



# KENNISCENTRUM WWZ

# RONDLEIDING 2023



WELZIJN  
WONEN  
ZORG

## *Beste lezer,*

De welzijns- en zorgsector heeft het de laatste jaren hard te verduren.

De torenhoge inflatie van afgelopen jaar heeft er bij organisaties en de mensen aan de rand stevig ingehakt. De armoede nam toe, het aantal mensen die zich aanmeldden bij OCMW's en andere welzijnsvoorzieningen steeg. Welzijnswerkers worden verondersteld het leed op te vangen en uitwegen aan te reiken, die er haast niet zijn.

De digitalisering van heel veel overheidsdiensten en de afbouw van fysieke loketten moeten zorgen voor efficiëntie bij de overheid, maar geven inefficiëntie bij cliënten, zeker bij digibete mensen. Het ontmenselijkt de dienstverlening, ondermijnt de klantvriendelijkheid en gaat ervan uit dat iedereen digitaal geletterd is. Wie dat niet is, wordt verwezen naar welzijnsdiensten. Autonome mensen worden hulpvragers door doorgedreven digitalisering. De 'tovenars' uit onze sector moeten alternatieven aanbieden, die er haast niet zijn.

De betaalbare huurwoningmarkt is verzadigd; het gebrek aan sociale woningen is groot. Er zijn vandaag meer wachtenden voor een sociale of geconventioneerde woning dan er al in gebruik zijn. De opvanginitiatieven hebben geen vrije plaatsen meer; de verblijfsduur stijgt elk jaar bij gebrek aan doorstroming. Wie geen woning of opvang vindt, wordt doorverwezen naar het welzijnswerk. Zij zullen je wel begeleiden naar huisvesting. Welzijnswerkers besteden met cliënten veel uren per week in hun zoektocht naar betaalbare woningen, die er haast niet zijn.

Het welzijns- en zorglandschap is sinds enkele jaren gericht op geïntegreerd, buurtgericht en territoriaal werken. Samenwerken is daarbij de boodschap. Dat veronderstelt ruimte om elkaars dienstverlening goed te kennen, om regelmatig uit te wisselen en synergie te ontdekken, nieuwe perspectieven uit te tekenen en gezamenlijke doelstellingen te formuleren. Dat vraagt extra tijd, die er haast niet is.

De personeelskrapte is dan ook groot. Nooit voorheen werden diensten gesloten of werkingen afgebouwd bij gebrek aan personeel. Organisaties staan onder druk. Directies en HR-medewerkers halen alles uit de kast om collega's blijvend te motiveren in deze moeilijke periode, om hen zo goed mogelijk te omkaderen en te versterken in hun werk. Maar meer dan hen lief is, moeten ze op zoek naar nieuwe medewerkers, die er haast niet zijn.

Deze greep van uitdagingen maakt dat onze sector de grootste creativiteit aan de dag moet leggen om haalbare oplossingen te vinden. Het politiek discours van sommigen dat onze sector wegzet als subsidieslurpers of het cliënteel stigmatiseert als mensen die hun situatie aan zichzelf te wijten hebben, draagt niet bij aan oplossingen. Gelukkig horen en voelen we ook bezorgdheid bij beleidsverantwoordelijken. Zij onderschrijven de maatschappelijke verantwoordelijkheid die we met z'n allen dragen.

Als Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg sluiten we ons daar volop bij aan. De Brusselse welzijns- en zorgsector verdient onze volle ondersteuning. In een context die constant in beweging is, in een samenleving die zich van crisis naar crisis sleept, moet je creatief zijn en nadenken over nieuwe manieren van werken. Daar willen we telkens opnieuw toe bijdragen. De Brusselse welzijnssector is een laboratorium voor vernieuwing, dat veerkracht uitstraalt. Daarom moeten we deze constructief-kritisch blijven uitdagen, inspireren, partners met elkaar verbinden, en daadkracht bevorderen.

Je vindt daar enkele mooie voorbeelden van in de Rondleiding 2023.



## *Veel leesplezier,*

Herwig Teugels  
Directeur Kenniscentrum  
Welzijn, Wonen, Zorg



# Inhoud

|    |                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------|
| 4  | Brussel als laboratorium voor vernieuwing                        |
| 8  | Naar een stad waar niemand achterblijft                          |
| 10 | Samen pakken we de personeelscrisis aan                          |
| 14 | Je krijgt de vrijwilligers die je verdient                       |
| 16 | Pleiten voor een buurtgerichte aanpak van wonen, welzijn en zorg |
| 18 | Elk woonproject is verschillend                                  |
| 20 | De toekomst begint vandaag                                       |
| 22 | Initiatieven gaan uit van verschillende instanties               |
| 24 | Uitsluiting gaat over meer dan enkel inkomen                     |
| 26 | Blijf geïnformeerd over de evoluties in Brussel                  |
| 28 | Blijve medewerkers in een gezonde organisatie                    |
| 32 | Vormingen en tools                                               |
| 34 | Het team achter Kenniscentrum WWZ                                |
| 36 | De Sustainable Development Goals                                 |

# Brussel als laboratorium voor vernieuwing

**Het Kenniscentrum WWZ deelt haar expertise over diversiteit en inclusie. Maar wat betekenen die begrippen eigenlijk?**

**'Diversiteit'** gaat over verscheidenheid, zowel bij een individu als in een gemeenschap. Je kan mensen niet vastpinnen op één kenmerk, één afkomst of één identiteit. Binnen onze werking staat de term 'superdiversiteit' centraal, wat de diversiteit binnen de diversiteit benadrukt. Elk individu in een gemeenschap heeft meerdere kenmerken die hun identiteit vormgeven. Denk aan taal, leeftijd, migratieachtergrond, geloof, taal of handicap.

**'Inclusie'** gaat over wat we met die kenmerken doen en ervoor zorgen dat iedereen mee is. De dominante norm heeft daar een invloed op, en die moeten we erkennen. De norm kan ervoor zorgen dat je er wel of niet bijhoort.

### Inclusie voor personen met een handicap

Een eerste focus van het Kenniscentrum WWZ is inclusie voor personen met een **handicap**. België heeft het recht op inclusie verankerd in de **grondwet** en bekrachtigde het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties. De Belgische samenleving moet zich aanpassen wanneer zij mensen hindert om volwaardig te participeren. Dat weerspiegelt de visie waarbij mensen zich niet moeten aanpassen aan een systeem, maar het systeem zich aanpast aan de mensen.

Onze tweede focus is **cultuursensitieve zorg**. Dat is inclusieve, persoonsgerichte zorg die rekening houdt met iemands cultuur en levensbeschouwing.

Binnen die twee speerpunten werken we steeds vanuit het kader van **kruispuntdenken**, ook wel

'intersectionaliteit' genoemd. Dat kader toont hoe verschillende deelidentiteiten zoals gender, sociale klasse, etniciteit en handicap met elkaar verbonden zijn. De kruising van iemands kenmerken leidt tot verschillende ervaringen van uitsluiting en privileges. **Bewustzijn** van die uitsluitingen en privileges is nodig om tot inclusie te komen in je werk en in je organisatie.

### Ondersteuning

We ondersteunen de welzijns- en zorgsector in het inclusief werken. Dat doen we onder andere door:

- uitwisseling te bevorderen in **leertrajecten**, bijvoorbeeld het leertraject 'Diverssensatieve zorg voor personen met een handicap' (CuSeHa) en het Cultsense-project
- **samenwerkingen** te stimuleren om drempels te verlagen en om een breder publiek te bereiken. Zo verbindt de Werkgroep Gekleurde Wijsheid verenigingen uit de socioculturele sector met welzijnsactoren
- tendensen uit het werkveld te **signaleren** naar het beleid, maar ook nieuw **beleid** over te brengen naar de praktijk, bijvoorbeeld via het Brussels Regionaal Overleg voor Personen met een handicap (BROG).
- via het **overleg** 'Rechtstreeks Toegankelijke Hulp sleutelfiguren' en 'Bruggenbouwers' praktijkwerkers samen te brengen voor casusbesprekingen en uitwisseling, waar ook ondersteuning rond inclusie van personen met een handicap in andere sectoren bevorderd wordt

## Terugblik

# 1

### Vormingen voor Zorgzame Buurten

Het Kenniscentrum WWZ begeleidde, in opdracht van de Koning Boudewijnstichting, vormingen over diversiteit en kruispuntdenken voor de **Zorgzame Buurt-projecten**.



De gebruikte filmpjes vind je via [www.kenniscentrumwwz.be/kruispuntdenken](http://www.kenniscentrumwwz.be/kruispuntdenken).

# 2

### Diversiteit bij ouderen

De werkgroep Gekleurde wijsheid verenigt **socioculturele** en **welzijnsorganisaties** die werken met ouderen. **Ouderen** worden in al hun diversiteit erkend en in de verf gezet, ze komen in contact met elkaar en ook de organisaties leren elkaar kennen. In 2022 organiseerde de werkgroep 2 **activiteiten** voor ouderen, onder andere de vertoning van het filmportret 'Gekleurde Wijsheid'. De werkgroep wil graag haar bereik, netwerk en realisaties uitbreiden.

# 3

### Inclusieve zorg voor ouderen met een migratieachtergrond

Het Erasmus+-project Cultsense (Culture sensitive education for health and care workers working with elderly with a migration background) wil bijdragen aan **inclusieve zorg** en verkent de mogelijkheden om **onderwijsprojecten** te verbeteren, met het oog op kwalitatieve zorg voor ouderen met een migratieachtergrond.

