties geen evidentie.

Een goede integratie van de brugfiguur in de organisatie heeft ook zijn voorwaarden. **Voldoende ondersteuning en omkadering** is daarbij nodig, zowel op vlak van **vaardigheden, competenties en attitudes** als op vlak van **infrastructuur**. De ondersteuning is nodig in de organisaties zowel **verticaal** (bv. supervisie van coördinatoren, vorming van bovenaf) als **horizontaal** (bv. intervisie met collega's binnen en buiten de organisatie) voor een goed functionerende brugpraktijk. Vooral bij jeugd en sport klonk de vraag naar meer supervisie en overleg, terwijl coaching en intervisie bij Welzijnsankers een van de sterke punten was. Actieve vorming en coaching, eventueel als deel van een uitgeschreven VTO-beleid kunnen daartoe bijdragen, bijvoorbeeld rond gesprekstechnieken, informatiedeling, bemiddeling, positionering, kennis van de sociale kaart of bredere thema's zoals de taalbarrière. Omkadering is niet alleen inhoudelijk zinvol, ook praktisch is de vraag naar meer voorzieningen aanwezig. Vooral bij onderwijs en sport willen brugfiguren meer aparte ruimtes om in vertrouwen met de doelgroep te kunnen afspreken en om een veilige omgeving te kunnen bieden voor gesprekken met een gevoelige inhoud.



De laatste voorwaarde bevindt zich op het **niveau de externe organisaties**. Alle drie de brugpraktijken willen de brug leggen tussen hun doelgroep en externe partners. Desondanks zijn deze organisaties over het algemeen niet altijd even toegankelijk, blijkt in de onderzoeken rond zowel onderwijs, sport als jeugdwerk. De deelonderzoeken naar jeugd en sport concluderen dat zowel jeugdwerkers als doelgroep weinig vertrouwen hebben in de hulpverlening door eerdere ervaringen, maar ook door de lange wachtlijsten. De brugfiguren in onderwijs pogen deze ontoegankelijkheid te verhelpen door mee te gaan, maar dat blijkt niet altijd voldoende. Er is dus nood aan **meer overleg met ontoegankelijke organisaties enerzijds en bekendmaking bij de doelgroep** anderzijds, om de afstand naar welzijnsorganisaties te kunnen verkleinen. Aansluitend kunnen deze externe organisaties leefwereldkennis van jongeren en praktijkkennis van brugfiguren gebruiken om laagdrempeliger en toegankelijker te werken.

### 5.3.2. Aanbevelingen voor bestaande en toekomstige brugpraktijken

Deze randvoorwaarden zijn in de drie onderzochte brugpraktijken in meerdere of mindere mate vervuld. Op basis hiervan formuleren we enkele algemene aanbevelingen gericht naar beleidsmakers en bestaande of toekomstige brugpraktijken. De specifieke aanbevelingen voor de onderzochte brugpraktijk beschreven we in de afzonderlijke hoofdstukken.

