



# WOONBEGELEIDING 2007

-  
geven van een stem aan kansengroepen,  
binnen het woonbeleid van de stad Roeselare

## INHOUDSOPGAVE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRO</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1 Situering project "Over de Zulle  | 4         |
| 1.2 Methodiek   | 4         |
| <b>2 INTEGRALE LEEFBEGELEIDING</b>  | <b>6</b>  |
| <b>3 WAARIN WILLEN WE BEGELEID WORDEN</b>                                   | <b>7</b>  |
| 3.1 Meehelpen zoeken naar een woning  | 7         |
| 3.2 Informatie en advies geven  | 8         |
| 3.3 Hulp bij papierwerk   | 9         |
| 3.4 Hulp bij de financiële zaken  | 10        |
| 3.5 Praktische steun  | 10        |
| 3.6 Woonbemiddeling   | 11        |
| 3.7 Werken aan netwerken  | 12        |
| <b>4 HOE WILLEN WE DE WOONBEGELEIDING BETER DOEN SLAGEN?</b>                | <b>13</b> |
| 4.1 Eén begeleider  | 13        |
| 4.2 Communicatie  | 14        |
| 4.2.1 Tijd nemen om te luisteren  | 14        |
| 4.2.2 Duidelijkheid   | 15        |
| 4.2.3 Op zoek naar wederzijds vertrouwen                                    | 15        |
| 4.3 Het belang van informele contacten                                      | 16        |
| 4.4 Vraaggericht werken   | 17        |
| 4.5 Zelf verantwoordelijk blijven   | 18        |
| 4.5.1 Controle of begeleiding   | 19        |
| 4.5.2 Vrijwillige en gedwongen begeleiding                                  | 20        |
| 4.6 Gratis  | 22        |
| 4.7 Inzicht in het dossier  | 22        |
| 4.8 Onafhankelijke woonbegeleiders  | 22        |
| 4.9 Ombudsman of -vrouw   | 23        |
| <b>5 MOGELIJKE ONDERDELEN VAN WOONBEGELEIDING</b>                           | <b>24</b> |
| 5.1 Eerste contacten  | 24        |
| 5.1.1 Het eerste gesprek  | 24        |
| 5.1.2 Eerste afspraken en het afbakenen van grenzen                         | 25        |
| 5.2 Duidelijke doelstellingen   | 26        |
| 5.2.1 Schema opstellen samen met de cliënt                                  | 26        |
| 5.2.2 Afbakening in tijd en ruimte  | 26        |
| 5.3 Intensiteit van de begeleiding  | 26        |
| 5.4 Afbouwen en nazorg  | 27        |
| 5.5 Evaluatie in dialoog  | 28        |
| 5.6 Doorverwijzingen  | 28        |
| <b>6 WAT WE JULLIE ZEKER NIET WILDEN ONTHOUDEN</b>                          | <b>30</b> |
| 6.1 Discriminatie,  | 30        |
| 6.2 Dak- en thuislozen  | 31        |
| 6.3 Asielzoekers en mensen zonder papieren                                  | 31        |
| <b>7 BESLUIT</b>  | <b>33</b> |
| <b>Wat nu?! Een aanzet tot dialoog met de diensten rond woonbegeleiding</b> | <b>35</b> |

# 1 INTRO

---

In deze bundel vind je de resultaten van een samenwerkingsproject tussen t'Hope en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen. Het project, 'Over de Zulle', heeft als belangrijkste doel een stem te geven aan de verschillende kansengroepen, dit meer specifiek in het woonbeleid van de stad Roeselare.

Dit project bestaat uit twee luiken. Het eerste handelde over de vraag hoe een toegankelijke huisvestingsdienst er voor de kansengroepen moet uitzien. De bevindingen van de eerste rondvraag bij de verschillende kansengroepen kan je terugvinden in de eerste bundel 'Over de Zulle 2006-2007'.

In het tweede luik van het project 'Over de Zulle' zijn we op zoek gegaan naar de betekenis van 'woonbegeleiding' volgens diezelfde kansengroepen. Dit project werd door de stad Roeselare goedgekeurd en gekoppeld aan de aanvraag van het CAW. Het project van het CAW heeft als doel om via twee woonbegeleiders effectief ondersteuning en begeleiding op vlak van wonen aan te bieden. Vanuit 'Over de Zulle' willen we vooral de mening van de verschillende kansengroepen rond het thema woonbegeleiding eens horen.

In het kader van deze twee projecten hebben we nauw samengewerkt. Zo willen we aan de stad Roeselare en de diensten die begeleiding aanbieden op het vlak van wonen of geïnteresseerd zijn in woonbegeleiding één stevig en praktijkgericht advies aanbieden.

De resultaten die in deze bundel gepresenteerd worden, zijn echter een eerste aanzet. Hier willen we de stem van de verschillende kansengroepen verzamelen en deze bundelen met een poging om enkele inzichten te verkrijgen. De visie vanuit de kansengroepen op woonbegeleiding staat hier centraal. Het is ook niet onze bedoeling om woonbegeleiding en de manier waarop deze effectief uitgewerkt zou moeten worden, volledig uit te werken. We hebben zeker niet de hoogmoed om een unieke waarheid na te streven of om een waardeoordeel te vellen. We proberen een neerslag weer te geven over hoe mensen woonbegeleiding ervaren en hoe de hulpverlening hierop een zicht kan krijgen of eventueel een antwoord kan bieden. We willen dan ook de resultaten, die hier naar voor worden geschoven, in een volgend stadium voorleggen aan de werkers en diensten die met woonbegeleiding bezig zijn. We vinden het belangrijk de ideeën, tips en bedenkingen van de specialisten op het werkveld mee te nemen in ons eindadvies.

Voor dit document stelden we steeds twee vragen voorop. De eerste richtte zich naar de concrete inhoud van woonbegeleiding: "Wat is woonbegeleiding voor jou?". De tweede spitte zich meer toe op de houding van een woonbegeleider: "Op welke manier wil je dat die woonbegeleiding gebeurt?". Zo wilden we komen tot een mogelijke afbakening van het begrip woonbegeleiding met een aantal basisprincipes zoals de bevraagde kansengroepen het graag zouden zien.

## **1.1 Situering project “Over de Zulle”**

T’Hope, een welzijnsschakel en vereniging waar armen het woord nemen, en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen zijn beiden organisaties waar het geven van een stem aan kansengroepen een centraal gegeven vormt in hun werking.

Vanuit t’Hope vinden vrijwilligers in armoede en vrijwilligers die niet in armoede leven het belangrijk dat er een aantal “maatschappelijke structuren die armoede in stand houden, veranderen”. Armoede is een situatie waarin bepaalde grondrechten geschonden worden en daartegen wil men vechten. Het is echter zeer belangrijk dat mensen die in armoede leven daarin zelf betrokken worden, ze zijn ervaringsdeskundig op dat vlak. Als je geen armoede gekend hebt, weet je ook niet wat het is in armoede te leven. Toch worden heel wat beslissingen genomen zonder deze mensen daar op voorhand over te raadplegen. Terwijl het toch dikwijls gaat over beslissingen die een grote invloed hebben op hun leven. Daarom moeten mensen in armoede zelf het woord nemen en krijgen. Ze moeten de kans krijgen om te “participeren” aan het beleid. Dit is één van de centrale doelstellingen van t’Hope.

Binnen de gespreksavonden van t’Hope kwamen veel verhalen over wonen aan bod. De vraag om hierrond te werken werd vertaald in een themawerking, die nu reeds twee jaar rond wonen aan het werken is.

Samenlevingsopbouw wil met het project de idee “stem geven aan kansengroepen in het lokaal woonbeleid” uit haar meerjarenplan waarmaken. Vanuit deze stem van de bewoners willen ze werken aan lokale structurele oplossingen in samenwerking met alle betrokken diensten. Daarom zoekt Samenlevingsopbouw hoe ze de kansengroepen van de verschillende diensten kan betrekken.

Onder de naam ‘Over de Zulle’ sloegen beide organisaties de handen in elkaar om die stem van die kansengroepen rond wonen hoorbaar te maken en vanuit hun ervaring voorstellen voor een concrete aanpak te zoeken.

Dit project past binnen de beleidsoptie van de stad Roeselare om bij de opmaak en uitvoering van haar lokaal sociaal beleidsplan de kansengroepen en de diensten zo goed mogelijk te betrekken. Binnen dit kader ondersteunde stad Roeselare dit project met een belangrijke financiering.

## **1.2 Methodiek**

Het thema woonbegeleiding is heel gevarieerd. Om een zo breed mogelijke noemer te krijgen hebben we getracht een zo divers mogelijke groep aan het woord te laten rond het thema. Zo zijn we op verschillende manieren te werk gegaan. We probeerden telkens onze vraagstelling zo goed als mogelijk aan te passen aan de doelgroep.

Als vertrekpunt namen we opnieuw de themavergadering van t’Hope. We vertrokken vanuit de ervaringen van mensen in armoede en zijn zo dieper op deze ervaringen ingegaan. Op deze manier kwamen we tot twee kernvragen nl. “Welke noden ervaar je op het gebied van wonen” en “Waarom moet een goede woonbegeleiding voor jou voldoende?”

Om het thema nog scherper te krijgen interviewden we ook enkele cliënten van diensten. Zo kwam de persoonlijke beleving rond woonbegeleiding nog extra uit de verf.

Met de bevindingen uit zowel de interviews als de gesprekken in de themagroep, gingen we ook bij andere kansengroepen langs om op deze manier het project te verruimen en een breder draagvlak te krijgen.

We gingen in gesprek met verschillende andere kansengroepen. Telkens hanteerden we de twee bovengenoemde vragen als leidraad. Op deze manier hoopten we bij o.a. ELIM, het Nuttig verzuim, Centrum Basiseducatie, De Stapsteen, CAW den Instap, de bewonersgroep van de Mandel, de Bieweg, in de Reke en VOC Opstap, te achterhalen welke steun de mensen op het vlak van wonen verwachten en hoe ze die steun concreet ingevuld willen zien. Per dienst probeerden we zoveel als mogelijk te werken met aangepaste voorbeelden.

Naast dit ganse proces is ook het CAW ongetwijfeld een belangrijke partner. Het CAW startte een onafhankelijke woonbegeleiding rond de problematiek wonen. 'Over de Zulle' wilde rond het thema woonbegeleiding een stem geven aan de verschillende kansengroepen binnen Roeselare. Beide projecten werden samen goedgekeurd en werken we nauw met elkaar samen uit.

In het begin werd er vooral informatie uitgewisseld. Daarnaast was het de bedoeling om de opgedane ervaringen en meningen reeds in de concrete begeleidingsaanpak toe te passen. Zo legden we concrete praktijkvragen van de woonbegeleiders voor aan de verschillende doelgroepen. De woonbegeleiders van hun kant trachtten extra aandacht te besteden aan sommige bevindingen die sterk uit de groepen naar boven kwamen.