De bedoeling is om in het eerste traject tot bouwstenen te komen van hoe een cultuursensitief opleidingsprogramma eruit kan zien. In een eventueel **vervolgproject** kan dat verder uitgewerkt worden. We werkten al vier leer- en trainingssessies uit over onderwerpen zoals bestaande tools en instrumenten, veranderingsmanagement, inclusiebeleid en het betrekken van de omgeving. Lees meer op [www.cultsense.eu](http://www.cultsense.eu).



### Cynthia, medewerker diversiteit

“Met het Cultsense-project hadden we een aantal ‘learning & training events’ met professionals uit België en Nederland. Ik onthoud daarvan twee belangrijke boodschappen. Ten eerste, het belang van gedeelde waarden in je organisatie. Waarden kan je niet opleggen, want dan worden het normen. Ten tweede, het belang van een deep-structure inclusiebeleid in plaats van een oppervlakkig beleid met enkele tijdelijke acties.”

# 4

## Cultuursensitieve zorg voor personen met een handicap

In 2022 gingen we binnen het CuSeHa-leertraject met praktijkwerkers aan de slag rond **diversiteit** en **toegankelijkheid** in de zorg voor personen met een handicap. Aan de hand van hun vragen en noden organiseerden we workshops en interviews over discriminatie, uitsluiting, handelingsverlegenheid, cultuur, meertaligheid ... De gesprekken met professionals, maar ook met ouders van kinderen met een handicap, brachten enkele bouwstenen op voor diverssensitieve zorg.



De lessen uit het traject bundelden we in het **cahier** 'Ondersteuning voor personen met een handicap in een superdiverse context', aan de hand van casussen, verhalen en theoretische onderbouwing. Lees het cahier online via [www.kenniscentrumwwz.be/cahiers](http://www.kenniscentrumwwz.be/cahiers).



# 5

## Netwerkdag Cultuursensitieve zorg

Samen met de reflectiegroep Cultuursensitieve zorg organiseerden we deze netwerkdag over thema's als racisme in de zorg, kruispuntdenken en diverssensitieve communicatie. Zo wilden we hulpverleners **samenbrengen** om te reflecteren over cultuursensitieve zorg en hun **competenties** versterken.

# 6

## Brug tussen beleid en praktijk

Het Brussels Regionaal Overleg Gehandicaptenzorg (BROG) is een plek waar we noden voor de Brusselaar met een handicap aanpakken. Zo kaartten we enkele jaren geleden de nood aan meer **financiering** en **aanbod** in Brussel aan. In 2023 zijn er extra middelen ingezet om '**Rechtstreeks Toegankelijke Hulp**' aan te bieden. De middelen werden besteed aan innovatieve projecten, onder andere rond vrije tijd, inloophuizen, diversiteit en seksualiteit. Via het BROG houden we elkaar op de hoogte van de nieuwe projecten en zorgen we ervoor dat de initiatieven niet naast elkaar lopen, maar samenwerken waar mogelijk.



### Laure, medewerker beleidsondersteuner, inclusie en diversiteit

"Dankzij de gesprekken met professionals, experts en ouders kon ik mezelf een spiegel voorhouden. Zij stelden zich kwetsbaar op en bespraken hun eigen moeilijkheden in communicatie of in het opbouwen van vertrouwen. Zo leerde ik mijn eigen referentiekader bevragen en mezelf meer kwetsbaar opstellen. Die ervaringen namen we mee in het cahier. Tijdens de netwerkdag werd duidelijk dat het cahier anderen helpt reflecteren over diversiteit en inclusie.

De mensen die elke dag aan de slag zijn in de Brusselse welzijnssector wens ik terechte erkenning en beloning toe. Het applaus voor hen mag elke dag luider en luider klinken."



# Naar een stad waar niemand achterblijft

**Een vervuilde leefomgeving, slechte huisvesting of te weinig nabij groen hebben een grote impact op de levenskwaliteit van kwetsbare Brusselaars. De zorg- en welzijnssector vangen de gevolgen van deze onduurzame beleidskeuzes op. Tegelijk dragen ze bij aan de klimaatproblematiek door hoog energieverbruik en verouderde infrastructuur. Het Kenniscentrum WWZ helpt die vicieuze cirkel te doorbreken.**

## Sustainable Development Goals

Daarvoor gebruiken we het kader van de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. Die 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen zijn de **toetssteen** voor het beleid en bieden organisaties een houvast om aan een duurzame wereld te werken. Ze reflecteren de drie dimensies van duurzame ontwikkeling: de **economische**, de **sociale** en de **ecologische** dimensie.

De SDG's gaan verder dan louter klimaat en zijn een **breed kader** waarbij armoedebestrijding, welzijn,

gelijkheid, samenwerkingen, onderwijs en milieu hand in hand gaan. Het SDG-kader is wereldwijd aanvaard, ook in België. Het is ook opgenomen in de **beleidsplannen** van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

## SDG's in zorg en welzijn

Om de doelstellingen tegen 2030 te halen, moeten alle neuzen in dezelfde richting staan. We helpen sociale organisaties om op een duurzamere manier te werken en maken hen bewust van de **maatschappelijke impact** op hun cliënten. We coachen organisaties op individueel niveau, volgen de evoluties met betrekking tot de Green Deal Duurzame Zorg op, wijzen de weg naar subsidies voor energiebesparingen, enzovoort.

De SDG-slogan "**to leave no one behind**" geldt zowel voor de zorg- en welzijnssector als voor alle gebruikers.

## Terugblik

1

### Brusselse pioniers in duurzaamheid

In 2022 startten we, dankzij de Brussit-subsidies, met het Koplopersprogramma.

Dat is een **lerend netwerk** van Brusselse organisaties over de implementatie van de SDG's in de dagelijkse werking. We worden daarbij ondersteund door IDEA-consult, CIFAL Flanders en de Vrije Universiteit Brussel. Het traject loopt tot eind 2023.

We helpen de organisaties om hun **duurzaamheidsdoelstellingen** te bepalen en te bereiken, ingebed in hun meerjarenplanning. Niet alles moet vandaag gerealiseerd worden. Er kan tot 2030 worden gespreid en gepland.

2

### Intern actieplan duurzaamheid

Ook in onze eigen organisatie passen we de SDG's toe om onze **werking** te verbeteren. We ontwikkelden een **intern actieplan** en breidden onze aanpak uit naar alle organisaties in het **Lakenhuis**, waar we gevestigd zijn.

De 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen kan je verdelen in 5 grote thema's: mensen, planeet, welvaart, vrede en partnerschap



#### ***Veerle, medewerker duurzaamheid***

“Het is fijn om in een lerend netwerk samen te werken en om kleine vooruitgang te zien. In 2023 werken we verder aan een aantal projecten om duurzaam leven laagdrempeliger en evident te maken, zoals een speeltuin met gerecycleerde materialen. Om overal de omslag te maken naar duurzaamheid, heb je veel geduld nodig. In de woorden van een deelnemer uit het Koplopersprogramma: ‘Sustainability is a way of being.’”

# Samen pakken we de personeelscrisis aan

**De personeelskrapte in zorg en welzijn en de moeilijke context waarin hulpverleners werken, zijn een nijpend probleem. Kenniscentrum WWZ ondersteunt professionals en organisaties in hun werk.**

### Personeelstekort

Het is steeds moeilijker om geschikte kandidaten te vinden voor openstaande vacatures. Enerzijds zijn er meer werknemers die met **pensioen** gaan omdat mensen van de babyboomgeneratie de pensioenleeftijd bereiken. Anderzijds zijn er werknemers die **ontevreden** zijn over de werkdruk, de jobinhoud of de organisatie van het werk en daarom vertrekken. Bovendien kampen de welzijns- en zorgsector met een **imagoprobleem**: de functies worden niet altijd hoog aangeschreven, er is vaak onvrede over de lonen en werktijden, en doorgroei- en opleidingsmogelijkheden zijn soms beperkt.

In 2021 was de sector 'menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening' goed voor **11,7 procent** van de arbeidsplaatsen in Brussel. Die werknemers ervaren dagelijks de druk van het personeelstekort. Ze worden geconfronteerd met meer taken, minder middelen en complexe hulpvragen. We willen hen volop ondersteunen, zodat ze hun werk kunnen blijven doen in een werkbare omgeving en hun motivatie behouden om het verschil te maken.

### Op niveau

Daarom startten we samen met Huis voor Gezondheid het **project 'Op niveau'**. We willen vernieuwend nadenken over het **vinden, aantrekken en behouden** van medewerkers in Brussel. Dat doen we met aandacht voor de Brusselse context: grootstedelijk, superdivers, meertalig en met uitdagingen op vlak van mobiliteit en huisvesting. In het project bekijken we hoe we de gekende **drempels** voor de in- en zijstroom van nieuwe medewerkers kunnen verlagen. De voornaamste focus ligt op het behoud van medewerkers, waarbij we preventief werken zodat mensen zich blijven engageren voor hun organisatie of sector.

In het eerste werkjaar verdiepten we ons in de uitdagingen voor organisaties en luisterden we naar werkgevers en hun koepels, opleidingsinstituten, werknemersfederaties en anderen die actie ondernemen op dit gebied. We legden alvast de bouwstenen om de komende jaren de personeelstekorten aan te pakken.

### Zorg voor de zorg- en welzijnssector

We ondersteunen basiswerkers, coördinatoren en organisaties ook op andere manieren. We stimuleren **overleg** en **samenwerking** over de subsectoren heen, organiseren intervisies en houden **workshops** over veerkracht bij professionals. Ook op **beleidsniveau** treden we in overleg en doen we suggesties. Zo zoeken we manieren om tegemoet te komen aan de veranderende realiteit.