#### 5.3.2.1. Aanbevelingen voor beleid

- Inzetten op brugfiguren kan een **zinvolle oplossing** zijn om verschillende beleidsdomeinen met elkaar te verbinden op praktijkniveau en dicht bij de leefwereld van de doelgroepen te werken. Een **combinatie** van brugfiguren die sterk aanwezig zijn op de **eerste lijn** en (stads)medewerkers op de **tweede lijn** met een ondersteunende en signalerende functie, is een sterke combinatie om een maximaal effect te hebben. Uit het onderzoek leren we immers dat brugfiguren op de eerste lijn belangrijk zijn om een meer rechtstreekse impact te hebben op de doelgroep van de organisatie. Het deelonderzoek binnen de jeugdwerkorganisaties toont dan weer aan dat ondersteuning op de tweede lijn cruciaal is om aan capacity building te doen. Deze taak hoeft niet noodzakelijk weggelegd zijn voor een brugfiguur, maar kan gebeuren vanuit een ondersteunende figuur die zich op de tweede lijn begeeft en die in contact staat met partnerorganisaties én medewerkers van de stad Antwerpen.
- Brugpraktijken zijn **niet heiligmakend** voor alle problematieken. Het is slechts één van de mogelijke manieren om met de uitdagingen in het sociaal werkveld om te gaan. Vanuit de brugpraktijken jeugd-, sport- en onderwijs blijkt een nood aan verduurzaming van praktijken met structurelere middelen, maar ook naar meer samenwerking tussen bestaande organisaties.
- Er is nood aan **uitbreiding van de praktijken**, zeker bij sport en jeugd in functie van het verankeren van de werkingen, maar ook om de draagkracht om met de vele welzijnsvragen aan de slag te gaan, te verhogen.
- Het is belangrijk om **voldoende infrastructuur** te voorzien voor de organisaties, zodat ook brugfiguren hun plaats kunnen innemen in de organisatie.
- Stimuleer **uitwisseling en overleg** tussen brugpraktijken op verschillende niveaus en in verschillende sectoren, bijvoorbeeld in de vorm van een lerend netwerk.



### 5.3.2.2. Aanbevelingen op organisatieniveau en de brugpraktijk

- Brugfiguren moeten **een duidelijke plaats krijgen** in de organisatie, zowel in te besteden werktijd als in ruimte.
  - Heb aandacht voor het **afbakenen van de rol en het mandaat** van de brugfiguur, zowel binnen de organisatie als in hun opdracht buiten de organisatie. De uiteindelijke invulling ervan is afhankelijk van de noden van de organisaties en wat ze met de brugpraktijk willen bereiken.
  - Neem de brugfiguren mee op in het **organogram**, waarin hun taken, positionering en verhouding ten opzichte van collega's vastliggen. Heb aandacht voor het afbakenen van de rol en het mandaat van de brugfiguur, zowel intern als extern. Hun specifieke positionering, taken en verhouding tot collega's moet daarin een focus zijn.
  - Voorzie indien mogelijk een **gepaste werkruimte** in functie van persoonlijke gesprekken en ontmoeting van de doelgroep.
- Heb aandacht voor het **ondersteunen en coachen** van de brugfiguur, zowel in de vorm van super- en intervisie als in de vorm van gerichte bijscholing of vorming.

*Bv. rond de sociale kaart in Antwerpen, deelname aan lerende netwerken, etc.*
- Heb aandacht voor de **ontwikkelingen van de sociale kaart op organisatieniveau**. Beheer het netwerk van de organisatie en organiseer overleg wanneer nodig, interessant of wanneer een organisatie vragende partij is.
- Maak werk van een duidelijk **functie- en competentieprofiel** dat als basis dient voor aanwerving, opvolging en evaluatie van brugfiguren.

*Bv. Generalistische werker, oplossingsgerichte werker, herkenbaar en authentiek, kennis van de sociale kaart, netwerken, flexibiliteit, zelfstandigheid, etc.*