Uit de vele bevindingen sprak een grote verscheidenheid en daaruit zijn we gekomen tot enkele basisprincipes voor een degelijke woonbegeleiding. Het was niet eenvoudig om een rechte lijn te trekken in wat de mensen allemaal vertelden en daar een duidelijke weergave van te schetsen. We willen hier zeker ook geen aanspraak maken om een pasklaar antwoord te bieden of om een volledigheid na te streven. We willen enkel, op een zo neutrale mogelijke manier, neerschrijven wat de mensen aan ons vertelden.

Bij deze willen we graag een woordje van oprechte dank richten aan alle diensten en organisaties die hun medewerking hebben verleend en het zo mogelijk maakten om de stem van de verschillende kansengroepen hoorbaar te maken. Ook willen we de stad Roeselare bedanken voor de medewerking en de financiële ondersteuning.

## 2 INTEGRALE LEEFBEGELEIDING

---

Uit de gesprekken blijkt dat mensen steun verwachten op alle vlakken van het leven. Ze verwachten iemand die naast hen staat, die samen met hen dingen aanpakt. Volgens velen is wonen ook verbonden met andere levensdomeinen, zoals onderwijs, gezondheid,....

*“Thuisbegeleiding: bv. steun bij opvoeding van de kinderen. Door rond te kijken (bij de mensen thuis) kunnen ze daar advies rond geven.”*

Er is een grote nood aan een persoonlijke begeleider waar men woonbegeleiding zag als een vorm van integrale begeleiding op verschillende levensdomeinen. Het is belangrijk dat de begeleider samen met de mensen afspreekt waar ze naar toe willen, dat ze samen de einddoelen en de verschillende tussenstappen bepalen. Zo is er gegarandeerd meer kans op succes van de begeleiding.

*“Een goede begeleider moet zijn mensen ook psychologisch begeleiden.  
Iemand die me helpt zelfstandiger en sterker te worden om me door de wereld te helpen.”*

Daarnaast wordt een actieve begeleiding verwacht. Niet alleen bureauwerk, maar actief deelnemen aan het leven. Dit ziet men onder andere in de ondersteuning, bv. iemand die meegaat naar de rechtbank.

Inhoudelijk verwachten de mensen dat de woonbegeleider mee kan helpen om de kwaliteit van de woning te verbeteren. Men vindt het belangrijk dat de woonbegeleider op de hoogte is van de verschillende premies, de huurwetgeving enzovoort. Vaak is het zo dat kwaliteitstekorten in een woning zorgen voor ernstige problemen, bv. vocht, hoge energierekeningen,...

Mensen raken in de problemen en hebben soms woonbegeleiding nodig om te kunnen omgaan met de problemen die ontstaan door het gebrek aan een kwalitatieve woning.

De verwachtingen liggen dus hoog...

## 3 WAARIN WILLEN WE BEGELEID WORDEN?

---

### 3.1. Meehelpen zoeken naar een woning

Bij elk gesprek kwam de zoektocht naar een passende woning aan bod. De mensen verwachten van een woonbegeleider vooral dat hij actief meehelpt zoeken naar een woning die én betaalbaar én kwalitatief is.

Voor heel wat gezinnen is het niet hebben van een woning het eerste woonprobleem. Ze verlangen van een woonbegeleider dat hij/zij meehelpt zoeken naar een woning, of ondersteuning biedt in het zoekproces.

*“We willen iemand die actief helpt zoeken naar een woning van goede kwaliteit.”*

Het is niet evident om een woning te vinden op de private huurmarkt.

*“Huisbazen vragen tegenwoordig al loonstrookjes.*

*De meesten willen geld en geen papieren waarborg van het OCMW.”*

Als er dan een betaalbare woning gevonden wordt, is die vaak van erbarmelijke kwaliteit. Een aantal mensen vertelden dat hun kinderen constant ziek werden door in een te vochtig huis te moeten wonen.

Er is een groot tekort aan aangepaste woningen. De huurmarkt wordt steeds kleiner. Daarnaast zijn het vaak grote gezinswoningen die te huur staan, terwijl de vraag naar woningen voor 1 of 2 personen het grootst is.

Het alternatief zou sociale huisvesting moeten zijn, maar de wachtlijsten zijn enorm lang en voor veel mensen is het niet duidelijk op welke plaats ze nu staan, en hoelang ze nog moeten wachten.

Daarnaast hebben een aantal mensen een woning nodig die aangepast is aan hun specifieke noden. Het is niet altijd eenvoudig om een passende woning te vinden op maat van de begeleide. Er woont bijvoorbeeld een vrouw met haar kind op de bovenste verdieping van een woning waar geen lift is. Ze moet altijd haar buggy de trap opdragen.

*“Aangepaste woning voor mensen met een handicap.”*

*“Het is niet makkelijk om een toegankelijke woning te vinden voor mensen met een handicap. Samen met de begeleiders hebben we gezocht naar een passend appartementje. We vonden er een, maar daar waren de binnendeuren in glas. Nu hebben we een appartement op de benedenverdieping waar, na enige aanpassingen, alles rolstoelvriendelijk is.”*

In Roeselare is er nog geen dienst die actief meehelpt zoeken naar een woning. Toch is dit een reële vraag van de bevraagde mensen. Vaak start de begeleiding pas als mensen een woning hebben, maar wat met dak- en thuislozen of met asielzoekers?

*“Oók meehelpen zoeken naar een woning met mensen zonder papieren, los van andere organisaties en diensten.”*

Ook bij het zoeken naar een andere/nieuwe woning stellen de mensen zich nog een aantal vragen. Mensen willen graag hulp bij het maken van een lijst van beschikbare woningen. Maar ook de financiële en praktische haalbaarheid van een woning moet mee onderzocht worden. Ze stellen voor om eens het kostenplaatje op te maken en op te lijsten waaraan de woning zeker moet voldoen.

*“Vb. ik kwam uit het vluchthuis en ik wou verhuizen naar een huisje dicht bij het centrum. De huur was eigenlijk veel te hoog volgens mijn inkomen. Ik had graag gehad dat er toen iemand gezegd had dat het huisje te duur was volgens mijn inkomen. Ik heb redelijk zwaar aan de grond gezeten door al die financiële problemen.”*

### **3.2. Informatie en advies geven**

Er bestaan veel diensten en er veel informatie, maar toch hebben de mensen het gevoel dat ze nooit genoeg weten. Er verandert ook constant van alles en het is moeilijk om zich steeds op de hoogte te houden. Zo missen ze vaak belangrijke info die later nog van pas kan komen. Het is belangrijk dat het aanbod voldoende kenbaar gemaakt wordt, zowel naar de begeleiders, als naar de cliënt. Bijvoorbeeld door een infoblaadje uit te delen op plaatsen waar mensen vaak komen en ze aan te spreken.

Het is belangrijk om een passend advies te geven. Mensen hebben vaak specifieke vragen op vlak van wonen en verwachten dan ook een advies op maat. In het geven van advies is het belangrijk dat de woonbegeleider de persoon de vrije keuze laat om het advies al dan niet op te volgen. Het is aan de begeleider om hem op de gevolgen te wijzen indien hij zijn advies niet volgt. Hieronder vind je enkele voorbeelden van concrete vragen:

*“Vraag naar kleine klussen en herstellingen, relatie huurder verhuurder en tussen burens: Wie bel je als de wc verstopt zit? Wie kan dit herstellen voor zo weinig mogelijk geld? Wie moet betalen als je binnen vochtplekken hebt door regen, de huurder of verhuurder? Wat moet je doen als er bij de burens de hele dag honden blaffen?”*

*“Iemand die me helpt bij het zoeken naar diensten om mijn woning gezonder te maken (bv. Vochtige muren, schade,...).”*

*“Er heerst veel onduidelijkheid over de wachtlijsten van de Mandel. Mensen hebben het gevoel dat ze achteruit geschoven worden omdat ze niet weten hoe het systeem van de wachtlijsten juist in elkaar zit en wie er wanneer voorrang heeft.”*

Mensen verwachten dat de begeleider kan helpen om de kwaliteit van de woning te verbeteren en daarover advies kan geven. Onrechtstreeks verwacht men dan ook dat de

woonbegeleider op de hoogte is van premies, wetgeving,... Daarnaast stelde men ook de vraag naar een systeem waarop men makkelijk informatie over woningen kan vinden.

*“Begeleider moet helpen zoeken naar een woning die betaalbaar EN kwalitatief is. Haar dochter wordt nu ziek door de slechte kwaliteit van de woning.”*

### **3.3. Hulp bij papierwerk**

Vele mensen vragen hulp bij de papirassen die komen kijken bij het huren van een nieuwe woning.

De mensen tekenen en hebben een globaal idee van wat er in het contract staat, maar de kleine letters blijven ongelezen. Bij wijze van bescherming is het goed dat de begeleider eens intensief het contract samen met de mensen overloopt en in begrijpbare taal kan uitleggen wat het allemaal betekent. Ook het overlopen van de plaatsbeschrijving is heel belangrijk. Daarnaast kan niet iedereen lezen of schrijven en niet iedereen wil tegenover vreemden toegeven dat men analfabeet is en men handelt dan soms iets te snel.

*“Zowel geschreven tekst als foto’s in de plaatsbeschrijving zetten en daarbij ook eenvoudige taal gebruiken en zoveel mogelijk korte zinnen formuleren. Niet iedereen kan lezen!!”*

Zelfstandig wonen brengt ontegensprekelijk een hoop papierwerk met zich mee. Mensen verwachten dat hun woonbegeleider hen helpt met het invullen van allerlei papieren. Dat kan gaan van het invullen van een overschrijving tot het nalezen van het huurcontract.

Er leeft een angst bij mensen voor brieven met ‘een ruitje’. Vaak worden deze brieven niet geopend uit angst voor het slechte nieuws dat ze zouden kunnen bevatten.

Het is voor hen een zekerheid en geruststelling dat de brieven samen met hun begeleider gelezen worden. Zo worden er geen brieven vergeten en raken ze nog niet meer in de problemen. Maar ze staan er ook niet alleen voor als het slechte nieuws toekomt.

Uit de bevraging bleek dat mensen ondersteuning wilden i.v.m. hun zakelijke papieren. Het liefst willen ze samen de papieren overlopen en invullen. Zo blijven ze ook zicht hebben op wat de begeleider doet.