## Terugblik

1

### Kennisateliers: Andere tijden, anders werken

In deze reeks brachten we leidinggevendenden, coördinatoren en HR-medewerkers samen om hun **HR-beleid** en **organisatie-cultuur** onder de loep te nemen. Experts deelden hun kennis en we werden geïnspireerd door goede voorbeelden van vernieuwend personeelsbeleid. De organisaties vonden antwoorden op concrete vragen van de werkvloer.

2

### Ontmoeting bij de Bruggenbouwers

Met de **Bruggenbouwers-groep** creëren we een intersectoraal lerend netwerk van hulpverleners. Ze wisselen **expertise** uit, bespreken **casussen** en werken aan **intersectorale** oplossingen. Organisatiebelangen en sectorale belangen hebben hier geen plaats. De Brusselaar staat voorop.



3

### Wie zorgt er voor de leidinggevende?

De werkvloer is in verandering, dus de **rol** van leidinggevendenden ook. Meer dan ooit zetten ze in op de autonomie en talenten van medewerkers. Tegelijk moeten ze sturen en ondersteunen waar nodig. Daarbij moeten ze de dagelijkse werking opvolgen en kwaliteit voor de eindgebruiker garanderen. Ondertussen moeten ze kort op de bal spelen bij veranderingen als telewerken of personeelskrapte. 'Wie zorgt er voor de leidinggevende?' vroegen we ons af. In 2022 organiseerden we een **interviewtraject** voor hen. Het geslaagde concept wordt verdergezet in 2023.



4

### Kijkstages: over het muurtje kijken

Ieder jaar organiseren we de kijkstages **Bij een ander**, waarbij hulp- en zorgverleners in Brussel een kijkje nemen in elkaars werkveld. Zo bevorderen we **samenwerking** en vergroten we de **expertise** bij professionals.



'Bij een ander' is een samenwerking met Bru-Stars en BruZEL.  
[www.bijeenander.brussels](http://www.bijeenander.brussels)

5

### Tips en advies voor HR-medewerkers

We verzamelden kennis over HR-thema's in de **brochure** 'Andere tijden, anders werken'. Daarin komen vragen aan bod als 'hoe stel je een aantrekkelijke vacature op?' of 'waarom is een goed onthaalbeleid belangrijk?'. Een goed **personeelsbeleid** helpt om personeel te behouden.



Lees de brochure via [www.kenniscentrumwwz.be/personeel-welzijn-zorg](http://www.kenniscentrumwwz.be/personeel-welzijn-zorg)



6

### Onderdompeling in het Brusselbad

We werkten aan de cursus **Brusselbad**, waarin we nieuwe medewerkers in welzijn en zorg een **introductie** geven over Brussel. Het Brusselbad gaat onder andere over de **beleidsstructuren** van welzijn en zorg en de Brusselse **sociale kaart**. Aan de hand van casussen en toepassingen in de praktijk maken we nieuwe professionals **wegwijs**. In oktober 2023 start de driedaagse cursus. [www.kenniscentrumwwz.be/aankondigingen](http://www.kenniscentrumwwz.be/aankondigingen)



#### Fauve, project-medewerker Op Niveau

"Ik raad iedereen aan om het rapport 'Ik wil een gids!' van Fatima Yassir te lezen, over jongeren op de arbeidsmarkt. Het gaat over de gewijzigde werkcontext en behoeftes van (nieuwe)

medewerkers: de nood aan begeleiding en ondersteuning bij de start, het groeien, en de randvoorwaarden van een job. Via [www.kenniscentrumwwz.be](http://www.kenniscentrumwwz.be) vind je er een kennisclip over."



#### Els, medewerker werken in welzijn

"De personeelskrapte leeft erg in de sector. Ik hoop dat we ook op structureel niveau kunnen nadenken over de personeelskrapte. Symptombestrijding heeft geen zin. We moeten ook veel radicaler de organisatie van welzijn en zorg in vraag durven stellen."





# Je krijgt de vrijwilligers die je verdient

**Het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel brengt vrijwilligers en organisaties samen. De rode draad in onze werking is toegankelijk vrijwilligerswerk voor iedereen en bewust kiezen voor een duurzaam vrijwilligersbeleid.**

Vrijwilligers komen, vrijwilligers gaan, maar je organisatie blijft bestaan. Als organisatie krijg je de vrijwilligers die je verdient. Is er veel verloop of heb je juist een trouwe schare aanhangers? Hoe trek je nieuwe vrijwilligers aan? Hoe zorg je ervoor dat ze tevreden zijn en zich blijven inzetten?

Investeer in je vrijwilligers(werking), zet in op een duurzaam vrijwilligersbeleid en pas het toe. Stel je in de plaats van de vrijwilliger en stel je in de plaats van je organisatie. Ga op zoek naar de perfecte ruilrelatie, een **WIN/WIN**. Dat is de sleutel tot succes!

### Een duurzaam vrijwilligersbeleid?

Een vrijwilligersbeleid in je organisatie geeft richting en biedt een draagvlak. Een duurzaam vrijwilligersbeleid heeft aandacht voor verschillende aspecten. De metafoor van de **boot** illustreert dit. Stel jouw organisatie voor als kleine boot, in het midden van de grote oceaan.

Heb je een sterke basis gecreëerd zodat je boot geen gaten vertoont en kan zinken?

**= duidelijkheid over rol & positie van vrijwilligers + veilige omgeving voor je mensen + ingebed in de rechten & plichten van de vrijwilligerswet**

Eenmaal ze op je boot zitten, wil je ze ook houden! Focus in je contacten met de vrijwilliger vooral op de persoonlijke relatie en hun motivatie. Taaksturing mag niet de hoofdmoot zijn.  
**= vrijwilligers binden van kennismaking tot afscheid**



Welke “vissen” wil je vangen? Springen sommige vissen uit enthousiasme op je boot? Waar vind je ze? Hoe vang je ze? Vis niet altijd in dezelfde vijver!  
**= vrijwilligers vinden/werven en diversiteit in je vrijwilligerswerking**

Weet je welke koers je vaart, waar je naartoe gaat? Of vaar je doelloos rond?  
**= heldere visie**

## Terugblik

1

### Duurzaam vrijwilligersbeleid: ondersteuning op maat

Vrijwilligers vinden begint bij een goed inzicht in je eigen organisatie: waar sta je voor, wat wil je bereiken en hoe laat je dat zien? Organisaties die hun drijfveren en passie delen, zijn aantrekkelijk voor potentiële vrijwilligers. **Gemeenschapscentrum Nohva** deed beroep op onze ondersteuning om helderheid te creëren. Tijdens de **coaching** kregen ze inzicht op de belangrijkste bouwstenen voor een volwaardig vrijwilligersbeleid. We reflecteerden over hun huidige beleid en bepaalden samen met welke uitdagingen ze aan de slag gaan.

2

### Klankbordgroep: Vrijwilligerswerk in de spotlight

Wist je dat negatieve zaken langer in ons geheugen blijven “hangen” dan positieve zaken? Tijdens onze eerste **klankbordgroep** van 2022 creëerden we een podium voor het vrijwilligerswerk, en schenen we de spotlights op succesverhalen. Deelnemers kregen **tips** over hoe je een succescultuur creëert in je organisatie. Via onze interactieve methodieken ervaarden ze zelf wat successen vierden met je doet.



3

### Het boodschappenlijstje: een originele tool

Voor ons is een vorming geslaagd als de deelnemers met minstens 1 ding aan de slag gaan. Aan het einde van elke vorming vragen we wat hen is **bijgebleven**. We stimuleren hen op een originele manier met ons “boodschappenlijstje”, dat ze aan het begin van de vorming krijgen. Op het lijstje noteren de deelnemers wat voor hen relevant is: AHA-momentjes, interessante partners, ideeën, leuke weetjes om te delen met het team ... Met deze creatieve tool kun je op een originele en interessante manier delen wat je hebt geleerd tijdens een vorming en zo de kennis delen met anderen.



#### **Barbara, medewerker vrijwilligerswerk**

“In 2022 startten we een procesmatige denkoefening voor het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel om onze werking te sterken en te voeden zodat we stevig en wendbaar de toekomst tegemoet gaan. Welk verschil kunnen we maken? Welke accenten leggen we, wat is onze rol?”

De komende jaren focussen we op 2 belangrijke thema's: organisaties ondersteunen bij het uitdenken van een duurzaam vrijwilligersbeleid en toegankelijke matching tussen organisaties en vrijwilligers.”

# Pleiten voor een buurtgerichte aanpak van wonen, welzijn en zorg

**In het streven naar toegankelijke, nabije zorg staat de buurt volop in de kijker. We pleiten voor zorgzame buurten als een samenhangende en buurtgerichte benadering van wonen, zorg en welzijn zodat mensen comfortabel in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen.**

De voorbije 10 jaar experimenteerden we met de zorgproeftuinen Actief Zorgzame Buurt, begeleidde we Brusselse buurtzorgprojecten, werkten we aan een visienota, inspireerden we de overheid en adviseerden we projecten in Brussel en Vlaanderen. Vandaag staan buurten en wijken centraal in de Vlaamse **Zorgzame Buurten-projecten** en de Brusselse plannen voor een **geïntegreerde welzijns- en zorgaanpak**.

### Een gevarieerde aanpak

De omslag van residentiële zorg naar kwaliteitsvol thuis wonen wordt in Brussel ingezet. Het klassieke rusthuis sluit niet meer aan bij de wensen en mogelijkheden van diverse oudere Brusselaars. Ouderen willen wonen met zorg die vertrouwd voelt, aangepast is aan hun behoeftes en hun keuzes respecteert. Een one-fits-all-oplossing bestaat niet, noch het 'zo lang mogelijk thuis', noch het woonzorgcentrum. Een **variatie aan woon(zorg) vormen** zal ouderen de mogelijkheid geven om te kiezen in functie van persoonlijke behoeftes en levensstijl.

