



HULP- EN
DIENSTVERLENING
AAN GEDETINEERDEN

BRUG BINNEN BUITEN

Inzetten op ondersteuningsnoden
van ex-gedetineerden door vrijwilligers

Auteurs

Sylvie Van Dam
Peter Raeymaeckers
OASes – Master Sociaal Werk - Universiteit Antwerpen

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever

Karine Moykens
Secretaris-generaal
Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Koning Albert II-laan 35 bus 30
1030 Brussel

Samenstelling

Dit rapport is de weergave van een onderzoeksproject uitgevoerd binnen OASes (Centrum Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad).

In samenwerking met:

Inge Vandeurzen, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin - Afdeling Welzijn en Samenleving
Sabine Van de Velde, CAW Antwerpen, Justitieel Welzijnswerk Antwerpen en TOPcoachteam
Ilse Ielegems, CAW Antwerpen, Brug Binnen Buiten
Jill Coene, OASes, Universiteit Antwerpen
Yante Vermeulen, Master Sociaal Werk, Universiteit Antwerpen

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Algemeen Coördinerende Diensten - team Communicatie
Kathy Ooge

Depotnummer

D/2017/3241/169

Uitgave

Mei 2017



INHOUD

VOORWOORD	7
1 AANLEIDING VOOR HET PROJECT BRUG BINNEN BUITEN	8
2 OPZET VAN HET PROJECT EN HET ONDERZOEK	10
3 MOGELIJKHEDEN EN ONDERSTEUNINGSNODEN - THEORETISCH KADER	13
3.1 Levenskwaliteit en menswaardigheid: Capabilities van (ex-)gedetineerden	13
3.2 Capabilities en Schaarste	15
3.3 Capabilities en Ondersteuning	16
3.3.1 Waarin ondersteunen? Dimensies van levenskwaliteit!	17
3.3.2 Hoe ondersteunen? Netwerken en capabilities!	18
3.4 Van theorie naar praktijk: op zoek naar een methodiek	19
3.5 Wat is een methodiek?	20
3.6 Methodieken van ondersteuningstrajecten	21
4 EX-GEDETINEERDEN AAN HET WOORD / ONDERZOEK NAAR DE NODEN EN STRATEGIEËN VAN EX-GEDETINEERDEN EN DE DREMPELS OP HUN PAD	23
4.1 Onderzoeksmethoden	24
4.2 Noden bij vrijlating	26
4.2.1 Nood aan financiële middelen	26
4.2.2 Nood aan werk	27
4.2.3 Nood aan een woonplaats	28
4.2.4 Nood aan sociale contacten	29
4.2.5 Nood aan psychische gezondheid en hulp bij verslavingsproblematiek	30
4.3 Strategie van aankloppen bij de formele hulp- en dienstverlening	32
4.3.1 Waarom aankloppen bij hulp- en dienstverlening (HDV)?	33
4.3.2 Drempels op weg naar hulp- en dienstverlening	36
4.3.3 Ondersteuningsnoden in contact met hulp- en dienstverlening	49
4.4 Strategie van aankloppen bij informele sociale netwerken	55
4.4.1 Waarom aankloppen bij informele netwerken?	56
4.4.2 Drempels in informele netwerken	58
4.4.3 Ondersteuningsnoden in informele netwerken	62
5 METHODIEK VAN BRUG BINNEN BUITEN – GEBUNDELDE KRACHTEN VAN LITERATUUR, EXPLORATIEF ONDERZOEK EN PRAKTIJKERVARINGEN	64
5.1 Drempels en ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden na vrijlating	65
5.2 Fasering van het ondersteuningstraject	71