## 6. Bibliografie

- Agirdag, O. & Van Houtte, M. (2011). *A tale of two cities. Bridging families and schools*. Educational leadership, 68(8), 42-46.
- Andriessen, G., de Jonge, E., & Kloppenburg, R. (2014). *Morele spanningsvelden in het ambulant sociaal werk*. Academische Uitgeverij Eburon.
- Backer, J., Denessen, E., Denissen, M. & Oolbekkink-Marchand, H. (2013). *Leraren en ouderbetrokkenheid. Een reviewstudie naar de effectiviteit van ouderbetrokkenheid en de rol die leraren daarbij kunnen vervullen*. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Berghmans, M., Deprez, S., Celis, H., Vandenabeele, J. & Van Hemelrijck A. (2014). *Peilen naar de impact van sociaal-culturele praktijken*. Brussel: Socius.
- Blom, B., & Morén, S. (2009). *Explaining social work practice—The CAIMeR theory*. Journal of Social Work, 10(1), 98-119.
- Boost, D., Raeymaeckers, P., Hermans, K., & Elloukmani, S. (2020). *Overcoming non-take-up of rights: A realist evaluation of Integrated Rights-Practices*. Journal of Social Work, 22(1), 1468017320948332. <https://doi.org/10.1177/1468017320948332>
- Brabants, B. (2023). *Huisbezoeken uitgevoerd door vrijwilligers: Studie bij Elk Kind Telt*. Masterproef, UAntwerpen.
- Buurtwerk 't Lampeke (2018a). *Overbruggen* [Documentaire], Leuven, België.
- Buurtwerk 't Lampeke (2018b). *Overbruggen. Bridge the gap to reduce poverty & for people in poverty* [Magazine bij documentaire]. Leuven, België.
- Colonne, L. (2018). *De relatie tussen onderwijs en welzijn in strijd tegen (kinder)armoede. Een onderzoek naar de samenwerking in een pilootproject in Gentse scholen*. Ugent: Gent.
- De Mets, J. (2017). *Wij slaan de brug! 20 jaar brugfiguren in Gent: school, ouders en buurt dichter bij elkaar*. Onderwijscentrum Gent: Gent.
- De Smet, M., Vanblaere, B., Ruys, I., & Frijns, C. (2020). *Collectief leren via samenwerking met externe (onderwijs)professionals*. Eindrapport. Gent: Steunpunt Onderwijsonderzoek.
- De Visscher, K., & De Ruyter, D. (2023). *Verbindingsambassadeurs in het jeugdwerk: eindrapport van de begeleidingsopdracht bij de projectoproep*. Antwerpen: Karel de Grote Hogeschool, KdG Research.
- De Visscher, K., Smets, P., Van De Walle, I. (2019). *Bruggen bouwen: trajecten tussen sport, jeugdwerk en gezinnen in armoede*. Brussel: Demos vzw & ISB vzw.
- Dingenen, D., Raeymaeckers, P., & Van Cauwenbergh, L. (2018). *Generalistisch werkt. Wetenschappelijk rapport van het actieonderzoek 'Generalistisch Werkt'*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- Gelijke Kansen Alliantie (2023). *Webinar Brugfunctionaris* [Webinar], Den Haag, Nederland.