## Terugblik

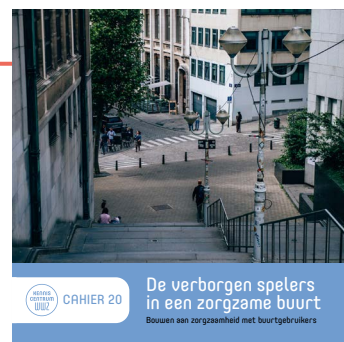
1

### Een zorgzame buurt met buurtgebruikers

Bij een zorgzame buurt denkt men aan een netwerk van bewoners en professionals. Maar wat met bedrijven, scholen, studenten, verenigingen, handelaars en passanten? In sommige buurten zijn die buurtgebruikers net erg aanwezig. Welke rol kunnen zij opnemen in een zorgzame buurt? Dat is de kern van **MaN'Aige**, een onderzoek met bewoners en buurtgebruikers van de wijken Martelaars en O-L-V-ter-Sneeuw in centrum Brussel. Het project kreeg steun van Innoviris en was een samenwerking tussen LD<sup>3</sup>, Maison Médicale Enseignement, Odisee, Vrije Universiteit Brussel en Kenniscentrum WWZ.



Het **cahier** 'De verborgen spelers in een zorgzame buurt' vormt het sluitstuk van dit project. Lees het via [www.kenniscentrumwwz.be/cahiers](http://www.kenniscentrumwwz.be/cahiers).





## Kiezen moet kunnen, ook voor ouderen.

Als lid van het adviescomité Ouderen van de Koning Boudewijnstichting werkten we mee aan de publicatie 'Kiezen moet kunnen. Ook voor ouderen'. Het is een pleidooi voor een **systeemomslag** in woonzorg zodat ouderen kunnen kiezen hoe ze hun laatste levensjaren doorbrengen. Het sluit aan bij onze eigen **visie** en werd breed opgepikt in de pers.

Surf naar [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be) om de publicatie te lezen.



2

## Advies en ondersteuning voor de Zorgzame Buurten

Ook Vlaanderen maakt werk van Zorgzame Buurten. **132 projecten**, waarvan 6 in Brussel, worden 2 jaar ondersteund om in hun buurt te werken aan participatie en inclusie, verbinding en intersectorale samenwerking. Als lid van het consortium achter de Zorgzame Buurten bepaalden we mee de krijtlijnen, volgen we de voortgang van de projecten op en bieden we vormingssessies aan. In het eerste projectjaar maakten de projecten een kwantitatieve en kwalitatieve **buurtanalyse**. De Brusselse projecten konden op het Kenniscentrum WWZ rekenen om te helpen.

3

4

## Handleiding voor een lokale omgevingsanalyse

Buurtgericht werken vergt kennis van en voeling met de buurt. Een omgevingsanalyse van de buurt is onontbeerlijk, zowel cijfermatig als op vlak van beleving en behoeften. Op vraag van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel werd een **handleiding** voor een lokale omgevingsanalyse samengesteld. Daarin vind je allerlei methodieken en handvaten om een kwalitatieve en kwantitatieve omgevingsanalyse te maken. We maakten deel uit van de ondersteuningsgroep en bogen ons mee over de Nederlandse **vertaling**.



Je vindt de omgevingsanalyse via [www.ccc-ggc.brussels](http://www.ccc-ggc.brussels).



### Olivia, medewerker zorg en beleidsondersteuning

"De vertaling van een werkstuk dat in het Frans is opgesteld naar het Nederlands bleek geen sinecure. Het volstaat niet om een Franse term te vervangen door een Nederlands woord. Taal en woorden zijn de weerslag van een denkwijze. Waar een omgevingsanalyse bedoeld is om te begrijpen in welke context een project of werking wordt uitgebouwd, is aandacht voor verschillen in taal en taalculturen ook belangrijk. Ook daarin moeten we elkaar willen begrijpen."



# Elk woonproject is verschillend

**Kenniscentrum WWZ begeleidt organisaties om welzijns- en wonen-met-zorgprojecten te realiseren.**

De begeleiding gaat onder andere over de analyse en het haalbaarheidsonderzoek, het ontwerp en de uitvoering en de oplevering. Daarbij zoeken we naar synergiën op vlak van infrastructuur, financiering en samenwerkingen met andere partners. Bij een project met subsidies bewaken we de subsidievoorwaarden en helpen we het subsidiedossier op te bouwen. We zijn geen bouwpromotor of projectontwikkelaar, maar **adviseren** en **begeleiden** sociale organisaties in hun bouwheerschap.

Elk (ver)bouwproject is verschillend; met andere partners, locaties, doelen, doelgroepen en financieringspuzzel. Onze ondersteuning is altijd **op maat** van de opdrachtgever.

Verder breiden we onze **samenwerkingsverbanden** uit om onze boodschap kracht bij te zetten en ervoor te zorgen dat partners die projecten in welzijn en zorg willen ontwikkelen de begeleiding krijgen die ze zoeken.



## Terugblik

# 1

### **Project Passerstraat (Anderlecht)**

Voor het **collectief woonproject** in de Passerstraat stelden we de bewonersgroep samen met De Overmolen vzw. De Overmolen is eigenaar van het gebouw met 12 appartementen en een gemeenschappelijke ruimte. Op het gelijkvloers komt het Vlaams-Afrikaans Huis Kuumba. Verder zullen we de bewoners **begeleiden** bij hun opstart in het woonproject, samen met De Overmolen en lokaal dienstencentrum Cosmos.

### **Project De Ark (Haren)**

In Haren begeleiden we De Ark, een **dagcentrum** en **woonvoorziening** voor personen met een handicap. Op de site zit momenteel ook kinderdagverblijf De Lentebloempjes, maar na een energiescan besloten zij om te verhuizen. We begeleiden hen nu bij hun nieuwbouw. De idee leeft om het gebouw ruimer te zien en een deel van de werking van De Ark er onder te brengen, en om linken te leggen naar de zorgtuin van De Ark en naar de buurt.

# 2

3

### Samenwerking met Hefboom en Inclusie Invest

Ook in Vlaanderen is er behoefte aan begeleiding bij de infrastructuur in verschillende sectoren. Samen met Hefboom en Inclusie Invest hielden we een **bevraging** bij organisaties in Vlaanderen die nood hebben aan **kennis** en **ondersteuning**. Op het studiemoment 'Samen bouwen aan welzijn en wonen' lichtten we de bevraging toe, samen met workshops over de projecten die in de steigers staan. Er waren aansluitend bezoeken aan inspirerende woonprojecten in Vlaanderen.

4

### Noodwoningen CAW Vilvoorde

CAW Halle-Vilvoorde gaat met de Stad Vilvoorde nieuwe **noodwoningen** realiseren in een gebouw met 12 studio's. We begeleiden het project bij het ontwerp, de subsidiëring en de bouw. De studio's zullen dienen voor noodopvang voor huishoudens begeleid door het CAW. De doelgroep is **divers**, waaronder personen met een kwetsbare thuissituatie, (dreigende) dakloosheid of uithuiszetting.



### Cahier 'Brusselse collectieve woonprojecten met sociaal oogmerk'

In dit cahier brengen we, samen met perspective. brussels, **collectieve woonprojecten** in kaart. Bewoners en begeleiders vertellen hun **verhaal**. Daarnaast benoemen we de hefbomen en obstakels die je kan tegenkomen als je een woonproject realiseert en delen experts hun visie op collectieve woonprojecten.



Lees het cahier via [www.kenniscentrumwwz.be/cahiers](http://www.kenniscentrumwwz.be/cahiers).

5



#### Jeroen, medewerker projectontwikkeling

"Het belang van degelijke huisvesting voor bewoners mag je niet onderschatten. Maar infrastructuur is meestal niet de core business van welzijns- en zorgorganisaties.

Daarom zetten we er graag mee onze schouders onder. Door eens een concrete samenwerkingsovereenkomst te overlopen, krijg je inzicht in wat er allemaal mogelijk is en wat er komt kijken bij zo'n proces rond infrastructuur."

#### Sofie, medewerker projectontwikkeling

"De uitdagingen in de sector zijn groot. Dat maakt een goede reflectie over je infrastructuur extra interessant. Het is niet altijd evident voor een organisatie om

hun werking verder te zetten tijdens de werkzaamheden. Daarom maken we altijd een stappenplan op om alles goed te laten verlopen. Soms is verhuizen naar een andere locatie een betere optie."



# De toekomst begint vandaag

Het Kenniscentrum WWZ situeert zich op het kruispunt van actie-onderzoek, praktijkuitwisseling, projectontwikkeling, inhoudelijke ondersteuning en beleidsadvies. Dankzij onze contacten houden we voeling met evoluties in de praktijk. Vanuit onze onafhankelijke positie helpen we de krijtlijnen tekenen voor een toekomstgericht welzijns- en zorgbeleid in Vlaanderen en Brussel.

Gezondheidsongelijkheid wegwerken, betere toegang tot welzijn en een geïntegreerde aanpak staan bovenaan de **beleidsagenda's**. Zowel in Brussel als Vlaanderen zijn grote werven aan de gang en wordt de eerstelijnszorg hertekend met het oog op meer territoriale en geïntegreerde samenwerking. Het Kenniscentrum WWZ zit niet rechtstreeks aan de teken tafel maar speelt een rol door inzichten te delen over ontwikkelingen in de sector, te reflecteren over de gevolgen van beleidskeuzes en te wijzen op mogelijke struikelblokken.