*“Papieren overlopen, maar hij moet eerst wachten tot je ze hem geeft en niet zelf van de tafel graaien en eens beginnen opendoen en lezen. Zelfs al duurt het een uur voor je ze krijgt.”*

*“Met papierwerk kan ik nog wel hulp gebruiken, maar ze moeten niet denken dat ik er niet naast zal zitten.”*

*“Het eerste wat je begeleider doet is je een map geven waarin je alles van je papieren kan steken. Zo kan je ook alles gemakkelijker terugvinden.”*

### **3.4. Hulp bij de Financiële zaken**

*“Het financiële aspect blijft voor veel mensen een valkuil.”*

Het is voor sommige mensen belangrijk dat er iemand ondersteuning biedt bij het bijhouden van hun financiën. Mensen hebben iemand nodig die hen helpt rekening te houden met het budget waaraan ze zich moeten houden. Ze willen ook iemand aan wie ze vragen kunnen stellen over financiële zaken. Door dat vragen en bijleren krijgen ze het gevoel dat ze sterker en zelfstandiger worden. Ook hier willen ze wel raad krijgen, maar willen ze dat het beslissingsrecht bij de persoon die begeleid wordt blijft, bij henzelf dus.

Die begeleiding rond geldzaken kan gaan van een minimum aan ondersteuning tot budgetbeheer. Ook hier is de inspraak van de cliënt zeer belangrijk: hoe meer gedwongen de budgettering overkomt, hoe minder lang de mensen het zullen kunnen volhouden. Hierbij is het belangrijk dat er samen een betalingsplan opgesteld wordt.

Niet alleen de wijze waarop de begeleider gewoon iedere week een bedrag geeft is belangrijk, maar ook dat de persoon die begeleid wordt inzage krijgt waar zijn centen, hoe weinig ook, naartoe gaan. De cliënt wil inzage hebben wat er met zijn geld gebeurt. Het is belangrijk dat de begeleider telkens duidelijk uitlegt waarom hij iets doet. Er moet altijd een wisselwerking tussen beiden zijn, zodat het vertrouwen kan blijven.

*“Een begeleider zou me goed kunnen helpen om vooraf eens de rekening te helpen maken.”*

*“Alle kosten en opbrengsten eens afwegen, bv. wanneer we een nieuw huis willen huren. Op die manier kunnen we de nieuwe situatie beter inschatten en staan we misschien niet voor een voldongen feit.”*

*“Begeleider is niet nutteloos. Hij moet er wel op zien dat er beterschap komt, maar er mag toch geen vorm van controle zijn. Begeleiden is helpen en bijstaan. Controle uitvoeren is te vergaand. Klein beetje privacy moet gerespecteerd worden.”*

### **3.5. Praktische steun**

Veel mensen leerden in hun kindertijd niet hoe ze bepaalde huishoudelijke zaken moeten aanpakken. Dat resulteert in het feit dat poetsen en huishoudelijke taken voor veel mensen een moeilijke taak is. Dit gaat vooral over praktische zaken: bv. Leren poetsen, leren bed opmaken, info krijgen rond gezonde voeding, leren trein nemen, leren bankcontact gebruiken,...

Het is belangrijk dat de begeleider je aanleert hoe je je huis moet onderhouden, maar ook hier waarschuwen de mensen over de manier waarop dit gebeurt. Ondersteuning in

huishoudelijke taken wil niet automatisch zeggen dat hij alles mag controleren om te zien of het wel proper is. Het is belangrijk om de mensen hun eigen verantwoordelijkheid te geven en hen de eindverantwoordelijkheid te laten. De begeleider kan wel aangeven waar het eventueel wat grondiger kan gepoetst worden, maar het is aan de begeleide persoon om ermee te doen wat hij wil.

*“Ik heb graag dat alles proper is. Moest ik in een groter huis wonen, zou ik enkel kuisen waar ik leef. (de rest zou ik dan maar 1 keer per jaar kuisen)”*

*“Je moet voor jezelf kunnen uitmaken wat proper en wat vuil is. Je moet zelf zien of het vuil is of niet.”*

Ook leren plannen en leren een overzicht houden over wat er allemaal moet gebeuren is belangrijk. Veel mensen leerden niet hoe je een huishouden moet organiseren. Voor sommigen komt heel dat gedoe vaak overdonderend over.

*“Als ze langskomt, spreken we altijd enkele zaken af die ik moet proberen doen tegen de volgende keer. Ze heeft me ook een agenda gegeven waarin ze nauwkeurig mijn afspraken bijhoudt. Maar ze begrijpt het ook als ik ze soms eens niet kan nakomen.”*

### **3.6. Woonbemiddeling**

Naast het effectieve procesmatige begeleiden van personen in de woonbegeleiding, kan er in sommige situaties ook een bemiddelende rol weggelegd zijn voor de woonbegeleider. Bijvoorbeeld in bepaalde huursituaties waar problemen ontstaan zijn tussen huurder en verhuurder. De begeleiding bestaat er hier dan in dat de woonbegeleider samen met beide partijen het proces mee doormaakt én de situatie probeert te overzien én als neutrale tussenpersoon optreedt. Op deze manier helpt hij mee zoeken naar mogelijke alternatieve oplossingen zodat beide partijen overeenkomen.

Een veel voorkomend vraag is die naar de rol van de woonbegeleider bij mogelijke uithuiszetting. De begeleider wordt dan gezien als persoon tussen huurder en verhuurder en heeft dan een bemiddelende rol.

Deze bemiddelende rol kan enkel slagen als hij neutraal is en wordt door de mensen eerder opgevat als een crisisinterventie. Wanneer alle partijen het er over eens zijn en er duidelijke afspraken zijn gemaakt kan de woonbemiddeling dan terug overvloeien in een meer ondersteunende vorm van woonbegeleiding.

### **3.7. Werken aan netwerken**

Begeleiding heeft als doel om problemen aan te pakken, maar ook het proces dat de begeleide persoon doormaakt is eveneens van groot belang. Daarbij is het ontzettend belangrijk dat er niet alleen gekeken wordt naar het sterker worden van het individu, maar ook naar het verstevigen van de sociale netwerken rondom de cliënt. Dit kan zich vertalen in het opbouwen van een sociaal netwerk of het leren samenwerken met iemand. Dit kan de slaagkansen van een begeleiding aanzienlijk vergroten.

*“Ik zou zorgen voor een ander netwerk. Samen dingen doen met die persoon zodat hij niet meer op zijn drugsvrienden moet terugvallen.”*

*Wie kan er naast de woonbegeleider ook hulp aanbieden?*

*“Vrienden, sociaal huis WELWEL, het CAW, OCMW, Dienst begeleid wonen, Vertrouwenspersoon (bv. de lesgevers van Basiseducatie), je kan naar de sociale dienst op je werk gaan, vrijwilligers, familielid, mensen uit de straat of via Gouden Gids.”*

## 4 HOE WILLEN WE DE WOONBEGELEIDING BETER DOEN SLAGEN?

---

*“Mijn begeleider is ontzettend bezig en kan nogal zagen, maar eigenlijk meent ze het wel goed met mij, en eigenlijk heeft ze wel een beetje gelijk.”*

### 4.1. Eén begeleider

*“Goede woonbegeleiding zou geen limiet mogen zetten. Iedereen is anders, het zou moeten aangepast zijn aan die persoon in die situatie.”*

Heel wat mensen verlangen dat ze van nabij opgevolgd worden. Door allerlei omstandigheden verliezen zij bepaalde zaken uit het oog en na verloop van tijd zien ze geen vooruitgang meer en geven ze de moed op. Door hen van dichterbij op te volgen kan hier een antwoord op gevonden worden. Van hen kwam vaak de vraag naar een vaste begeleider die los staat van een dienst of organisatie.

*“1 vaste begeleider en geen 10 verschillende diensten die rond mijn hoofd hangen. 1 toevluchtpersoon waar ik steeds bij terecht kan.”*

Op die manier hopen ze ook om zekerheden in te bouwen in het vertrouwen met die persoon en moeten ze ook niet steeds opnieuw hun verhaal aan een ‘vreemde’ gaan uitleggen. Door de leefsituatie van nabij op te volgen kunnen, na verloop van tijd, echte oorzaken blootgelegd worden en kan zo aan een stevige oplossing gewerkt worden.

Over de aanpak herhalen de mensen dat deze samenwerking niet mag vertrekken vanuit een éénrichtingsverkeer waarbij de begeleider wil uitklaren wat de problemen zijn en hoe deze aangepakt zullen worden. De begeleider moet naast de cliënt staan en eerst luisteren naar wat de persoon verlangt. Een begeleider zou moeten proberen om zo goed als mogelijk vraaggericht te werken samen met zijn cliënt.

*“Het is belangrijk dat hij zoveel mogelijk het tempo van de cliënt volgt.”*

Ook werd door de bevroagde mensen een complete aanpak op maat wat gerelativeerd. Je mag iets willen en veel vragen, maar je mag ook niet te veeleisend zijn tegenover je begeleider.

*“’t is ook maar ne mens!”*

*“Als de begeleider een langere tijd in verlof gaat is het belangrijk om samen met de begeleide persoon te zoeken naar het inlassen van een overbruggingsperiode met vervanger.”*

Verschillende mensen haalden het probleem aan dat ze soms van verschillende kanten een begeleiding krijgen (voor wonen, arbeid, financiën,... ). Voor sommige cliënten is het leven een druk knooppunt van verschillende begeleidingen, wat niet altijd even overzichtelijk is.

Een duidelijke organisatie en afstemming van al deze verschillende begeleidingen (en dus ook telkens verschillende personen) is zeker nodig zodat een persoon zich niet overbevroegd voelt en nog energie heeft om alle begeleidingen af te werken.

Dit werd door sommigen concreet geuit in een zeer duidelijke vraag naar een integrale begeleiding met liefst één vaste begeleider bij wie ze voor alles terecht kunnen, zodat ze o.a. niet telkens opnieuw hun verhaal moeten vertellen.

## **4.2. Communicatie**

De manier waarop er in een begeleiding gecommuniceerd wordt, is ontzettend belangrijk in het welslagen. We merkten in onze bevraging bij de verschillende groepen dat dit ook de belangrijkste pijler is waarop een begeleiding al dan niet goed bevonden wordt.

### **4.2.1. Tijd nemen om te luisteren**

Het is voor de cliënt belangrijk dat hij voelt dat er tijd voor hem gemaakt wordt, dat hij niet binnen een strikt uurschema moet passen. Het is wel zo dat men bij een begeleiding van beide kanten over de brug probeert te komen. Tijd maken voor de begeleiding is een verantwoordelijkheid die van beide kanten moet komen.

*“Het is belangrijk dat je begeleider echt naar je luistert.”*

Wat de mensen ontzettend belangrijk vinden, is dat er actief en met een open houding wordt geluisterd. Liefst met een zekere aandacht voor het gesprek. De begeleider moet zo goed als mogelijk tussen de regels kunnen lezen en achterhalen wat de persoon écht bedoelt met wat hij zegt. Ook moet hij een geheim kunnen bewaren. De cliënt moet er zijn hart bij kunnen luchten.