6	INTERMEZZO / EVALUATIEF ONDERZOEK: DE METHODIEK IN DE PRAKTIJK	75
7	ERVARINGEN VAN VRIJWILLIGERS IN BRUG BINNEN BUITEN	77
7.1	Profiel van de vrijwilligers en hun drijfveren	77
7.2	Ondersteuningstrajecten door de ogen van vrijwilligers	78
7.2.1	Verwachtingen omtrent het inhoudelijke verloop van een traject	79
7.2.2	Ervaringen met het inhoudelijke verloop van trajecten	79
7.2.3	De relatie tussen vrijwilligers en cliënten	86
7.3	Rolverdeling van de professional en de vrijwilligers	88
7.3.1	Verwachtingen t.a.v. de projectmedewerker	88
7.3.2	Ervaringen met de projectmedewerker	88
7.3.3	Verwachtingen t.a.v. de vrijwilligersgroep	90
7.3.4	Ervaringen met de vrijwilligersgroep	91
7.4	Meerwaarde van het project door de ogen van de vrijwilligers	93
7.4.1	Wie zijn wij?	93
7.4.2	Wachten en zoeken	93
7.4.3	Wat doen we of wat doen we niet?	94
7.4.4	Kleine en grote successen	95
7.4.5	Werken aan drempels	95
7.4.6	Toepassing van de methodiek	96
8	ERVARINGEN VAN DE PROFESSIONAL IN BRUG BINNEN BUITEN	98
8.1	Traject	98
8.1.1	De kracht van het referentiekader en de methodiek	98
8.1.2	De theorie in praktijk: inzetten op ondersteuningsnoden om drempels te verlagen	101
8.1.3	Relationele aspecten van trajecten door het oog van de professional	105
8.2	De rol van de professional en de vrijwilligers	107
8.2.1	Rolafbakening van de professional en vrijwilligers	107
8.2.2	Contacten tussen de professional en de vrijwilligers	110
8.3	Meerwaarde en knelpunten van het project	112
8.3.1	Doel en realisatie van het project	112
8.3.2	Sleutelfiguur in een experimenteel project	113
8.3.3	Meerwaarde van Brug Binnen Buiten door het oog van de professional	113
9	ERVARINGEN VAN EX-GEDETINEERDEN IN BRUG BINNEN BUITEN	114
9.1	Welke cliënten?	114
9.2	Aanmelding en opstart van een traject	115
9.3	Het inhoudelijk verloop van een traject: drempels en capabilities	117
9.3.1	Hulpvragen	117
9.3.2	Aanpak in de trajecten: wat hebben de cliënten met de vrijwilligers gedaan?	118
9.3.3	Veranderingen in de situatie van de cliënt	120
9.3.4	Afronding van een traject	121
9.4	De relatie tussen cliënt en vrijwilliger in een traject	122
9.5	Meerwaarde van het project door de ogen van de cliënten	122

10	BESLUIT – EERSTE BEVINDINGEN VAN BRUG BINNEN BUITEN	124
10.1	Aanleiding van het project	124
10.2	Opzet van het onderzoek	124
10.3	Resultaten van het onderzoek	125
10.3.1	Hulp vragen aan de formele hulp- en dienstverlening	125
10.3.2	Hulp vragen aan het informele netwerk	126
10.3.3	De trajecten in een notendop	127
10.3.4	Rol van de professional en de vrijwilligers	127
10.3.5	Impact op de cliënt	127
10.3.6	Rol van de vrijwilligersgroep	129
10.4	Aanbevelingen	129
10.4.1	Dialogo over de afbakening van de rol van de vrijwilliger	130
10.4.2	Sensibiliseren van de vrijwilligers voor de complexiteit van de doelgroep	130
10.4.3	Vraagverheldering van de cliënt als blijvende uitdaging	130
10.4.4	Matching van vrijwilliger en cliënt als continu proces	130
10.4.5	Vrijwilligers geven praktische ondersteuning en bouwen aan een gelijkwaardige relatie	131
10.4.6	Drempels worden aangepakt op zowel het organisatorische als beleidsniveau	131
10.4.7	Evaluatie van het traject op basis van concrete resultaten	131
10.5	Brug naar de toekomst	132
11	REFERENTIES	133
12	LIJST MET AFKORTINGEN	138
13	BIJLAGEN	139
13.1	Vacature vrijwilligers	139
13.2	Formulier vraagverheldering	141
13.3	Vragenlijst interviews (ex-)gedetineerden	143
13.4	Vragenlijst interviews vrijwilligers nulmeting	149
13.5	Vragenlijst vrijwilligers evaluatie	150
13.6	Topiclijst focusgroep vrijwilligers evaluatie	152
13.7	Vragenlijst projectmedewerker evaluatie	154
13.8	Vragenlijst cliënten evaluatie	157



Gevangenis van Antwerpen

1 AANLEIDING VOOR HET PROJECT BRUG BINNEN BUITEN

Het beleidsteam van de gevangenis van Antwerpen nam in december 2014 de beslissing om een project op te zetten met als kernopdracht de ondersteuning van gedetineerden bij het vrijkomen uit de gevangenis. Het project Brug Binnen Buiten was geboren. De basisideeën en uitgangspunten lagen op tafel. Het project wil inzetten op de ‘brug naar buiten’ middels een vrijwilligerswerking ter ondersteuning van formele en informele netwerken van ex-gedetineerden. Het voorliggend rapport is de weerslag van een studie met als doelstelling de wetenschappelijke onderbouwing van dit project. Dit onderzoek wordt uitgewerkt aan de hand van een hechte wisselwerking tussen wetenschappelijk onderzoek en ervaring en expertise uit de praktijk.