Er wordt gevraagd naar ons **advies** op diverse manieren, zoals informele contacten met beleidsmakers of structureel overleg met de subsidiërende overheden. Bovendien nemen we actief deel aan **beleidsvoorbereidend werk** zoals adviesorganen en stuurgroepen van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC), de Vlaamse Gemeenschap, Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) of de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF). Dat doen we door de agenda's mee te bepalen en voorbereidende nota's aan te leveren.

De **stuurgroep Woonzorg Brussel** neemt daar een bijzondere plaats in. Daar komen ondersteuningsorganisaties en beleidsmakers van de VGC en de Vlaamse Gemeenschap samen om evoluties in woonzorg en eerstelijnszorg te bespreken. De signalennota die we opstelden in 2021 geldt daarbij als kapstok. Sinds 2022 worden er ook actoren van de GGC betrokken. Het is een uniek forum voor uitwisseling en advies, zowel horizontaal (tussen overheden) als verticaal (tussen werkveld en beleid).

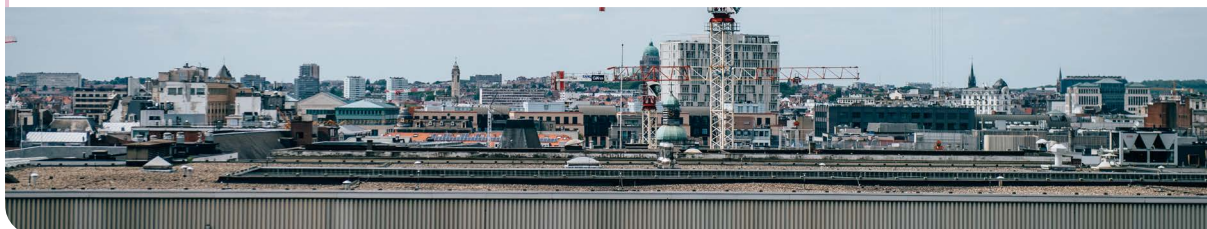
## Terugblik

1

### Stuurgroep Woonzorg Brussel

De stuurgroep Woonzorg Brussel bood de gelegenheid om enkele ontwikkelingen en initiatieven in de kijker te zetten:

- Bezorgdheden inzake het **taalgebruik** en **taalbeleid** in de zorg.
- De krijtlijnen van het Brussels **geïntegreerd welzijns- en gezondheidsplan** in relatie tot de Vlaamse eerstelijnszorg.
- De noodzaak van cultuursensitieve zorg en initiatieven rond **diversiteit** in de ouderenzorg.
- Strategieën in de strijd tegen **personeelstekort** in de welzijns- en zorgsector.
- Ontwikkelingen in de Brusselse **gezinszorg** en mogelijke impact op gebruikers en aanbieders.



2

### Vlaams perspectief in geïntegreerd welzijns- en gezondheidsbeleid

De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie kondigden samen een plan aan voor een **geïntegreerd welzijns- en gezondheidsbeleid**. Samen met Huis voor Gezondheid uitten we onze bezorgdheid over de betrokkenheid van het **Vlaamse** beleid en de afstemming met de Vlaamse eerstelijnszorg in Brussel.



3

### Studie naar personen met een handicap in Brussel

De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie gaven samen opdracht om een analyse te maken van noden, behoeften en aanbod voor personen met een **handicap** in Brussel. We namen deel aan de stuurgroep en vulden passages aan over Vlaamse regelgeving en het aanbod van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Ons **rapport** 'Personen met een handicap in Brussel – situatieanalyse 2020' was een belangrijke bron voor deze studie.

### Impact van COVID-pandemie op ouderenzorg

De COVID-pandemie bracht een schokgolf teweeg in de residentiële ouderenzorg. De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie wilde de **impact** onderzoeken bij bewoners, medewerkers en familieleden van Brusselse woonzorgcentra, om beter gewapend te zijn voor de toekomst. We maakten deel uit van de onderzoeksgroep, geleid door Sylvie Carbonelle (CDCS). Het **rapport** brengt verslag uit van de ervaringen en trekt er lessen uit voor het beleid. Lees het op de website van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel, via [www.ccc-ggc.brussels](http://www.ccc-ggc.brussels)

4



#### Herwig, directeur

"Ik hoop dat we als Vlaams erkende zorg- en welzijnssector een plek vinden in het veranderend Brussels landschap, zodat we onze relevantie niet verliezen en een blijvende meerwaarde kunnen bieden voor Brussel. We zijn volop bezig met analyseren waar de Vlaams erkende welzijnssector naartoe gaat en hoe dat spoort met evoluties in Vlaanderen en in de andere Brusselse gemeenschappen. De voorbereidingen van een nieuwe Staten-Generaal Welzijn en Zorg passen in dat perspectief: de samenwerking met organisaties uit de andere gemeenschappen staat daarin centraal."

# Initiatieven gaan uit van verschillende instanties

**De welzijns- en zorgsector werken steeds meer in een hybride context. Initiatieven gaan niet alleen meer uit van social profitorganisaties of de overheid. Ze komen meer en meer tot stand door samenwerking met profitpartners en burgerinitiatieven. Het werkveld is diverser geworden. Dat fenomeen noemen we 'hybridisering'. Kenniscentrum WWZ zet een leertraject over hybridisering op.**

'Hybride organisaties' refereert naar organisaties die over kenmerken beschikken van meer dan een van de **maatschappelijke sferen**, namelijk de markt, de overheid, de gemeenschap van burgers, social profit en het middenveld.

Om die realiteit beter te vatten werd eind 2021 de denkgroep **Open Inspiria** opgeroepen, waarbij experts van het Kenniscentrum WWZ, Odisee, Universiteit Antwerpen, Binario en de Sociale Innovatiefabriek hun kennis over het thema met elkaar deelden.

Samen met Odisee werken we aan een **visienota** over hybridisering om deze trend te beschrijven, en om de grenzen en het kader te bepalen waarin hybridisering het beste kan plaatsvinden. De visienota is deel van het proces om een leertraject over hybridisering op te zetten. Het uitgangspunt van de visienota ligt bij sociaal werk en de sociale sector in hun brede betekenis, met de (deel)sectoren van welzijn en gezondheid.

## Terugblik



### 1 Samenwerken in diversiteit in de kanaalzone

Op 15 maart 2022, tijdens de World Social Work Day, organiseerden we een wandeling over hybridisering voor sociale professionals. We lieten hen kennismaken met Cultureghem vzw, Casablanca vzw, Odisee en de Heyvaertwijk. De diversiteit in de **Kanaalbuurt**, waar de organisaties gelegen zijn, biedt heel wat opportuniteiten voor het sociaal werk. Het is een **broedplaats** voor samenwerking tussen de profit- en non-profitsector. We hadden boeiende en kritische uitwisselingen over het nut en de impact van hybridisering op sociaal werk.

## 2

### Open Inspiria: gezamenlijk denkmoment over hybridisering

In 2022 organiseerden we een tweede Open Inspiria-bijeenkomst onder de noemer 'De toekomst van welzijn en zorg is hybride'. Onze directeur Herwig Teugels leidde de voormiddag in en collega Joachim lichtte de visienota toe, gevolgd door reflecties van Jan Claeys van Odisee.

Daarna had onderzoeker Mieke Schrooten het over het perspectief van burgerinitiatieven; Daan Aeyels van Voka Health Community belichtte het perspectief van de markt en Ikrame Kastit, directeur Vorming & ondersteuning van Vlaams ABVV had het over het middenveld. Aansluitend was er een **uitwisseling** met alle deelnemers in groepen en een panelgesprek met de sprekers.

De reflecties van de deelnemers stofferen de visienota nog meer in de diepte. Eind juni leggen we hem voor aan het platform Sterk Sociaal Werk.



#### **Luc, medewerker alternatieve woonvormen**

"In feite gaat hybridisering over de herdefiniëring van het middenveld, omdat dat niet meer het exclusieve terrein is van de sociale sector. De sociale sector claimde destijds het middenveld, maar vandaag zijn er andere actoren, zowel burgerinitiatieven als commerciële actoren, actief op dat terrein. De onderlinge relaties, het tolereren van de andere en samen werk maken voor de cliënt, blijft de boodschap. In een veranderende samenleving moeten we vooral kijken naar opportuniteiten om het beter te maken voor de cliënt, zonder de eigenheid van de organisatie te negeren. De sociale sector bewaart zijn plaats, maar de context is gewijzigd. Op zich doet dat geen afbreuk aan die sector, maar hij moet dulden dat er andere aanbieders zijn."

# Uitsluiting gaat over meer dan enkel inkomen

Een kwart van de Brusselaars moet rondkomen met een inkomen onder de armoederisicogrens, zo blijkt uit de Welzijnsbarometer van 2021. Armoede en sociale uitsluiting kunnen zowel de oorzaak als het gevolg zijn van een beperkte toegang tot inkomen, werk, opleiding, gezondheid, huisvesting en maatschappelijke participatie. Kenniscentrum WWZ zet zich in om de kloof die armen ervaren naar de samenleving te helpen overbruggen. De focus ligt op twee vormen van uitsluiting, namelijk dak- en thuisloosheid en digitale uitsluiting.

Zo zijn we trekker van het **Regio-Overleg Thuislozenzorg Brussel** (ROTB), een overlegplatform voor Nederlandstalige organisaties. We organiseren ook jaarlijks de Week van de Brusselse Thuislozenzorg, samen met Bico-Federatie, AMA en het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDIC).