Veel mensen zeggen dat ze dikwijls ook al voor een groot stuk geholpen zijn door het feit dat er gewoon eens naar hen geluisterd wordt. Genoeg tijd nemen om eens te luisteren is hierbij belangrijk, maar niet steeds mogelijk.

*“Op zoek naar een luisterend oor!”*

*“Ze zitten wel van ja te knikken, maar ge voelt dat ze niet echt aan het luisteren zijn!”*

#### **4.2.2. Duidelijkheid**

Een ander belangrijk gegeven is duidelijke en eerlijke communicatie. Mensen willen weten waar ze staan. Informatie achter de hand houden, zelfs met het idee om ze te sparen omdat ze al miserie genoeg hebben, werd door de mensen niet echt in dank afgenomen. De frustratie wordt soms alleen maar groter als er geen duidelijke informatie gegeven wordt. Een begeleider moet eerlijk zijn en men vindt het belangrijk dat de begeleider steeds vriendelijk en begrijpend is.

*“Iemand die eerlijk is en recht voor de raap. Zelfs al is het geen positief nieuws, dan moeten ze het zeggen zoals het is.”*

*“De wachtlijsten van de Mandel lijken een jojo. Het ene moment sta je bovenaan, het ander moment terug op drie. We willen meer info en uitleg waarom ze steeds worden verplaatst op die lijst.”*

Ook het onnodig aan het lijntje houden of ze plots voor een voldongen feit plaatsen, leidt soms nog meer tot onnodige frustraties, misverstanden en verkeerde reacties.

Men wordt ontzettend boos om volgende situatie:

*“Je moet weg want we gaan je huis afbreken.”*

*“Waarom?”*

*“Ajah, het is nu eenmaal zo.”*

Voor een duidelijke en eerlijke relatie is het belangrijk om ook delicate problemen, zoals geurhinder, bespreekbaar te kunnen stellen. Vooraleer iets delicaat aan bod kan komen is het belangrijk dat er een goede vertrouwensband is tussen beide partijen. Als die band er is, is de kans groter dat er open over het geurprobleem gesproken kan worden.

Je kan er onrechtstreeks naar vragen, bijvoorbeeld: *“wat is die reuk, riek jij dat ook?”* of *“Weet je welke dag de vuilzakken moeten buiten gezet worden?”*

#### **4.2.3. Op zoek naar wederzijds vertrouwen**

Een goede communicatie is de basis van een goede verstandhouding met elkaar. Op deze manier wordt er vertrouwen gecreëerd en ontstaat er een openheid waar bepaalde zaken bespreekbaar kunnen gesteld worden.

*“Begeleiders komen in je huis, ze komen in je leven. Je moet ze kunnen vertrouwen. Pas dan zal ik eens zeggen hoe het in elkaar zit.”*

*“Ik zie haar (maatschappelijk werker) meer als een vriendin die op bezoek komt. We maken altijd een gezellig praatje en dan kijkt ze of alles in orde is.”*

Het wederzijdse vertrouwen speelt voor de mensen een grote rol in de omgang met een eventuele begeleider. Iemand formuleerde het als *“Hoe kan je iemand vertrouwen als de klik er niet is?”*

Het omgekeerde is ook waar. Een begeleider moet ook geloven in de mogelijkheden van zijn cliënt. Hij moet blijven geloven dat, hoe klein ook, er vooruitgang geboekt wordt. *“Toen ik zei dat ik graag op mijn eigen wilde wonen, kreeg ik te horen dat dat nooit zou lukken.”* Het vertrouwen moet van beide kanten komen.

Die open communicatie moet van beide kanten mogelijk zijn. De beste relatie is er één van een wederzijds geven en nemen. *“Wij moeten ook eens kunnen luisteren naar de begeleider.”*

*“Als je begeleider af en toe een persoonlijk verhaal vertelt, ga je meer geneigd zijn om dat ook te doen. Het is belangrijk dat beide partijen hun hart kunnen luchten. Een goeie wisselwerking is belangrijk.”*

*“Als er iets in mijn woning is mag mijn begeleider dat niet verder vertellen aan anderen. Zelfs als de burens curieus zijn en het is een klein probleemke, moet de begeleider zwijgen.”*

*“Direct als ik iets zeg, belt hij al. De vertrouwensband is ontzettend belangrijk, ik heb hem al zo lang.”*

Iedereen was het er dan ook over eens dat stelen van geld en het schenden van het beroepsgeheim niet door de beugel kan. Daarnaast vinden ze het belangrijk, dat als iemand hun budget begeleidt, er openheid is omtrent de betalingen en willen ze inzicht in hun gegevens.

### **4.3. Het belang van informele contacten**

*“Correct en eerlijk en iemand waar je goed mee kan lachen!”*

Om de vertrouwensband tussen cliënt en begeleider sterker te maken is het belangrijk dat er ook regelmatig informeel contact is tussen beide.

*“Als je begeleider af en toe persoonlijke verhalen vertelt, ga je meer geneigd zijn om dat ook te doen.”*

Sommigen gaan hierbij zelfs over een vriendschapsband praten. Ze willen dat hun begeleider in het weekend eens samen met hen iets doet. Bijvoorbeeld naar theater gaan, samen sporten, of samen een potje koffie drinken en wat bij kletsen. Dit zou voor veel mensen al ontzettend veel betekenen.

*“Je hart kunnen luchten: eens over andere dingen kunnen praten.”*

*“Samen activiteiten doen, bv. bowlen, fitnesssen, koken,...”*

*“Je moet samen naar een tentoonstelling kunnen gaan of zo. Of hij moet bv. iemand zoeken die samen met jou naar een tentoonstelling kan gaan.”*

*“Het is lastig om te overleven, alleen.”*

*“Vrijheid is iets moois voor mensen die het kunnen delen met een ander.”*

*“Vrijheid is geestig, maar als je alleen bent ‘life sucks!’”*

Dit vertrouwen op een informele manier vertaalde zich ook in de vraag naar vrijwilligers. Men gaat vlugger samen met een bekende naar een dienst stappen. De rol van een vrijwilliger in de vorm van een vertrouwenspersoon kan van onschatbare waarde zijn. Zij kunnen evengoed woonbegeleiding aanbieden, en voor veel mensen zou dat meer aanvaardbaar zijn.

*“Mijn huisbezoekster van t’Hope hielp wel met zoeken (naar een woning) maar vond niks.”*

*“Niets was in orde in het huis waar we nu wonen. Ik heb het gevraagd aan mijn begeleidster en zij gaf mij de raad naar de huisvestingsdienst in het stadhuis te gaan.”*

#### **4.4. Vraaggericht werken**

Een goede samenwerking vertrekt niet vanuit een bevoogdende relatie waarin de begeleider eens zal uitklaren wat de problemen zijn en hoe deze aangepakt moeten worden. De begeleider moet naast de cliënt staan. Écht luisteren naar wat de cliënt verlangt en zo goed als mogelijk in hem geloven. De begeleider werkt liefst vraaggericht en zoekt naar tekorten en problemen die de persoon ervaart. dit houdt o.a. in dat een begeleider zichzelf niet mag opdringen in zaken die de cliënt al beheerst.

*“Een goeie woonbegeleider staat niet boven je, niet onder je maar naast je en achter je. Hij gelooft in zijn mensen en in de capaciteiten die de mensen wel hebben.”*

Mensen begrijpen dat een begeleider niet alles kan, en hebben er dan ook geen probleem mee dat een begeleider niet steeds zelf een oplossing aanbiedt en terugvalt op de deskundigheid van een derde.

De begeleider kan geen alles oplossende superman of –vrouw zijn maar liefst zo goed als mogelijk inspelen op de vraag van zijn of haar cliënt. Dit kan bijvoorbeeld zijn door niet tussen te komen, waar het niet nodig is of waar de cliënt het niet nodig acht.

Vraaggericht werken betekent echter niet dat thema’s die niet aangeraakt worden door de cliënt, evenwel niet bespreekbaar mogen gesteld worden. Soms ziet de cliënt zelf het probleem niet in en kan hij er door zijn begeleider wel attent op gemaakt worden. Maar het blijft steeds aan de cliënt om effectief de hulpvraag te stellen aan de begeleider, vooraleer deze laatste écht iets aan de situatie kan doen en bereid zal zijn om aan de situatie te werken.

## 4.5. Zelf verantwoordelijk blijven

Mensen ervaren een voortdurende spanning tussen betutteling en degelijke ondersteuning. De grens tussen waar een begeleider moet of kan ingrijpen en de mogelijkheid laten om de mensen zelf hun eigen grenzen te leren aanvoelen, is vaak dansen op een slappe koord.

*“Als begeleider moet je leren om de begeleide te laten afmaken waarmee hij begonnen is.”*

De cliënt krijgt graag de kans om het zelf te proberen, ook al gaat het niet altijd even vlot, bv. over het beheren van geldzaken. De begeleider kan zijn hulp natuurlijk wel aanbieden, maar de cliënt beslist het liefst zelf of hij die hulp al dan niet aanvaardt. Het kan goed zijn dat de begeleider de cliënt eerst even laat aanmodderen. Op deze manier leert de cliënt zelf de stap zetten om zijn hulpvraag te stellen.

*“In het begin vertrouwde ik haar niet door mijn slechte ervaringen met mijn vorige begeleider. Op de duur leerde ik haar beter kennen. Ze was niet zo'n dwingeland als mijn vorige begeleider.”*

Men vindt het belangrijk dat de begeleiding niet bevoogdend overkomt en dat de begeleider, hoe moeilijk ook, ruimte laat aan de cliënt om zijn ding te laten doen. De verwachting is dat de begeleider op zoek gaat naar een samenwerking die zoveel mogelijk gelijkwaardigheid garandeert. Dit kan individueel verschillend liggen.

*“Begeleiders mogen niks doen zonder het medeweten van hun cliënten, er mag niks boven hun hoofd beslist worden. Ze mogen zich ook niet teveel bemoeien met de situatie. Hij moet de persoon in kwestie zelf laten doen en bijsturen waar het nodig is.”*

*“De begeleider mag zelf niet helpen alvorens hij het gevraagd wordt.”*

*“Zelfs al sta ik te sukkelen en weet ik dat ik aan het sukkelen ben, dan nog!”*

*“Niet bemoederen in een gesprek. Geef mij een kans dat ik het zelf kan proberen.”*

*“Ik zou niet graag begeleiding in huis hebben. Ze mogen wel af en toe eens komen kijken maar moeten niet teveel zeggen hoe ik het moet doen. Ik ben erg gehecht aan mijn privé en kan het alleen aan.”*

De mensen verwachten van een begeleider dat hij de mogelijkheid op hulp aanreikt. Als het antwoord negatief is, verwachten ze effectief dat de begeleider niks onderneemt.