- Greenhalgh, J. & Manzano, A. (2022). *Understanding 'context' in realist evaluation and synthesis*. *International Journal of Social Research Methodology*, 25:5, 583-595, DOI:10.1080/13645579.2021.1918484
- Howland, A., Anderson, J. A., Smiley, A. D., & Abbott, D. J. (2006). *School Liaisons: Bridging the Gap Between Home and School*. *The School Community Journal*, 16(2), 47–68.
- J100 (2024). *Wie, wat, hoe?* Geraadpleegd via: [www.j100.be/overons/](http://www.j100.be/overons/)
- Jansen, L. (2021). 10 jaar brugfunctionaris in de gemeente Groningen. Een rapport over de doorontwikkeling van de brugfunctionaris in de gemeente Groningen. Gemeente Groningen.
- Juchtmans, G. en Groenez, S., (2019). *Overbruggen; een drievoudige inbedding voor kwetsbare gezinnen. Over brugfiguren, brugorganisaties en hun Netwerk. Onderzoek in opdracht van Buurtwerk 't Lampeke*. HIVA; KULeuven.
- Juchtmans, G., Smet, M. & De Witte, K. (2020). *Hoe basisscholen werken aan gelijke onderwijskansen na het nieuwe omkaderingssysteem (2012). Een kwalitatieve studie naar het aanwendingsbeleid- en praktijk van Vlaamse basisscholen*. Steunpunt Onderwijsonderzoek, Gent.
- Kassenberg, A. (2013). *Een brug tussen ouders en school*. Hanzehogeschool, Groningen.
- Mathys, E. (2023). *Verantwoording en leren op gespannen voet: de rol van evaluatieonderzoek in de verantwoordingsrelaties van sociaalwerkorganisaties [Doctoraatsproefschrift]*. Universiteit Antwerpen, Faculteit Sociale Wetenschappen, Departement Sociologie.
- Mertens, C., Seghers, M., De Mets, I., De Maegd, K. & Van Kerckhove, C., (2021) *Kan onderwijs zonder Welzijn en vice versa?* Berchem: Mammoet.
- Morris, T. (2006). *Social work research methods: Four alternative paradigms*. Sage.
- Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Acco. <https://books.google.be/books?id=naEBoQEACAAJ>
- Naessens, L., & Raeymaeckers, P. (2020). *A Generalist Approach to Forensic Social Work: A Qualitative Analysis*. *Journal of Social Work*, 20(4), 501–517. <https://doi.org/10.1177/1468017319826740>
- Op den Kamp, H., Van Gyes, G., & Desmedt, E., (2007). *Beroepsprofiel Brugfiguur in het Basisonderwijs*. HIVA KULeuven.
- Peterson, C. A., & Roggman, L. A. (2019). *Observing home-visit quality with the home visit rating scales: Introduction to the special section*. *Infant Ment Health Journal*, 40(3), 309-314. <https://doi.org/10.1002/imhj.21777>
- Poesen-Vandeputte, M., & Nicaise, I. (2023). *Gelijke onderwijskansen in het basisonderwijs: evaluatie van het GOK-beleid in Vlaanderen*. ACCO.
- Programma Area'up (2023). *Upgrade de toekomst. Programma Area'up: Actienota schooljaar 2022-2023*. Stad Antwerpen: Antwerpen.