### Digitale uitsluiting

Daarnaast startten we in 2021 een traject om digitale uitsluiting in Brussel tegen te gaan. Online betalingen, inschrijvingen voor school, documenten opvragen bij de gemeente ... Het leven speelt zich steeds meer online af. Niet iedereen is mee op de **digitale sneltrein**. Heel wat Brusselaars zijn digitaal kwetsbaar. Hulpverleners proberen hen zo goed mogelijk de weg te wijzen in deze digitale wereld, met een nog zwaarder takenpakket als gevolg. Tal van organisaties reiken digitaal kwetsbare Brusselaars de hand, bijvoorbeeld met openbare computerruimtes, laagdrempelige opleidingen of door oude toestellen te recycleren.

In ons traject brengen we de digitale **drempels** in kaart die mensen ervaren, en brengen we initiatieven en organisaties samen om oplossingen te zoeken en om signalen door te geven aan het beleid.



## Terugblik

1

### Regio-overleg Thuislozenzorg Brussel

De Nederlandstalige sector dak- en thuislozen is klein in vergelijking met de Franstalige of tweetalige. Toch is het essentieel dat we meedoen aan gesprekken en ontwikkelingen. In 2022 hebben we de **banden** aangesterkt met Bruss'help, dat de noodopvang en inschakelingsvoorzieningen voor dak- en thuislozen coördineert in Brussel.

2

### Week van de Brusselse Thuislozenzorg

De trekker van de Week van de Brusselse Thuislozenzorg was dit jaar de Bico-Federatie. Wij bewaakten de aanwezigheid van de Nederlandstalige organisaties, de Vlaamse beleidsinsteeke en het **intersectorale** perspectief. 500 mensen uit de sector gingen op bezoek bij een andere organisatie. Aan het einde van de week was er een studiedag met als thema de beperkte fysieke toegang tot diensten in het digitale tijdperk

3

### Werkgroepen over digitale uitsluiting

Tijdens 5 sessies ontmoetten we professionals uit welzijn en zorg in werkgroepen over sensibilisering, digitale hulp aan huis, werken met vrijwilligers en opleidingen. Samen formuleerden we mogelijke **oplossingen** om te streven naar digitale inclusie in Brussel. De uitkomsten verwerkten we tot concrete **actiepunten** in 2023.



4

### Zo'n 50 professionals kwamen samen op de intersectorale netwerkdag

Onze jaarlijkse intersectorale netwerkdag stond in het teken van digitale uitsluiting. We toetsten de eerder verzamelde actiepunten af bij de aanwezige professionals. Daarna was er een **debat** met vertegenwoordigers van de sociale sector, de overheid, de bankensector en bedrijven. We bespraken wat die actoren kunnen doen om de kwetsbare Brusselaar digitaal mee te krijgen.



#### Frank, medewerker digitale inclusie

“Net als iedereen sukkel ik ook wel eens met paswoorden, online formulieren of een internetverbinding. Maar ik zit toch op de digitale trein, al is het niet in eerste klasse. Veel Brusselaars staan gewoon op het perron en zien de trein voorbijrijden. De digitale uitsluiting heeft een grote invloed op hun leven.

Tijdens de intersectorale netwerkdag voelde ik gelukkig sterke drang van Brusselse organisaties om verder te werken aan digitale inclusie. Het is goed dat spelers uit de private sector eens konden horen wat de sociale sector te verduren krijgt door de snelle digitalisering.”

# Blijf geïnformeerd over de evoluties in Brussel

**Het Kenniscentrum WWZ ontwikkelt kennis en expertise via onderzoek, samenwerkingen, en constante voeling met de maatschappij en het werkveld.**

Onze expertise delen we in de **Welzijnsacademie**, met vormingen en workshops over vrijwilligerswerk, diversiteit en inclusie, de sociale kaart, werken in welzijn en zorg, de Sustainable Development Goals en meer.

Daarnaast publiceren we drie keer per jaar een **cahier**, waarin we inzichten, verhalen en goede praktijken uit welzijn, wonen en zorg belichten. Verschillende thema's kwamen al aan bod, zoals handicap, wonen, zorgzame buurten, ouderen, enzovoort. De cahiers zitten boordevol nuttige informatie en handvaten voor professionals en beleid. Bovendien geven ze een stem en een gezicht aan de Brusselse zorg- en welzijnssector.

Verder voeren we regelmatig **onderzoeken** met academische partners, beleidsactoren of organisaties. Met die onderzoeken willen we werkveld en beleid dichter bij elkaar brengen in hun streven naar een beter Brussel. De onderzoeksrapporten ontsluiten we via onze website. Zo brachten we de voorbije jaren onder andere 'Personen met een handicap in Brussel - situatieanalyse 2020' en 'Contextanalyse en verkenning van strategieën in de strijd tegen dak- en thuisloosheid in Brussel' uit.

We zijn ook actief in stuurgroepen van allerlei projecten, werkgroepen en onderzoeken in welzijn, wonen en zorg waar we expertise uitwisselen en ons laten inspireren.



## Terugblik

1

### We maakten drie cahiers

In 2022 verschenen er drie cahiers.



In 'De verborgen spelers in een zorgzame buurt' leer je hoe je buurtgebruikers zoals bedrijven, scholen en winkeliers kan betrekken bij een **zorgzame buurt**.

'(Z)onder dak in Brussel' is het sluitstuk van het onderzoekstraject met CAW Brussel. We onderzochten de hulpverlening aan **dak- en thuislozen** en de toegang tot de huisvestingssector, als stap naar een toekomstvisie voor het CAW omtrent dak- en thuislozen. Het cahier schetst de context van dak- en thuislozen in Brussel en biedt een kijkje in de hulpverleningspraktijk.

'Ondersteuning voor personen met een handicap in een superdiverse context' leert je cultuursensitief handelen bij mensen met een handicap en een **migratieachtergrond**.



2

### Workshops voor Zorgzame Buurten

In opdracht van de Koning Boudewijnstichting organiseerden we **vormingen** over vrijwilligerswerk, kruispuntdenken en de buurt voor de medewerkers van de 132 Zorgzame Buurten in Vlaanderen en Brussel.

### Zorgen voor personeel in zorg en welzijn

Daarnaast organiseerden we samen met Huis voor Gezondheid twee **workshopreeksen** met betrekking tot 'werken in welzijn en zorg'. De reeks 'Zorg voor de Brusselse zorg' stelde het welzijn van medewerkers centraal, en in 'Andere tijden, anders werken' namen we de personeelskrapte onder de loep.

3



### Lieselot, communicatie- en redactiemedewerker

"Voor het cahier over dak- en thuislozen ontmoette ik Karina, Thomas, Roel, Florian en Tom, hulpverleners die bewonderenswaardig werk doen om dak- en thuislozen op weg te helpen naar een beter leven. Ik sprak ook met een aantal cliënten die me zonder schroom hun levensverhaal toevertrouwden. Hassan, Thérèse en Roger hebben mijn kijk op dak- en thuisloosheid en op Brussel veranderd. Hun verhalen kan je lezen in het cahier."

# Blij medewerkers in een gezonde organisatie

**Een goed werkende organisatie kan pas meerwaarde realiseren als iedereen goed met elkaar samenwerkt en in verbinding staat met elkaar.**

We organiseren heel wat formele en informele initiatieven zodat de medewerkers zichzelf verder kunnen ontwikkelen en de organisatie als een goed gesmeerde machine blijft draaien. Samen werken we aan een dynamische en weerbare organisatie, met aandacht voor het welzijn van de medewerkers.

## Terugblik



### 1 Vormingen en studiedagen

Drie keer per jaar organiseren we een interne studiedag over werkgerelateerde thema's. In 2022 stond het thema '**feedback** geven en ontvangen' centraal. Daarna implementeerden we de methodiek van het 360°-feedbackgesprek in het team.

Verder organiseren we verschillende keren per jaar een **vraagbank** voor het team, een korter vormingsmoment over tools of vaardigheden. Vergelijkbaar zijn de **themamiddagen**, waarop een collega over zijn of haar werk vertelt aan de rest van het team. Zo blijven we inhoudelijk in verbinding met elkaar.

Ten slotte krijgen alle medewerkers de gelegenheid om ook externe vormingen te volgen in functie van hun werk.

### 2

#### Tweedaagse

Op onze jaarlijkse tweedaagse werkten we aan een nieuw **jaaractieplan**. We reflecteerden over ons werk van het voorbije jaar en bepaalden nieuwe accenten op basis van de noden in de sector en bij het beleid. Verder was er tijd voor **workshops** over verbinding, communicatie en intervisie, en natuurlijk ook voor plezier. We trokken naar de Oude Abdij in Drongen, de ideale plek voor inspiratie en ontspanning.



### 3

#### Tevredenheidsbevraging

Een tevreden medewerker is er twee waard. In de tevredenheidsbevraging peilden we onder andere naar **welzijn**, stress, tevredenheid met de **werkomgeving** en de samenwerking in het team. Op basis van de resultaten stellen we een aantal interne **actieplannen** op om het werken in onze organisatie nog aangenamer te maken.



#### Narges, medewerker financiën en HR

“De tevredenheidsbevraging bij de medewerkers bracht een aantal werkpunten naar boven. Maar we scoorden op de meeste vlakken wel goed. We zijn vaak te streng voor onszelf en benoemen de goede dingen te weinig. De goede resultaten van

de tevredenheidsbevraging waren een reminder voor mezelf om niet alleen de werkpunten te houden, maar ook de successen in ons werk te benadrukken. Een van onze sterkste punten zijn de collega's die zich al jaren inzetten om een verschil te maken voor Brussel.”



#### Werkbezoeken

Om de voeling met Brussel en het werkveld levend te houden, gaan we twee keer per jaar op werkbezoek. In 2022 namen we als eerste werkbezoek deel aan de **stadswandelingen** die we organiseerden voor World Social Work Day, en als tweede werkbezoek gingen we op wandel in Elsene en Sint-Joost-ten-Node en brachten we een **uitwisselingsbezoek** aan perspective.brussels.