*“Ze moeten aanvaarden dat ik goed weet wat ik wil: ‘nee’ is ‘nee’.”*

*“Je kan hoogstens vragen of je hem ermee kan helpen.”*

Wat je kan doen is de keuze open laten. Aan de andere kant verwachten ze dan wel dat de begeleider kort op de bal speelt of ingrijpt wanneer de situatie echt problematisch wordt. Een moeilijke evenwichtsoefening.

*“Als je bv. teveel uitgaven doet, dan laten ze je eerst wat aanmodderen en daarna grijpen ze zelf in, of hopen ze dat je zelf inziet dat je verkeerd bezig bent.” (Beschermd wonen)*

*“Als je even niet zo goed bezig bent, even laten aanmodderen. De persoon moet zelf de stap leren zetten om zijn hulpvraag te stellen. Als hij dat dan uiteindelijk niet doet, dan pas ingrijpen, even laten aanvoelen.”*

Als de hulpvraag gesteld wordt aan de begeleider is het niet de bedoeling dat deze de situatie overneemt. Men wil meestal de situatie in eigen handen blijven houden en zelf verantwoordelijk blijven voor de keuzes die gemaakt moeten worden.

*“Bv. Als hij bankzaken voor mij doet is het goed dat we beiden een afrekening krijgen. En dit is eigenlijk niet belangrijk vanuit het controlerende, maar vooral uit het feit dat je begeleider niet alles doet in jouw plaats, maar je zelf de kans geeft om ook nog mee te denken met je eigen zaken!”*

*“Bij mijn papierwerk kan ik nog wel hulp gebruiken, maar ze moeten niet denken dat ik er niet naast zal zitten. Hij (de begeleider) moet samen met de mensen alle verschillende zaken overlopen.”*

De mensen verwachten ook dat er respect opgebracht wordt voor de keuze om totaal geen hulp te aanvaarden, hoe moeilijk soms ook. Soms kan het ook zijn dat mensen het gevoel hebben dat de begeleiding hen wordt opgelegd. Dat ze zelf geen hulpvraag hebben en zeker in eerste instantie geen hulp willen. In dat geval heeft woonbegeleiding weinig kans op slagen. Mensen willen zelf blijven kiezen voor begeleiding al of niet. Het openlaten van de hulpvraag aan die persoon kwam hier als enig antwoord.

*“We moeten zelf kunnen kiezen wat we zelf willen.”*

#### **4.5.1 Controle of begeleiding**

*“Begeleiding: Je bent zelfstandig maar ze helpen je daar wanneer het nodig is. Ze kijken niet constant op je vingers. Als ze komen kijken hoe je het stelt is dit op een gemoedelijke manier. Het komt niet controlerend over. Het is alsof dat ze eens op bezoek komen.”*

Mensen verwachten dat hun begeleider hun privacy respecteert. Ze vinden het ook belangrijk dat de begeleider niet direct overal aanzit als hij bij mensen thuis komt, dat hij niet de kasten opentrekt om te zien of alles proper is en niet de frigo opentrekt om te zien of er wel voldoende gezonde voeding aanwezig is. Er moet in het begin een gezonde

afwachtende houding zijn van de begeleider, zodat hij echt kan inspelen op de noden van de begeleide persoon. De begeleider moet respect hebben voor de persoon in gelijk welke toestand hij is en voor wie hij echt is.

*“Ze kwamen een keer en ze begonnen alles te bekijken. Toen ze aan iets wilden komen, zei ik: “Zou je dat a.u.b. willen laten staan, anders mag je naar buiten”.”*

*“Hij moet zijn voeten vegen als hij binnenkomt. Respect voor mij en mijn werk!”*

*“Ze vroeg om in mijn kasten te kijken. De vraag alleen al was genoeg om haar in 5 tellen buiten te zien.”*

Mensen pleiten voor verschillende vormen van begeleiding en voor het regelmatig op bezoek komen en het opvolgen van hun situatie.

*“Één keer langsgaan om een probleem aan te kaarten is niet voldoende. Er moet meerdere malen met mensen afgesproken worden.”*

Heel veel mensen zijn gevoelig voor het aspect controle. Hier wordt vooral ten opzichte van de anderen een duidelijke controle verwacht, hoewel ze in hun eigen begeleiding zo weinig mogelijk controle willen.

*“Sommige mensen die hun woning omwonen, moeten eruit gezet worden. De wachtlijsten zouden er een stuk korter op worden.”*

*“Woningen moeten bewoond worden (niet enkel je domicilie er zetten en er dan niet wonen) en er moet meer controle zijn op het al dan niet wonen of omwonen van een woning.”*

Soms wordt er al te snel aan dwingende maatregelen gedacht en deze zitten nog steeds in ons huidige maatschappijbeeld ingebakken. Wat we hier willen duiden is dat we ook andere mogelijkheden, zoals woonbegeleiding, willen aanreiken die voor sommige situaties betere uitkomsten bieden dan louter controle.

#### **4.5.2. Vrijwillige en gedwongen begeleiding**

De vraag naar vrijwillige woonbegeleiding is zeker reëel aanwezig. Bij veel mensen leeft de vraag naar begeleiding rond wonen of is deze reeds aanwezig. We willen hier sterk de aandacht vestigen op het feit dat mensen effectief overschakelen op woonbegeleiding als ze er de positieve gevolgen van zien, bijvoorbeeld in het helpen zoeken naar een oplossing voor een bepaalde woonsituatie. Vooral de vrije keuze is voor de mensen belangrijk.

*“Zelf hulp vragen en niet dwingen, de keuze open laten... laat de keuze open en vrij”*

*“Mensen dwingen om in begeleiding te gaan! Zonder eerst een deftig gesprek te hebben en de keuze al dan niet vrij te laten.”*

In de gesprekken waren er zowel voor- en tegenstanders van gedwongen begeleiding. Gedwongen begeleiding leek voor hen wel haalbaar, maar mag zeker niet te controlerend zijn. Als de begeleiding buiten de wil van de persoon opgelegd wordt, is de manier waarop het aangepakt wordt ontzettend belangrijk. Meestal hoorden we gelijkaardige reacties bij gedwongen begeleiding.

*“Ze kwamen een keer en ze begonnen alles te bekijken. Toen ze aan iets wilden komen, zei ik: “Zou je dat a.u.b. willen laten staan anders mag je direct naar buiten.”*

Voorals mensen die zelf zo'n situaties meegemaakt hadden en waar vooral misbruik van verplichte controle bij zo'n begeleidingen voorkwam, waren er tegen.

*“Verplichte controle op ongepaste tijdstippen is een strenge vorm van gedwongen begeleiding. Ze komen binnen op ongepaste momenten en te allen tijde. Zelfs al zijn we thuis wordt er niet geklopt en komen ze gewoon binnen. We hebben totaal geen privacy meer.”*

De mensen hebben zeker niet graag dat ze volledig afhankelijk worden van de begeleiding.

*“We moeten alles aan het OCMW vragen, we kunnen zelf niet beslissen wat we willen. Het heeft drie maanden geduurd tegen dat ik een kussen had voor mijn kind.”*

*“We mogen zelfs zelf de oude versleten meubels niet veranderen door andere, die we zelfs gratis zouden krijgen. Blijkbaar moet alles in oorspronkelijke staat blijven: “Ook als het zo oubollig is als wat.”*

Verplichte begeleiding wordt als volgt omschreven: dat is wanneer mensen niet meer het gevoel hebben dat de begeleiding uit vrije keuze is. Hoewel er toch door sommige voorstanders gepleit wordt voor een opgelegde begeleiding.

*“Bv. Jongeren die op den dool zijn moeten via een jeugdrechter verplichte woonbegeleiding opgelegd worden. Verplichting moet kunnen wanneer een persoon wangedrag (druggebruik) stelt of wanneer die persoon beschermd moet worden tegen zichzelf.”*

Soms hoorden we over negatieve neveneffecten bij vrijwillige begeleidingen. Wanneer mensen kiezen voor een woonbegeleiding hopen ze dat ze hiermee voor zaken rond wonen geholpen zullen worden. Niet dat er hierdoor nog meer problemen komen. Zoals bv. *“je hebt een vrijwillig budgetbeheer bij het OCMW en net dat maakt het een heel stuk moeilijker om een goede woning te vinden op de woningmarkt.”*

#### **4.6. Gratis**

De woonbegeleiding zou volledig gratis moeten zijn. Dat werkt voor sommigen drempelverlagend. Er zou een gratis nummer voor de telefoonpermanentie moeten zijn. Bellen kost geld en soms duurt het een tijdje vooraleer je een situatie duidelijk kan uitleggen en dat kost dus geld.

*“Gratis begeleiding!?! Ik betaal 10€/uur.”*

#### **4.7. Inzicht in het dossier**

Inzicht in je dossier krijgen wordt ontzettend onderstreept. Blijkbaar is dit nog steeds niet vanzelfsprekend voor sommige vormen van begeleiding.

De begeleider mag ook geen misbruik maken van zijn professionaliteit. Hij mag teksten en info over de mensen niet zomaar doorgeven.

#### **4.8. Onafhankelijke Woonbegeleiders**

Woonbegeleiders zouden moeten onafhankelijk zijn. Zo hoeven de mensen geen schrik te hebben dat zaken die naar boven komen tijdens de begeleiding later tegen hen gebruikt zullen worden. Ook wanneer een conflict ontstaat, kan de woonbegeleider zich steeds in zijn neutrale rol handhaven en zal de kans op een succesvolle bemiddeling toenemen.

Wanneer er woonbegeleiders ingeschakeld worden in een woondienst moeten zij hun neutrale rol weten te behouden tegenover de andere organisaties in die woondienst. Ongetwijfeld kan een goede samenwerking tussen bv. een sociaal verhuurkantoor en een woonbegeleider tot goede resultaten leiden, maar dit kan enkel wanneer zijn neutrale positie gehandhaafd blijft.

Een vrijwillige begeleiding kan soms ook onbedoelde negatieve effecten hebben, bv. je hebt een vrijwillig budgetbeheer bij het OCMW. Normaal wordt dan met stip maandelijks de huur betaald. En toch wordt het stukken moeilijker om een goede woning te vinden op de private woningmarkt, vanwege het onbedoelde stempel *“Ah!, dien zit bij het OCMW”*. Dit plaatst veel mensen voor moeilijkheden. Extra aandacht voor deze onbedoelde negatieve effecten is zeker nodig.

## **4.9. Ombudsman of -vrouw**

*“Wanneer de begeleider iets onoverkomelijks doet, wat kunnen wij dan doen?”*

Geen enkele begeleiding loopt van een leien dakje, maar soms gebeurt er iets onoverkomelijks. Dan moet een mogelijkheid bestaan om aan te geven dat je begeleider een fout gemaakt heeft. De meeste mensen zouden eerst de begeleider zelf aanspreken, en dan pas een hogere instantie inlichten.