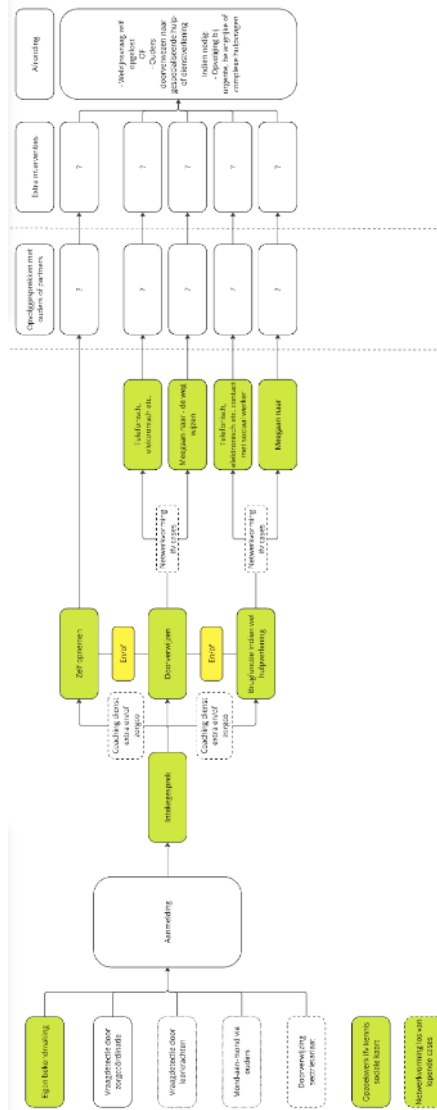


- Projectteam brugfiguren (2015a). *10 praktische aanbevelingen voor werkgevers van brugfiguren*. Brussel: Agentschap Integratie en Inburgering.
- Räckers, M. (2021). *Kan de verstoorde verhouding tussen overheid en burger hersteld?* Geraadpleegd via: [www.socialevraagstukken.nl/kan-de-verstoorde-verhouding-tussen-overheid-en-burger-hersteld/comment-page-1/](http://www.socialevraagstukken.nl/kan-de-verstoorde-verhouding-tussen-overheid-en-burger-hersteld/comment-page-1/)
- Raeymaeckers, P. (2016). A Specialist's Perspective on the Value of Generalist Practice: A Qualitative Network Analysis. *Journal of Social Work*, 16(5), 610–626. <https://doi.org/10.1177/1468017316644693>
- Raeymaeckers, P.; & Cools, P. (2020). *Sociale interventies evalueren: moeilijk gaat ook*. Geraadpleegd via: <https://sociaal.net/achtergrond/sociale-interventies-impact-evalueren/>
- Raeymaeckers, P., Dingenen, D., & Van Cauwenbergh, L. (2016). *Sociaal werkers en armoede. Geen succes zonder generalisten*. <https://sociaal.net/analyse-xl/sociaal-werkers-en-armoede/>
- Raeymaeckers, P., & Van Riel, K. (2014). *Generalistisch sociaal werk: overbodige luxe of noodzakelijk goed?* *Alert*, 40(1), 8.
- Rekenhof. (2017). *Gelijke onderwijskansen in het gewoon basisonderwijs*. Brussel, België: Rekenhof. Geraadpleegd via [www.ccrek.be/docs/2017\\_29\\_GelijkeOnderwijskansen.pdf](http://www.ccrek.be/docs/2017_29_GelijkeOnderwijskansen.pdf)
- Sanders, M. G. (2008). *How parent liaisons can help bridge the home-school gap*. *The Journal of Educational Research*, 101(5), 287–297. <https://doi.org/10.3200/JOER.101.5.287-298>
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: De cliënt aan het woord literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*. KU Leuven: HIVA
- Schoupe, L., De Visscher, K., & Van de Walle, I. (2014). *Verbinding in de vrije tijd: netwerken tussen jeugdwerk en gezinnen in armoede*. A. S.-C. W. v. J. e. Volwassenen.
- Scourfield, P. (2010). *Going for brokerage: A task of 'independent support' or social work?* *British Journal of Social Work*, 40(3), 858-877.
- Seghers, M., Mertens, C. & De Maegd, K. (2022). *Welzijn zkt onderwijs (m/v) en vice versa. De brugfiguur als (hét) antwoord op de noden in en rond scholen?*. *Welwijs*, 33 (4), p 4-7.
- Stad Antwerpen (2024). *Bezoek van sociale dienst bij mensen thuis aanvragen* (Extra). Geraadpleegd via: [www.antwerpen.be/product/bezoek-van-sociale-dienst-bij-mensen-thuis-aanvragen-extra](http://www.antwerpen.be/product/bezoek-van-sociale-dienst-bij-mensen-thuis-aanvragen-extra)
- Small, Mario Luis (2009). *Unanticipated Gains: Origins of Network Inequality in Everyday Life*. New York: Oxford Academic, <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195384352.001.0001>