### 4



#### Johan, medewerker IT en digitale communicatie

“Mijn start bij Kenniscentrum WWZ in januari 2023 ging heel vlot. In de weken ervoor ontving ik elke dag een mailtje waarin iedere collega zichzelf persoonlijk voorstelde. Zo had ik meteen het gevoel dat ik welkom was. Het leek alsof ik de mensen al kende nog voordat ik hen persoonlijk had ontmoet.

Ik streef ernaar om voor iedereen een stabiele werkomgeving te creëren qua materiaal, verbindingen en digitale communicatie. De collegialiteit en aangename werksfeer motiveren mij daarvoor.”

# 5

## Verbouwing in het Lakenhuis

Onze kantoorruimtes op de derde en vijfde verdieping in het Lakenhuis zijn aan vernieuwing toe. In 2021 kregen we een bouwvergunning om te **renoveren**. De werken starten in de zomer van 2023. Ondertussen verhuisden we tijdelijk naar verdieping twee en vier. Onze teamvergaderingen zullen plaatsvinden op **andere locaties** in Brussel, aangezien de gemeenschappelijke vergaderinfrastructuur ook gerenoveerd wordt.



### Zdravka, medewerker administratie en boekhouding

“Mijn wens voor Brussel is dat we meer gezien kunnen worden door het Vlaamse en het Waalse beleid. Het lijkt soms alsof Brussel een beetje wordt

uitgestoten en we worden niet altijd meegenomen in het beleid van de andere gemeenschappen. Hopelijk kan onze organisatie daar een steentje toe bijdragen. We zitten boordevol expertise over thema's binnen welzijn en zorg. Maar tegelijk moeten we toegeven dat we niet alles weten.”

### Afsaneh, medewerker logistiek en administratie

“Kenniscentrum WWZ voelt als mijn familie, met de directeur als heel goede huisvader. Als er een collega de organisatie verlaat, doet het pijn. Maar voor de rest voel ik mij hier heel goed. Vorig

jaar was ik lang afwezig door ziekte en miste ik mijn collega's heel erg. Ik was blij om terug te zijn en ik had meteen mijn handen vol. We hebben de 3<sup>e</sup> en 5<sup>e</sup> verdieping van ons gebouw volledig leeggemaakt voor de verbouwing. Een lastige taak soms, maar dankzij het team is het goed verlopen.”



## Ontspanning en successen vieren

Ontspanning is belangrijk. Zo organiseren we elk maand een ‘**auberge espagnol**’, waarbij iedereen iets meebrengt om te delen tijdens de lunch. Twee keer per jaar is er een **Lakenhuismeeting**, een ontmoeting met alle organisaties in het Lakenhuis (Huis voor Gezondheid, Accolage en Brusselse Huisartsenkring vzw).

Bovendien vinden we het belangrijk om stil te staan bij de **impact** die we hebben en bij zaken die goed lopen. We werken in een uitdagende sector die soms veel van ons vraagt. Als we een project tot een goed einde brengen, heffen we het glas. In 2023 breiden we die momenten uit voor de hele welzijns- en zorgsector met de **Welzijnscafés**, want iedereen doet zijn best om van Brussel uit een betere plek te maken. Bij de Welzijnscafés combineren we een sportieve of culturele activiteit met een afterwork-drink.

# 6



# Vormingen en tools

Heb je interesse in een vorming of tool? Surf naar [www.kenniscentrumwwz.be](http://www.kenniscentrumwwz.be), of contacteer ons via [info@kenniscentrumwwz.be](mailto:info@kenniscentrumwwz.be) of 02 414 15 85.



## Een greep uit ons vormingsaanbod

1

### Intersections: kruispuntdenken in de praktijk

Kruispuntdenken is een kader om te begrijpen hoe de verschillende **sociale identiteiten** van een persoon, zoals gender, sociale klasse en etniciteit, verbonden zijn. De kruising van de verschillende sociale identiteiten leidt tot persoonlijke ervaringen van discriminatie en privilege.

In deze vorming leer je onder andere:

- hoe je rekening houdt met de diversiteit van jouw cliënteel
- hoe je kan omgaan met de blinde vlekken in jouw organisatie
- hoe je kan omgaan met discriminatie en onderdrukking op de werkvloer

2

### De sociale gps

Wil je een volledig overzicht van alle zorg- en welzijnsorganisaties in Brussel? Tijdens deze vorming lichten we enkele **sociale gidsen** toe: het Brussels Zakboekje, de Sociale Kaart en Sociaal Brussel Online. We leggen uit wat het verschil is tussen de gidsen, wat je erin kan vinden en hoe je informatie opzoekt. Daarna krijg je de kans om zelf te oefenen.

### Vrijwilligerswerk

Het Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel biedt allerlei vormen aan voor coördinatoren, bestuursleden en andere medewerkers van **organisaties** die met vrijwilligers werken. Je kan ook voor een persoonlijke coachingssessie langskomen waarbij we vertrekken van jouw vragen.

3

4

### Duurzaamheid

Klimaatactieplannen, duurzaamheidslabels, maatschappelijk verantwoord ondernemen ... We zetten je graag op weg bij de opmaak van je **actieplan**. Duurzame doelstellingen opnemen is helemaal niet moeilijk. Je zal versteld staan wat je nu al (onbewust) doet. Een **strategische aanpak** helpt om vooruitgang te boeken en dat zichtbaar te maken.



## Aan de slag met onze tools

5

### Vind je weg in de Brusselse sociale kaart

Kenniscentrum WWZ werkt samen met partners aan 3 sociale gidsen.



**Het Brussels Zakboekje** bevat 2.000 adressen en gegevens van Nederlandstalige voorzieningen en zorgverleners voor welzijn en gezondheid in Brussel. Raadpleeg het Zakboekje via [www.kenniscentrumwwz.be/downloadZakboek2022](http://www.kenniscentrumwwz.be/downloadZakboek2022)

**De sociale kaart** is een databank met voorzieningen in de welzijns- en gezondheidssector in Vlaanderen en Brussel, in samenwerking met de Vlaamse Overheid. [www.desocialekaart.be](http://www.desocialekaart.be).



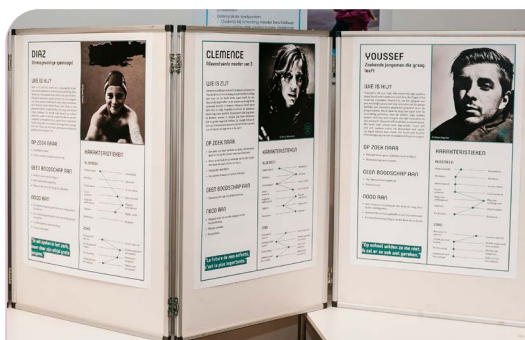
**Sociaal.Brussels** is de toegangspoort tot het welzijns- en gezondheidsaanbod in Brussel.

De databank wordt beheerd door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad. Kenniscentrum WWZ wisselt gegevens uit met hen.



### Germaine, medewerker informatiebeheer en onthaal

“In 2022 kwam ons nieuw Brussels Zakboekje uit. Ik was daar heel fier op. We hebben hard gewerkt om alle gegevens te updaten. De website van de sociale kaart zit sinds kort ook in een nieuw jasje. Ik ben verantwoordelijk voor de gegevens uit Brussel. Ik moest even wennen aan de nieuwe website, maar het lukt goed ondertussen. Samen met mijn collega Frank geef ik de vorming ‘De Sociale GPS’, waarin we de sociale databanken toelichten in organisaties.”



### De persona-methodiek

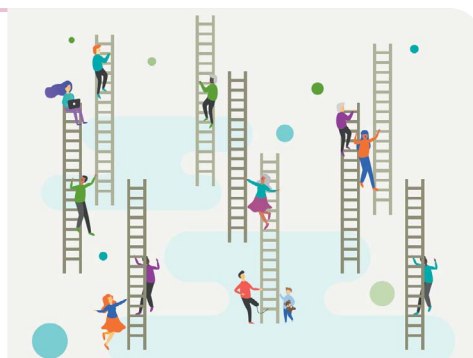
Maak kennis met Dimitri, Omar, Ariana en de anderen. Zij vertellen hun verhaal en geven een **stem** aan de gebruikers van welzijn en zorg. De persona zijn fictief, maar uit het leven gegrepen. Je kan de persona bijvoorbeeld gebruiken om het eigen zorgbeleid af te toetsen of om na te gaan hoe toegankelijk je organisatie is.

6

7

### Meetladder diversiteit

De Meetladder diversiteit is een **reflectietool** voor diverssensitieve projecten en acties. Heb je voldoende aandacht voor personen die uitgesloten worden op basis van hun geslacht, gender, seksuele oriëntatie, huidskleur, migratieachtergrond, leeftijd, religie, gezondheid, handicap of een combinatie van factoren? Met de meetladder ontdek je of jouw project genoeg rekening houdt met diversiteit.



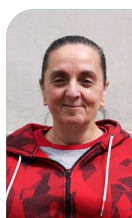
# Het team achter Kenniscentrum WWZ

De drijvende krachten achter Kenniscentrum WWZ zijn 19 ambitieuze, volhardende en open medewerkers. Maak kennis met ons team en het bestuursorgaan.