Langs de andere kant is het ook wel een drempel voor bepaalde mensen om rechtstreeks hun begeleider aan te spreken. Voor hen is het makkelijk om een neutrale instantie te kunnen aanspreken die luistert naar hen en kijkt waar er iets kan veranderd worden.

*“Er moet een dienst zijn los van De Mandel (onafhankelijk) waar mensen hun klachten kunnen, doen of die kan komen helpen met verschillende problemen.”*

Er zou ergens een neutrale persoon of dienst moeten zijn waar mensen met hun klachten terecht kunnen. Een soort van ombudsfunctie voor de woonbegeleiders. Het is voor die neutrale instantie dan gemakkelijker om te bemiddelen tussen beide partijen. Als de begeleider iets doet wat niet door de beugel kan moet er een instantie zijn die kan tussenkomen.

*“Bij woonbegeleiding moet er ook een persoon zijn die de mensen met problemen detecteert of aan wie het probleem kan gemeld worden, zonder dat de aanklager bekend wordt gemaakt.”*

## 5 MOGELIJKE ONDERDELEN VAN WOONBEGELEIDING

---

*“Iedere woonsituatie is anders, iedere huurder ook.”*

*“Woonbegeleiding ter ondersteuning voor mensen die moeilijkheden ervaren bij het zelfstandig wonen. Dit kan gaan van een korte tussenkomst bij het aanpakken van een concreet probleem tot een intensieve begeleiding op verschillende levensdomeinen.”*

Een algemeen beeld dat bij de mensen leeft is dat van de woonbegeleider die je mee neemt en je stapsgewijs doorheen de wereld van het wonen loodst en je helpt waar nodig. Voor de één was deze vorm van begeleiding al intensiever dan de ander maar globaal kwam dit beeld voor velen hierop neer.

Vanuit de hulpvraag wordt samen met de begeleider een traject uitgestippeld specifiek naar de noden van die persoon op het vlak van wonen. Er worden verschillende doelen vooropgesteld die dan stapsgewijs op tempo van de cliënt zo goed mogelijk nagestreefd worden.

Begeleiden impliceert een ‘samen op weg gaan’ waar de cliënt duidelijk betrokken wordt bij de verschillende stappen in het proces. Bij alle stappen wil men duidelijk mee beslissen over het wat en hoe. Vandaar ook een ‘trajectmatige aanpak’ waar je telkens met twee zoekt naar oplossingen en er niet over de hoofden van mensen heen wordt beslist.

Het is hier niet de bedoeling geweest een volledig model voor woonbegeleiding uit te werken. Toen we de dingen die uit de vele gesprekken van de doelgroepen naar boven kwamen, samen zetten, zagen we dat woonbegeleiding in verschillende belangrijke onderdelen kan opgesplitst worden. Het zijn onderdelen waarvan gezegd werd dat ze zeker deel moeten uitmaken van de begeleiding.

*“Begeleiding moet je op weg helpen en systematisch afbouwen tot het blijven opvolgen en soms nog eens binnenspringen.”*

### **5.1. Eerste contacten**

#### **5.1.1. Het eerste gesprek**

Voor het eerste contact met de begeleider schoven de mensen zelf twee mogelijkheden naar voor, ofwel in de vorm van een huisbezoek of via een bezoek op een dienst. Men kiest bij voorkeur voor een huisbezoek. Ter plekke kan de situatie soms beter geschetst worden en worden de mensen benaderd in hun vertrouwde omgeving.

*“Hij ziet dan direct wat ik wil bedoelen.”*

De tweede mogelijkheid is de woondienst. Voor de mensen die niet direct een huisbezoek willen moet de mogelijkheid open blijven om op de dienst binnen te springen, niettegenstaande de drempel natuurlijk iets hoger ligt.

*“Het is goed dat ze nu bij mij thuis op bezoek komen, vroeger moest ik zelf gaan en dat was lastig.”*

Bij dat eerste contact met de woonbegeleider is men er erg op gesteld dat dit vrijblijvend gebeurt. En ze besteden vooral aandacht aan de uiterlijke houding van de begeleider.

*“Hij moet rustig, beleefd en verzorgd overkomen.”*

*“Hij moet een aura van geruststelling uitstralen.”*

*“Bv. Uit begeleid wonen kwam volgende opmerking: “de begeleiders komen gewoon op bezoek, maar ondertussen kijken ze wat rond.”*

Praktische problemen zijn een goede opener voor een gesprek, bv. een kraan die lekt. Door te luisteren naar de mensen stel je ze meer op hun gemak. Het is eenvoudiger om een opening te vinden. Zo kan er een ruimte gecreëerd worden om een dieper gesprek te voeren en te zoeken naar de fundamenteën van sommige problemen.

Voor velen is het gewoon eens bij hen binnenspringen voor een losse babbel al meer dan voldoende. Het feit dat er eens geluisterd wordt naar hun verhaal kan voor hen ontzettend veel betekenen en biedt soms al een groot stuk van de oplossing.

### **5.1.2. Eerste afspraken en het afbakenen van grenzen**

Tijdens deze eerste gesprekken is het belangrijk om de problemen duidelijk te schetsen en ze af te bakenen. Een lijstje opmaken om te zien welke problemen het eerst zullen worden aangepakt kan handig zijn.

Daarnaast worden er best ook duidelijke afspraken gemaakt, zodat er later duidelijk naar die afspraken verwezen kan worden. De afspraken zijn belangrijk om een open en duidelijke communicatie te waarborgen. Sommige dingen worden vaak te snel als evidentie gezien. *“Ja maar, ik heb het hen nog niet gezegd, maar ik ben er zeker van dat ze dat weten”* terwijl dan achteraf blijkt dat het gezin het dan toch niet weet. Het is vaak belangrijk om echt in detail te gaan, vb. kuisen voor de één kan voor de andere opruimen betekenen.

Ook de afspraken af en toe eens herhalen en er blijven aan herinneren is belangrijk om duidelijkheid te scheppen en een degelijke vertrouwensband te krijgen. Duidelijke afspraken zijn ook belangrijk wanneer er na verloop van tijd een geschil ontstaat. Men kan dan terugvallen op wat vroeger tussen de verschillende partijen is overeengekomen en soms wordt zo onnodige discussie vermeden.

## **5.2. Duidelijke doelstellingen**

Eens de begeleider weet welke problemen er zijn, kan er samen met de cliënt een traject uitgestippeld worden aangepast aan de noden van die persoon. Bijvoorbeeld cliënten vaardigheden bijbrengen of hen op weg helpen, advies en informatie kunnen verzamelen over verschillende deelthema's.

### **5.2.1. Schema opstellen samen met de cliënt**

Het is belangrijk dat de woonbegeleider vanuit de opgesomde problemen, samen met de cliënt doelen vooropstelt.

*“In het begin van de begeleiding spreken we samen af wat er moet of zal gebeuren.”*

Hierbij is het ook belangrijk dat het tempo van de cliënt wordt gevolgd. De begeleider heeft als taak om het proces te bewaken en er o.a. voor te zorgen dat de cliënt zich niet voorbij holt. Het is belangrijk om vooral kleine stapjes te plannen en de verwachtingen niet te hoog te leggen. Indien nodig kan het stappenplan aangepast worden aan het tempo van de cliënt. Daarbij is het belangrijk de dingen die goed lopen extra te benoemen. Daardoor groeit het zelfvertrouwen en de inzet om verder te gaan. Wanneer aan bepaalde tips geen gevolg wordt gegeven door de cliënt dan kunnen de gevolgen hiervan duidelijk gemaakt worden. Meer kan de woonbegeleider niet doen.

### **5.2.2. Afbakening in tijd en ruimte**

Een eindmoment wordt best ook mee opgenomen in het stappenplan. Het eindmoment moet daarom nog niet nader bepaald worden, maar wordt best al bij het begin ingebouwd. Op deze manier wordt er ook van bij het begin duidelijk gecommuniceerd dat de begeleiding tijdelijk is en komen de mensen niet voor voldongen feiten te staan. Voor personen waar moeilijk of niet afgebouwd kan worden, moet er dan ook doorverwezen worden naar een andere organisatie die een langdurige begeleiding aanbiedt.

## **5.3. Intensiteit van de begeleiding**

Het is belangrijk dat er samen gekeken wordt hoeveel de begeleider langskomt en dat het aantal bezoeken of de intensiteit van de begeleiding wordt aangepast aan de vraag van de persoon die in begeleiding is.

*“Samen afspreken wanneer de begeleider bij mij thuis langskomt.”*

*“Het zou toffer zijn moest je zelf kunnen bepalen wanneer je begeleider langskomt. Het is lastig dat het altijd in hun schema moet passen.”*

Het tempo van de begeleiding mag in het begin niet te hoog zijn. Maar eens de begeleiding op snelheid komt, verlangt men dat de begeleider toch minstens tussen de één keer om de twee weken tot bijna dagelijks langskomt.

*“2 maal per week vind ik wat te weinig. Soms zijn er problemen die dringend opgelost moeten worden en dan moet je wachten tot je begeleider komt.”*

*“Je deed daar alles zelf en driemaal per week komt er begeleiding. Ze laten je wat lossen en lossen, op je eigen tempo.”*

Naarmate de cliënt zich meer weet te beredderen en meer zelfstandig wordt zou de begeleiding moeten afnemen. Ook wordt dit in het stappenplan vermeld en dit liefst zonder daarop een vast tijdstip te kleven. Er wordt best samen met de cliënt afgesproken. Niet alleen het werken aan oplossingen is belangrijk binnen een woonbegeleiding. Ook het proces dat de cliënt doormaakt is belangrijk. Het geeft een zekere draagkracht.

#### **5.4. Afbouwen en nazorg**

Uit de bevraging van de cliënten die in begeleiding zijn kregen we te horen dat de laatste loodjes het zwaarst wegen. De kans dat mensen net dan afhaken is ook het grootst. Hier is extra ondersteuning nodig. Terwijl de begeleiding dikwijls net dan begint af te bouwen.

*“Bij begeleiding is het laatste het zwaarst en is de kans om af te haken het grootst.”*

De mensen willen ook na de begeleiding nog bij de begeleider langs kunnen gaan met vragen of verlangen dat hij nog eens bij hen binnenspringt. Er was zelfs vraag naar een blijvende, niet ophoudende, nazorg.

*“Ja goed, ik ben dan wel geholpen, maar wat als er een ander probleem komt?”*

*“Toen waren al mijn schulden afbetaald en dacht ik dat al mijn problemen van de baan waren. Ik begon onoplettend met mijn papieren om te springen en keek er op den duur niet meer naar.”*

*“Ik ben blij dat ik in bepaalde situaties naar iemand kan weerkeren, bv. wanneer een brief toekomt.”*

Zeker bij het afbouwen van een begeleiding is het ontzettend belangrijk dat niet alleen gekeken wordt vanuit het individu en hoe deze sterker kan worden. Ook het verstevigen van het sociale netwerk rondom de cliënt moet voldoende aandacht krijgen. Dit kan de slaagkansen van een begeleiding aanzienlijk vergroten.