Vooraleer we ingaan op de resultaten van dit onderzoek is het cruciaal om **enkele ontwikkelingen** te identificeren die er mee voor hebben gezorgd dat het project ‘Brug Binnen Buiten’ kon ontstaan. Eerst en vooral is er het **decreet van 8 maart 2013** betreffende de organisatie van de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden¹. Dit decreet zorgde ervoor dat in alle Vlaamse gevangenissen beleidsteams Hulp- en Dienstverlening werden opgericht die per 30 maanden een actieplan moeten opmaken. Het decreet installeert ook een Gemengde Commissie die per beleidsperiode een strategisch plan Hulp- en Dienstverlening voorbereidt en opvolgt (art. 9 decreet). Het strategisch plan 2015-2020² is geënt op de volgende twee principes: het aansluiten bij de noden en behoeften van gedetineerden en het voorbereiden van gedetineerden op hun re-integratie. Het decreet van 2013 voorziet verder in haar missie dat hulp- en dienstverlening georganiseerd moet worden *“zodat ze zich kunnen ontplooien in de samenleving”*. Deze hulp- en dienstverlening moet uitgebouwd worden *“op basis van de behoeften”* van gedetineerden en hun directe sociale omgeving (art. 3 decreet).

Verder dienen we te vermelden dat het **CAW Antwerpen** zich steeds meer richt op krachtgericht en netwerkversterkend werken, onder meer via het werken met wijkteams (www.caw.be). Ook willen we hier melding maken van de **beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019** van minister Vandeuren. In deze nota zitten heel wat aanknopingspunten voor het project Brug Binnen Buiten: participatie aan een zorgzame samenleving staat centraal in deze nota, het werken met vrijwilligers wordt sterk gepromoot, alsook het inzetten op een krachtgerichte en een netwerkversterkende benadering, die aansluit op de behoeften van (ex-)gedetineerden (Vandeuren, 2014).

Een laatste aanleiding van het project ‘Brug Binnen Buiten’ is het **behoefteonderzoek** uitgevoerd door de VUB. Het beleidsteam van de gevangenis van Antwerpen besliste in 2011 reeds dat het – om zijn opdracht goed te kunnen vervullen – een beter zicht wilde op de noden van gedetineerden. Samen met de VUB organiseerde het een behoefteonderzoek op maat van de gedetineerden van de gevangenis van Antwerpen (Brosens et al., 2013). In deze gevangenis zijn mensen in armoede oververtegenwoordigd, evenals mensen met een migratieachtergrond en/of een lage scholingsgraad. De helft van de gedetineerden verbleef ook al eerder in de gevangenis. Uit dit onderzoek blijkt dat er - vooral op het vlak van re-integratie van gedetineerden - na het vrijkomen heel wat ondersteuningsbehoeften zijn (en onbeantwoord blijven) (Brosens et al., 2013; Van Haegendoren et al., 2001). Een groot deel van de gedetineerden wordt wel bereikt door de hulp- en dienstverlening die aanwezig is binnen de gevangenis, maar de helft van de gedetineerden heeft ook een ‘ondersteuningsnood’ bij het verlaten van de gevangenis. Daarom pleit men voor het blijvend inzetten op proactief onthaal van alle beklaagden, maar ook voor bijkomende investeringen in de brug naar de samenleving. Ten slotte wordt ook het belang beklemtoond van het betrekken van de sociale omgeving bij de resocialisatie van gedetineerden, alsook een focus op het bereiken van de zwakste mensen binnen de doelgroep (Brosens et al., 2013).

¹ Decreet van 8 maart 2013 betreffende de organisatie van de hulp- en dienstverlening aan gedetineerden, B.S. 11 april 2013; Gemengde Commissie, 2014

² Strategisch plan 2015-2020 (Interdepartementale Commissie Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden, 2015)