- Uit De Marge. (s.d.). *Maatschappelijke kwetsbaarheid*. Geraadpleegd via: <https://www.uitdemarge.be/maatschappelijke-kwetsbaarheid/>
- Van Bochove, M., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Platform31. Geraadpleegd via: [www.researchgate.net/publication/270901265\\_Kunnen\\_we\\_dat\\_niet\\_aan\\_vrijwilligers\\_overlaten\\_Nieuwe\\_verhoudingen\\_tussen\\_vrijwilligers\\_en\\_professionals\\_in\\_zorg\\_en\\_welzijn](http://www.researchgate.net/publication/270901265_Kunnen_we_dat_niet_aan_vrijwilligers_overlaten_Nieuwe_verhoudingen_tussen_vrijwilligers_en_professionals_in_zorg_en_welzijn)
- Van Bochove, M., Tonkens, E., Verplanke, L., & Roggeveen, S. (2016). *Reconstructing the professional domain: Boundary work of professionals and volunteers in the context of social service reform*. *Current Sociology*, 66(3), 392-411. <https://doi.org/10.1177/0011392116677300>
- Schoupe, L., De Visscher, K., & Van de Walle, I. (2014). *Verbinding in de vrije tijd: netwerken tussen jeugdwerk en gezinnen in armoede*. A. S.-C. W. v. J. e. Volwassenen.
- Van Ceulenbroeck, N., & De Ceuster, E. (2019). *Bruggenbouwen in en met het jeugdwerk*. J. e. M. Departement Cultuur.
- Van Houtte, M., Schuermans, G. (2023). *'Ongelijke kansen in het onderwijs: 'De school moet aanbieden wat thuis ontbreekt'*. Geraadpleegd via: <https://sociaal.net/achtergrond/mieke-van-houtte-ongelijke-kansen-in-het-onderwijs/>
- Van Lancker, W., Roets, G. (2020). *Armoede vraagt om ambetante scholen*. In: tijdschrift Klasse. Geraadpleegd via [https://issuu.com/klasse.be/docs/kma\\_021\\_issuu/s/11308384](https://issuu.com/klasse.be/docs/kma_021_issuu/s/11308384)
- Van Landegem, N. (2018). *Brugfiguren in een landelijke omgeving: inspiratieboek*. OCMW-Wingene, SAAMO West-Vlaanderen en scholengemeenschap Driespan.
- Van Loon, J.-K. (Red.) (2023). *De brugfunctionaris op school: voor een sterke verbinding tussen kind, gezin, school en samenleving*. Gelijke Kansen Alliantie: Groningen.
- Van Poucke, M. (2021). *Brugfiguren op school: 'Leerkrachten zagen dat ik het moeilijk had, maar ik durfde er niets over zeggen'*. Geraadpleegd via: <https://sociaal.net/verhaal/brugfiguren-op-school/>
- Vettenburg, N. (1989). *Jeugd en Maatschappelijke Kwetsbaarheid*. In Hazekamp, J. (red.), *Jeugd in bijzondere situaties*. Provincie Limburg, Culturele Aangelegenheden.
- Yin, R. K. (2015). *Qualitative research from start to finish*. Guilford publications.

## Bijlage 1: Trajectflow Welzijnsankers



## Bijlage 2: Schoolkalender met aandachtspunten

### Overzicht verloop schooljaar Welzijnsankers

Eerste trimester			Tweede trimester			Zomervakantie								
September	Oktober	November	December	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus			
<b>Lacune</b> Ouders aangewezen op leerkrachten, zorgcoördinatie, directie en CLB of externe hulp tijdens juli en augustus														
<b>Aanwezigheid Welzijnsankers</b> Periode van maximale activiteit														
<b>Wat is er belangrijk?</b> - Selectie scholen i.s.m. CLB en zorgcoördinatie voor de eerste vier maanden van het schooljaar - Inzetten op zelfstandigheid, initiatiefnemend, gesprekstechnieken en school - Scholen vragen in			<b>Wat is er belangrijk?</b> - Intensieve ondersteuning van coaches dienst extra en zorgcoördinatie - Mee op weg helpen en nodige leerprocessen op gang trekken - Extra aandacht voor moeilijkheden die in deze periode mogelijk sterker - Inbedden in schoolteam en Welzijnsankers team - Inzetten op proactieve bekendmaking en zichtbaarheid op de school om ouders te bereiken en positie in te nemen - Vragen stellen aan coaches wanneer nodig			<b>Wat is er belangrijk?</b> - Wat is er belangrijk? - Op vlak van coaching: Overzicht naar volgorde van dossiers samenstellen, gevoeligheden oplossen etc. - Voor de student: Voorwaarde goede registratie en			<b>Wat is er belangrijk?</b> - Wat is er belangrijk? - Op vlak van coaching: Dienst Extra en hogeschool, idealiter kan de intensiteit dalen tot inloopperiode - Coaches dienst extra - inzetten op maximale bereikbaarheid tijdens de werkuren - Voor de student: Blijvende proactieve bekendmaking, opvang, opname cases - Berroep daar op coaching wanneer nodig			<b>Wat is er belangrijk?</b> - Wat is er belangrijk? - Op vlak van coaching: Evaluatie en aanzet naar selectie van studenten en scholen		