## **5.5. Evaluatie in dialoog**

Bij het afsluiten van de begeleiding willen cliënten ook graag hun mening over de begeleiding kwijt. Deze vraag komt vanuit ervaringen die men had met sommige diensten.

*“(beschermd wonen) elk jaar kan je je begeleider evalueren. Daar wordt rekening mee gehouden. Dat vind ik goed. Bij beschermd wonen verandert je begeleider om de 5 jaar.”*

*“Evaluatie moet mogelijk zijn. De begeleider moet naast je staan, niet boven je.*

Maar ook tijdens de begeleiding wil men dat er mogelijkheid en tijd vrijgemaakt wordt om te evalueren.

*“Wat doe je als je absoluut niet overeenkomt met je begeleider? We moeten kunnen wisselen van begeleider als het nodig is.”*

De ontgoocheling is ontzettend wanneer begeleiding plots wordt afgebroken. De mensen voelen zich bedrogen en vallen terug in een zwart gat.

## **5.6. Doorverwijzingen**

Sommige problemen kunnen niet opgenomen worden door de woonbegeleider en dan is het nodig dat er wordt doorverwezen. Het kan een grote hulp zijn om de eerste keren mee te gaan. Soms vindt iemand het nodig dat de begeleider meegaat om het woord te voeren, om de situatie wat toe te lichten. Dit dikwijls uit schrik of uit de idee het zelf niet te kunnen. Soms kan iemand zich zekerder voelen als er iemand bij is en durft hij dan pas het woord te voeren. Dit vanuit een te grote drempelvrees of minder goede ervaringen met hulpverleners. De bedoeling hiervan is dat de cliënt op de duur alleen zijn weg kan vinden.

*“Als je bv. niet alleen naar een dienst durft gaan, zou het wel tof zijn moest je woonbegeleider meegaan.”*

Bij doorverwijzingen kan het helpen dat de dienstverlener zelf contact opneemt met een andere dienst om na te gaan of en wanneer de persoon best langskomt. Een goede uitleg over wat moet gebeuren, bv. welke formulieren hij moet meenemen.

Ze vinden het belangrijk dat de begeleider de eerste keer meegaat naar de andere dienst. Ze verlangen dan ook dat hij hen goed doorverwijst, dat ze samen naar de juiste dienst gaan, dat de begeleider toont hoe alles moet, zodat de begeleide persoon het de volgende keer zelf kan doen.

Dit kan veel tijd en ‘weg en weer’-geloop besparen. Het is goed dat de doorverwijzing wordt opgevolgd, bv. door achteraf nog eens te horen of die persoon geholpen is. Een goed overleg met andere diensten biedt soms een vlottere doorverwijzing.

*“Het is belangrijk om te weten waar je moet zijn om bepaalde dingen te vinden.”*

*“Iemand die me wegwijs maakt in de verschillende diensten. Dat ik niet steeds van het kastje naar de muur word gestuurd!”*

*“Er zou ergens een lijst beschikbaar moeten zijn met allerlei telefoonnummers die je kan gebruiken.”*

## 6 WAT WE JULLIE ZEKER NIET WILDEN ONTHOUDEN

---

Uit de verschillende kansengroepen kwamen er ook bepaalde thema's die wel met het thema wonen te maken hebben en die we interessant genoeg vonden om ze op te nemen, hoewel ze niet rechtstreeks met woonbegeleiding gelinkt worden zijn ze er toch onlosmakelijk mee verbonden.

### 6.1. Discriminatie,...

*“Ik verwacht dat ze (de woonbegeleider) met me meevoelt. Zowel met allochtone als met autochtone mensen.”*

Uit de bevraging van de kansengroepen kregen we te horen dat de discriminatie op de woningmarkt in onder andere de zoektocht naar een woning een groot probleem is. Daardoor is de verwachting dat een woonbegeleider helpt om niet steeds geconfronteerd te worden met discriminatie wanneer ze een woning zoeken.

*“Begeleiding bij OCMW, Ach! Zelfs vrijwillige budgetbegeleiding, nee het zal moeilijk zijn om het aan jullie te verhuren.”*

Onbegrip door tegenstrijdigheden en onduidelijkheden bv. niet begrijpen van toewijzingscriteria bij de sociale bouwmaatschappij kan een voedingsbodem zijn voor ongewilde discriminatie en onbegrip.

*“De wachtlijsten van de Mandel lijken een jojo. Het ene moment sta je bovenaan, het andere weer op nummer drie.”*

De vrouwen begrijpen niet goed hoe dat kan. Ze willen meer uitleg en informatie rond het waarom ze van plaats veranderen op de wachtlijst. Ze krijgen het gevoel dat ze onrechtvaardig behandeld worden, omdat ze van niets weten.

Veel Belgen hebben het gevoel dat ze ten aanzien van vreemdelingen achteruitgestoken worden. Er leeft heel wat frustratie rond het innemen van de plaats van de Belgen. Een terecht gevoel? In ieder geval een taai gevoel.

*“Ik heb niks tegen die mensen (allochtonen) maar als ik zo'n dingen zie kan ik toch niks anders of er iets tegen hebben.”*

*“Roeselaarse situatie: Ik ben 20 plaatsen achteruit gesmeten op de wachtlijsten door allochtone mensen die hier toekomen. Je hebt wel 25 Belgen die hier geen woning vinden.”*

*“Waarom is er geen huisvesting voor de Belgische daklozen en wel voor de allochtonen. De tweede krijgen blijkbaar altijd voorrang als het op huisvesting aan komt, terwijl de eerste hier al véél langer wonen.”*

## 6.2. Dak- en thuislozen

*“De crisisopvang is twee keer niks.”*

*“Crisisopvang!? Voor daklozen is er nergens geen opvang mogelijk.”*

*“Een jongen komt alleen op straat te staan, hij heeft geen domicilie dus geen recht op een leefloon. Het maakte het zoeken naar werk moeilijker. Uiteindelijk werd hij via 't klokje opgevangen. Doordat hij daar zijn domicilie kon plaatsen vond hij zo eerst werk en via vrienden raakte hij aan een woning.”*

Het woord crisisopvang is bij verschillende kansengroepen gekend. Men weet dat er een aanbod bestaat, zij het vrij beperkt. Zo krijg je reacties als: *“Ik weet wel dat mijn woning niet in orde is, maar liever een dak boven mijn hoofd dan helemaal geen!”* En precies die schrik zit er diep in. Zo wordt soms een begeleidingsvoorstel aanvaard en dit niet zozeer omdat er een werkelijke hulpvraag is, maar wel uit angst om zijn woning te verliezen. Meer nog, soms vermijden mensen de procedure tot onbewoonbaarverklaring omdat ze niet op straat willen gezet worden.

*“De huisvestingsdienst komt naar je woning kijken en plots lig je na 6 maanden buiten.”*

*“Hier ben je wel heel afhankelijk van de begeleider. Als hij naar huis is, kan je nergens terecht. Het is heel belangrijk dat je iemand de klok rond kan bereiken.”*

Het is ook zeer belangrijk dat er direct onderdak kan gegeven worden aan mensen in noodsituaties. *“In 't Klokje hebben ze bijvoorbeeld altijd 1 leegstaande plaats voor zo'n situaties”* (denkt hij). Voor mensen zonder woning werd op vlak van woonbegeleiding dan ook vaak de volgende vraag geopperd: *“Waarom is het niet mogelijk dat een woonbegeleider mee kan helpen zoeken naar een woning, of toch alleszins enige ondersteuning kan bieden in het zoekproces?”*

## 6.3. Asielzoekers en mensen zonder papieren

*“Mensen zonder papieren mogen niks. Ze mogen niet werken, maar overleven is duur. Ze krijgen enkel materiële steun, waar ze dan nog heel lang op moeten wachten. Een vrouw is al 8 jaar in België, haar kindjes zijn hier geboren, zij en haar man mogen niet werken en moeten toch proberen te overleven.”*

De periode dat de allochtonen een witte kaart krijgen, is ontzettend moeilijk. Men moet dan binnen de zoveel dagen, het huis van het OCMW verlaten en zelf op zoek naar een andere woning. Je bent nog maar net op de arbeidsmarkt en dus op zoek naar werk. Daarnaast moet je nog eens proberen een goedkope woning te vinden op de private huurmarkt want voor een sociale woning sta je onderaan op de lijst (je kan pas inschrijven op de lijst als je een witte kaart hebt).

Daarbij komt dat sommige eigenaars hun woning niet verhuren als je geen arbeidscontract of loonbrief kan voorleggen. Als je dan toch een woning vindt zonder loonbrief te moeten tonen, moet je daar dan soms een som geld neerleggen als waarborg, die je niet direct voor handen hebt (omdat je nog niet gewerkt hebt).

Veel mensen raken hierdoor nog meer in moeilijkheden. Ze denken dat hun situatie eindelijk zal verbeteren maar in plaats daarvan worden ze nog een keer kopje onder geduwd. Tijdens de procedure wordt voorzien in hun basisbehoeften. Wanneer mensen dan een witte kaart krijgen, willen ze dat er met hen mee wordt gezocht naar een goede en betaalbare woning en hopen ze soms ook op financiële steun om de eerste huurkosten te overbruggen.

In de nieuwe huurwetgeving wordt gesteld dat het huren van een sociale woning gekoppeld wordt aan de kennis van het Nederlands. Dit geeft ook dikwijls problemen.

*“Waarom leer ik nog Nederlands als ik geen papieren krijg?”*

*“Mijn kinderen spreken Nederlands en kunnen zelfs mijn moedertaal niet spreken.  
Waarom zou ik dan terug moeten keren naar mijn land?”*

Maar dit zorgt evenzo voor problemen bij Vlamingen. Bijvoorbeeld mensen die op een wachtlijst staan bij een sociale bouwmaatschappij, moeten plots na al die jaren bewijzen dat ze de Nederlandse taal machtig zijn. Wat dan weer zorgt voor heel wat ‘over en weer’-geloop.

## **7 BESLUIT**

---

Doorheen dit document hebben we geprobeerd om een weergave te schetsen van wat we bij de verschillende kansengroepen hoorden. In de vele bevindingen kregen we een grote verscheidenheid aan ideeën. Van daaruit zijn we gekomen tot enkele basiskenmerken voor een degelijke woonbegeleiding. We willen hier zeker geen pasklaar antwoord geven op de vraag hoe woonbegeleiding er moet uitzien. Wat we wel willen een visie schetsen van hoe mensen naar de woonbegeleiding kijken. Dit willen we voor u kort nog even op een rijtje zetten.