## Afsaneh Younespour

Logistiek en administratie  
afsaneh.younespour@kenniscentrumwwz.be  
02 413 01 43



## Germaine Vanderstappen

Onthaal en informatiebeheer  
germaine.vanderstappen@kenniscentrumwwz.be  
02 414 15 85



## Barbara Fruyt

Vrijwilligerswerk  
barbara.fruyt@kenniscentrumwwz.be  
02 218 55 16



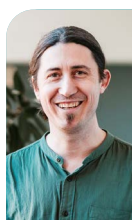
## Herwig Teugels

Directeur  
herwig.teugels@kenniscentrumwwz.be  
02 211 02 41



## Cynthia van Thiel

Diversiteit en inclusie  
cynthia.van.thiel@kenniscentrumwwz.be  
02 413 01 58



## Jeroen Dries

Projectontwikkeling  
jeroen.dries@kenniscentrumwwz.be  
0498 10 97 11



## Els Nolf

Werken in welzijn  
els.nolf@kenniscentrumwwz.be  
02 414 15 85



## Johan Degraeve

IT en digitale communicatie  
johan.degraeve@kenniscentrumwwz.be  
0475 28 28 27



## Emma De Pauw

Vrijwilligerswerk  
emma.depauw@kenniscentrumwwz.be  
02 414 15 85



## Laure Bakker

Beleidsondersteuning, inclusie en diversiteit  
laure.bakker@kenniscentrumwwz.be  
02 413 01 50



## Fauve Peirelinck

Project Op Niveau  
fauve.peirelinck@kenniscentrumwwz.be  
02 211 02 49



## Lieselot Degraeve

Communicatie- en redactie  
lieselot.degraeve@kenniscentrumwwz.be  
02 413 01 53

**Frank Tierens**

Digitale inclusie  
[frank.tierens@kenniscentrumwwz.be](mailto:frank.tierens@kenniscentrumwwz.be)  
 02 413 01 47

**Luc Lampaert**

Alternatieve woonvormen  
[luc.lampaert@kenniscentrumwwz.be](mailto:luc.lampaert@kenniscentrumwwz.be)  
 02 211 02 44

**Narges Ghiasloo**

Financiën en HR  
[narges.ghiasloo@kenniscentrumwwz.be](mailto:narges.ghiasloo@kenniscentrumwwz.be)  
 02 211 02 40

**Veerle Leroy**

Duurzaamheid  
[veerle.leroy@kenniscentrumwwz.be](mailto:veerle.leroy@kenniscentrumwwz.be)  
 02 413 01 59

**Olivia Vanmechelen**

Zorg en beleidsondersteuning  
[olivia.vanmechelen@kenniscentrumwwz.be](mailto:olivia.vanmechelen@kenniscentrumwwz.be)  
 02 211 02 42

**Zdravka Zlatanova**

Administratie en boekhouding  
[zdravka.zlatanova@kenniscentrumwwz.be](mailto:zdravka.zlatanova@kenniscentrumwwz.be)  
 02 413 01 45

**Sofie Deberdt**

Projectontwikkeling  
[sofie.deberdt@kenniscentrumwwz.be](mailto:sofie.deberdt@kenniscentrumwwz.be)  
 02 413 01 55

## Bestuur

**Bestuursorgaan**

Greet Callaerts  
 Dominique Coucke  
 Liesbeth De Donder  
 Luc Roose, penningmeester  
 Rodino Sayala-Ngiay  
 Anne Six  
 Herwig Teugels  
 Annemie Van de Casteele, voorzitter  
 Koenraad Van de Abeele, ondervoorzitter  
 Gert Van Snick  
 Hicham Vanborm  
 Emily Verté  
 Isabel Vlaeminck

**Algemene vergadering**

Greet Callaerts  
 Johnny De Mot  
 Martine De Ridder  
 Annick Dermine  
 Naïma Lafrachi  
 Luc Roose  
 Rodino Sayala-Ngiay  
 Marianne Scheppers  
 Anne Six  
 Thijs Smeyers  
 Herwig Teugels  
 Annemie Van de Casteele  
 Koenraad Van den Abeele  
 Gert Van Snick  
 Hicham Vanborm  
 Emily Verté

**Blijf op de hoogte**

Abonneer je op de nieuwsbrief  
[www.kenniscentrumwwz.be/ontvang-onze-nieuwsbrief](http://www.kenniscentrumwwz.be/ontvang-onze-nieuwsbrief)



# De Sustainable Development Goals

Het Kenniscentrum WWZ werkt aan de SDG's, de 17 duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties.

## Diversiteit en inclusie



## Duurzame ontwikkeling in welzijn en zorg



## Werken in welzijn en zorg



## Vrijwilligerswerk in Brussel



## Zorgzame buurten



## Wonen



## Beleidswerk



## Hybridisering



## Sociale uitsluiting



# Colofon

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Titel</b>             | Rondleiding 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Auteurs</b>           | De medewerkers van Kenniscentrum WWZ                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Redactie</b>          | Lieselot Degraeve, Herwig Teugels                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Nazicht</b>           | Klaar De Smaele                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Lay-out</b>           | Lieselot Degraeve                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Foto's omslag</b>     | Kenniscentrum WWZ, Elke Gutierrez, Jan Booi, Jan Van Bostraeten, Layla Aerts, Raisa Vandamme, Tom Bruelemans                                                                                                                                                                                     |
| <b>Foto's binnenwerk</b> | Jan Van Bostraeten (p. 1, p. 5, p. 16, 17, 19, 20, 21, 23, 30, 31, 33), Kenniscentrum WWZ (2, 6, 12, 19, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33), Erik Brinkhorst (p. 5), Tom Bruelemans (p. 5, 12, 15, 21), Layla Aerts (p. 7, 11, 24, 25), Raisa Vandamme (p. 13, p. 18), Astrid Bultijnck (p. 27) |
| <b>Illustraties</b>      | Barbara Fruyt (p. 14), Sita Vreeling (p. 10)                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Dit is een uitgave van

Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg vzw

Lakensestraat 76 bus 2 | 1000 Brussel

tel. 02 414 15 85

0896.225.857

RPR Nederlandstalige Ondernemingsrechtbank Brussel

ISBN 9789464442687

D/2023/13222/1

juni 2023

**Overname van de tekst is toegestaan met bronvermelding.**

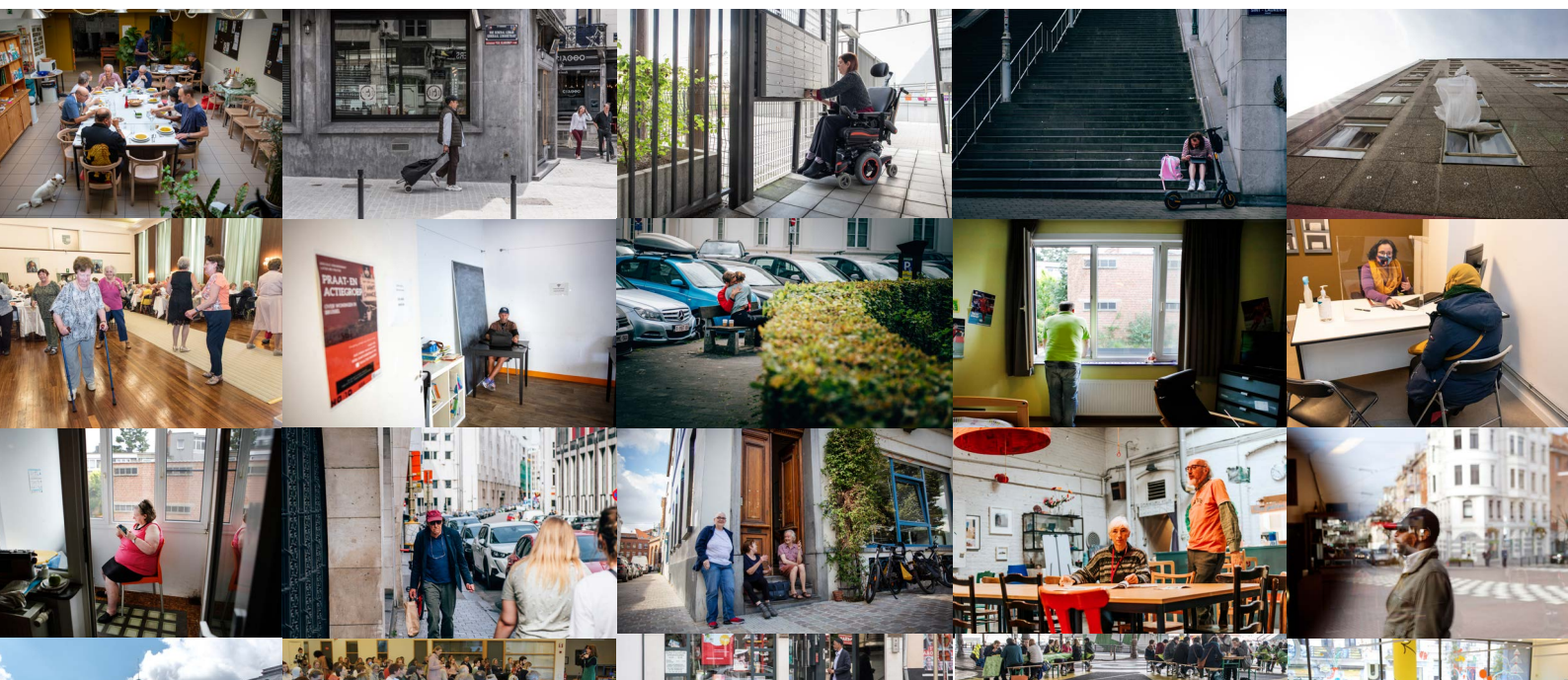
De projecten worden gesteund door:





**KENNIS  
CENTRUM  
WWZ**

**WELZIJN  
WONEN  
ZORG**



**Kenniscentrum WWZ vzw**  
Lakensestraat 76 bus 2  
1000 Brussel

tel. 02 414 15 85  
info@kenniscentrumwwz.be  
[www.kenniscentrumwwz.be](http://www.kenniscentrumwwz.be)



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