### ***Integraal en vraaggericht werken***

Een uitgangspunt dat veel werd aangehaald is dat een begeleiding moet inspelen op de vraag van de mensen. Ze vinden het belangrijk dat de woonbegeleider hierop inspeelt en dat hij voor de verschillende noden en behoeften helpt zoeken naar een oplossing. Dit op diverse levensdomeinen en op maat en tempo van de hulpvrager.

### ***Gevarieerd takenpakket***

De verschillende kansengroepen leggen een grote verscheidenheid aan vragen op tafel. Als je alle vragen rond wonen van verschillende kansengroepen bundelt, vertaalt zich dit in een gevarieerd takenpakket voor de woonbegeleider. We hebben het dan onder andere over de vraag naar hulp bij het doornemen van papieren, informatie en advies of praktische ondersteuning. Niet in het minst werd de vraag geformuleerd naar een begeleiding bij het zoeken naar een aangepaste woning. Een woning die voldoet aan onder andere kwalitatieve, financiële en persoonlijke voorkeuren van de cliënt.

### ***Goede samenwerking tussen cliënt en woonbegeleider***

Het is belangrijk dat de begeleider vooral werkt vanuit een ondersteunende rol naar zijn cliënt toe met aandacht voor de ontwikkeling en het op maat aanpassen van die begeleiding. In het afgelegde proces werd eerlijke en open communicatie ontzettend belangrijk bevonden. Dit was voor veel mensen de basis om te komen tot een goede vertrouwensband met de begeleider. Dit vinden mensen terug in het feit dat ze mee kunnen beslissen in hoe de begeleiding opgezet zal worden. Ze bepalen samen hoe ze te werk zullen gaan en welke problemen ze zullen aanpakken.

De kansengroepen vinden dat de begeleiding een stuk makkelijker opgebouwd kan worden als er niet constant van begeleider moet veranderd worden. Ook als deze zo neutraal en onafhankelijk mogelijk handelt.

De mensen schatten dan ook de slaagkansen van een begeleiding die voldoet aan deze kenmerken hoog in. De overheid kan hierin een belangrijke rol opnemen om de woonbegeleiding genoeg ademruimte te geven en de mensen de zekerheid te bieden dat er langdurig met hen kan worden samengewerkt.

## ***Het aanbod rond woonbegeleiding***

We willen het aanbod rond woonbegeleiding in 2008 verder onder de loep nemen. Er zijn verschillende diensten die vormen van begeleiding bij het wonen aanbieden. Het aanbod komt niet altijd even duidelijk over bij de mensen en ze raken er soms moeilijk aan uit. Men stelde dan ook de vraag naar duidelijkere informatie. *“De verschillende diensten moeten duidelijk in kaart gebracht worden of de woonbegeleider moet een duidelijk zicht hebben op waar de persoon voor welke problemen terecht kan.”*

Daarnaast zijn er ook nog mensen die door de mazen van het net glippen. Hierbij kan een eerste idee zijn om het aanbod van woonbegeleiding te vergroten, maar misschien kan een nauwere samenwerking en duidelijkere afstemming van de verschillende diensten al een oplossing bieden. Is het mogelijk om de uiteenlopende visies van de diensten op elkaar afgestemd te krijgen? Is er eventueel een regierol weggelegd voor de woondienst bij het coördineren van dit aanbod? In de noot (pagina 33) die op dit besluit volgt, willen we nog even dieper ingaan op hoe het aanbod ervaren wordt door de verschillende kansengroepen en willen we enkele aanzetten formuleren in de hoop om de dialoog met de werkers en de diensten rond woonbegeleiding op te nemen.

Dit document wordt dan ook liefst opgevat als een tussenstap in een groter geheel. In deze teksten hebben we de kansengroepen aan het woord gelaten. Met hun bevindingen willen we nu ook de kant van de werkers en de diensten horen. We hopen dan ook dat we voor het volgende deel van ‘Over de Zulle’ beroep kunnen doen op de deskundigheid van de werkers en hun verschillende diensten binnen Roeselare.

## **WAT NU?!**

### **EEN AANZET TOT DIALOOG MET DE DIENSTEN ROND**

#### **WOONBEGELEIDING**

*“Je weet nooit genoeg. Er is altijd van alles en je moet steeds jezelf op de hoogte houden anders mis je soms dingen die je nog van pas kunnen komen.”*

Roeselare kent een heel uitgebreid aanbod aan diensten en organisaties die allerlei vormen van begeleiding aanbieden: onder andere het CAW, De Bieweg, De Drempel, De Mandel De Meander, In de Reke, Molenreke, 't Klokje, ...

Net zoals in het voorgaande hebben we hier niet de pretentie om volledigheid na te streven of om reeds oplossingen aan te bieden. In deze noot willen we een paar aanzetten geven die we bij de bevrraagde mensen hoorden. Tijdens de bevragingen werden soms ideeën geformuleerd of kwamen er duidelijk enkele spanningen naar boven. Deze bedenkingen wilden we graag meegeven aan de diensten en de werkers van die diensten.

Op deze manier willen we naar volgend jaar toe gespreksstof bieden om samen met de verschillende diensten dieper op het thema woonbegeleiding in te gaan en naar mogelijke afstemming te zoeken op de vraag van de verschillende doelgroepen.

#### **1. Afstemmen van het aanbod**

Vaak is dienstverlening nog te versnipperd, heel complex en bestaat ze uit verschillende deelaspecten. Ondanks het grote aanbod zijn er nog mensen die door de mazen van dit brede vangnet dreigen te vallen. Om gebruik te maken van bepaalde vormen van begeleiding rond wonen, moet soms ook voldaan worden aan bepaalde criteria bv. Vlaams-fondsnummer. Soms is het aanbod niet goed of niet gekend door diegene die er gebruik van willen maken of weten diensten niet genoeg van elkaars werking af,...

*“In de Drempel krijg je goeie begeleiding. Je moet wel een Vlaams Fonds-nummer hebben daarvoor.”*

Mensen hebben soms het gevoel dat er méér begeleiding moet komen. Maar misschien kan een betere afstemming en samenwerking tussen woon- en welzijnsdiensten, niet alleen voor woonbegeleiding maar voor de sector, in de vorm van een integrale aanpak al een oplossing bieden? Deze vraag naar afstemming kwam dikwijls aan bod bij de bevraging.

*“Ook als er woningnood is, moeten de diensten samenwerken.”*

## **2. Vormen van begeleiding bij het wonen**

### **2.1 Woonbegeleiding, begeleid wonen, beschermd wonen, beschut wonen ...**

Het onderscheid tussen de verschillende diensten is niet duidelijk genoeg bij de mensen. De verschillende begrippen worden steevast door elkaar gebruikt. Wat niet wegneemt dat er over het algemeen een grote tevredenheid heerst over de dienstverlening. Er is heel wat onduidelijkheid omtrent wat er bestaat en op welke vorm van begeleiding men effectief ook recht heeft.

*“Iemand die me wegwijs maakt in de verschillende diensten. Dat ik niet steeds van het kastje naar de muur wordt gestuurd!”*

Het begrip woonbegeleiding zou afgebakend kunnen worden en duidelijk naast andere begrippen zoals begeleid wonen, beschut en beschermd wonen moeten geplaatst worden. Dit moet ook duidelijk gecommuniceerd worden naar de mensen zelf. Veel mensen weten niet wat woonbegeleiding is. *“Voor velen is beschermd/beschut/begeleid wonen allemaal 1 pot nat.”*

Een volledig overzicht van het aanbod in Roeselare omtrent wonen kan teruggevonden worden in de woonstudie van stad Roeselare<sup>1</sup>.

### **2.2 Preventieve en curatieve woonbegeleiding**

In deze bundel wordt de woonbegeleiding vooral gezien als curatieve woonbegeleiding, de meest voorkomende vorm. Deze vertrekt vanuit de cliënt die voor zichzelf een probleem ervaart op het gebied van wonen en men wil hiervoor een oplossing zoeken. Deze vorm van woonbegeleiding is een stuk eenvoudiger om mee aan de slag te gaan dan preventieve woonbegeleiding omdat de mensen soms zelf vragende partij zijn of het probleem zelf al inzien.

Naast de curatieve vorm van woonbegeleiding bestaat er ook preventieve woonbegeleiding. Het is dan ook moeilijker om te starten vanuit preventieve woonbegeleiding omdat mensen niet steeds het nut ervan inzien. *“Ik heb geen hulp nodig...”* Toch kan preventie ingebouwd worden wanneer je met de curatieve woonbegeleiding bezig bent. Mensen staan hier dan meer voor open en vragen informatie om de problematische woonsituatie de baas te blijven.

Dit neemt echter niet weg dat diensten ook af en toe zonder echte aanleiding bij mensen kunnen langsgaan, om zo preventief te werken. De mensen zijn blij met de losse babbelen en ondertussen heb je misschien enkele tips kunnen meegeven of heb je een eerste idee over de situatie.

---

<sup>1</sup> STAD ROESELARE, Stad Roeselare, woonstudie, januari 2006, blz. 44 – 53.

### **2.3 Nog enkele spanningsvelden**

Naast al deze opmerkingen zijn er nog enkele spanningen die tijdens de gesprekken naar boven kwamen. Bijvoorbeeld wat met het preventief werken terwijl mensen daar niet steeds het nut van inzien? Of waar ligt voor de cliënt de grens tussen zorg en betutteling voor een cliënt? Wanneer komt men te controlerend over binnen een vrijwillige begeleiding? En wat met werkdruk naar een beroepskracht bij de vraag naar 24u op 24u bereikbaarheid? De rol van vrijwilligers in het woonbegeleidingsaanbod?

## **EN NU VOORUIT**

Met al deze bedenkingen hopen we een aanzet te geven, om met de werkers en de diensten de dialoog aan te gaan in het volgende deel van het project 'Over de Zulle'. We hopen zo, waar mogelijk, een nog betere afstemming te genereren op de vraag van de verschillende doelgroepen rond woonbegeleiding.

# OVER DE ZULLE

een initiatief van  
t'Hope vzw en Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen vzw



**T'Hope – Vereniging waar armen het woord nemen en welzijnsschakel ■  
Gitsestraat 53 - 8800 Roeselare ■ tel. 051/69..02.10 ■ [thope@telenet.be](mailto:thope@telenet.be) ■  
<http://users.pandora.be/thope/> ■  
contactpersoon: Steven Decuyper**



**Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen ■ Torhoutsesteenweg 100 A - 8200 Brugge  
■ tel. 050/39.37.71 ■ [info.west-vlaanderen@samenlevingsopbouw.be](mailto:info.west-vlaanderen@samenlevingsopbouw.be) ■  
<http://www.samenlevingsopbouw.be> ■  
contactpersoon: Leila Vandamme & Mieke Spruytte : 051/24.29.28**