Uit deze studie blijkt duidelijk dat gedetineerden ondersteuning nodig hebben na hun detentie om de aansluiting tot de formele hulp- en dienstverlening en informele netwerken te verwezenlijken. Voorliggend rapport biedt een wetenschappelijke onderbouwing van deze ondersteuning.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In het volgende deel (**hoofdstuk 2**) zoomen we in op de doelstellingen van het project en de onderzoeksopzet. Sociaalwerkmethodeken bestaan niet in een vacuüm, maar worden doorgaans onderbouwd met een breder theoretisch referentiekader. In **hoofdstuk 3** van dit rapport starten we daarom met een toelichting van het theoretische referentiekader dat dit project inspireert en waarbinnen we onze methodiek zullen situeren. We willen deze methodiek laten aansluiten op de noden van ex-gedetineerden bij vrijlating. Daarom geven we in **hoofdstuk 4** verslag van het kwalitatief onderzoek naar de noden van ex-gedetineerden bij hun vrijlating, de strategieën die zij ontwikkelen om aan deze noden tegemoet te komen en de drempels waarmee zij geconfronteerd worden in hun zoektocht naar hulp in zowel de formele hulp- en dienstverlening als in hun persoonlijke sociale netwerken. De inzichten die dat onderzoek genereert, kunnen ons helpen bij de verdere concrete vertaling van de theorie in de methodiek en de implementatie ervan in de praktijk. In **hoofdstuk 5** zetten we naar aanleiding daarvan de **methodiek** uiteen die we ontwikkelden op basis van de literatuur uit hoofdstuk 3; de belangrijkste conclusies uit het exploratief onderzoek naar drempels en ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden in hoofdstuk 4; een literatuurstudie geconstrueerd uit een integratie van (elementen uit) een aantal relevante methodieken die de concrete uitvoering van dit project voedden (intern document) en de praktijkervaringen van de projectmedewerker uit de eerste projectfase. In **hoofdstuk 6** geven we dan als een vorm van intermezzo een inleiding over het evaluatieve onderzoeksluik dat we voerden in de tweede projectfase van Brug Binnen Buiten. In de daaropvolgende hoofdstukken laten we alle betrokkenen uit het project aan het woord over hun ervaringen omtrent de inhoudelijke en relationele aspecten van de ondersteuningstrajecten die ze in dit project hebben doorlopen. Dat betekent dat we in **hoofdstuk 7** het perspectief van de vrijwilligers weergeven, in **hoofdstuk 8** het perspectief van de projectmedewerker en in **hoofdstuk 9** het perspectief van cliënten. Naar aanleiding van deze analyse kunnen we in **hoofdstuk 10** de voornaamste bevindingen op basis van het gehele onderzoek bundelen en een aantal aanbevelingen formuleren voor dit project en eventuele gelijkaardige projecten in de toekomst.

2 OPZET VAN HET PROJECT EN HET ONDERZOEK

De hoofddoelstelling van het project Brug Binnen Buiten is de duurzame re-integratie van ex-gedetineerden uit de gevangenis van Antwerpen, via een verbeterde levenskwaliteit en hogere participatie in de samenleving. Het project Brug Binnen Buiten beoogt in dat opzicht (ex-) gedetineerden ondersteuning te bieden in de moeilijke overgangperiode die zij doormaken bij vrijlating. Ze komen vaak onder druk te staan door confrontatie met vele noden op diverse levensdomeinen (zoals bijvoorbeeld een gebrek aan inkomen, kwaliteitsvolle en duurzame huisvesting of werk).

Soms hebben ze hierbij hulp nodig, maar vinden ze moeilijk toegang tot de hulpverlening in de vrije samenleving. Ook het vinden van ondersteuning bij het eigen netwerk is vaak niet gemakkelijk. Er spelen allerhande drempels die dit project wil aanpakken.

Het project 'Brug Binnen Buiten' wil daarom fungeren als een brug tussen (ex-)gedetineerden bij hun vrijlating en de **formele hulp- en dienstverlening** buiten de gevangenis (OCMW, VDAB, schuldbemiddeling, verslavingszorg, woonbegeleiding, ...). Door samenwerkingen aan te gaan met andere hulpverleningsdiensten kunnen cliënten efficiënt, maar op hun maat en tempo, doorverwezen worden, zodat ze daar de nodige duurzame ondersteuning zullen vinden.

Verder wordt ingezet op het uitbreiden van sociale netwerken van ex-gedetineerden. De praktijk leert dat ex-gedetineerden vaak te kampen hebben met eenzaamheid en met een gebrek aan sociale contacten, dikwijls mede veroorzaakt door hun detentie. Hiervoor kunnen ze middels dit project in contact gebracht worden met de vele **lokale netwerken** die in de stad Antwerpen een ondersteuningsrol spelen bij kwetsbare burgers, zoals bijvoorbeeld buurthuizen en wijkteams.

Tevens beoogt het project ondersteuning te bieden in het herstellen/versterken van reeds bestaande informele netwerken zoals contacten met **familie en vrienden**.

Ten slotte is het de bedoeling om hulp te bieden bij het zoeken naar en invullen van een zinvolle **dagbesteding**. Gedetineerden kunnen na vrijlating geconfronteerd worden met een gebrek aan structuur, verveling en eenzaamheid. Door te verwijzen naar hobbyclubs, opleidingen, (vrijwilligers)werk, ... kunnen zij terug aansluiting vinden bij de samenleving.

In de praktijk zal dit gebeuren middels het uitbouwen van een vrijwilligerswerking. Deze vrijwilligers vormen brugfiguren voor gedetineerden bij hun vrijlating vanuit de gevangenis naar de samenleving. De doelgroep van het project betreft (ex-)gedetineerden die in voorlopige hechtenis in de gevangenis van Antwerpen verblijven (verbleven). Deze gedetineerden wil men op een duurzame manier laten (re-)integreren in de samenleving door telkens een vrijwilliger aan een gedetineerde te koppelen.

Het project 'Brug Binnen Buiten' heeft als initiatiefnemer het beleidsteam hulp- en dienstverlening van de gevangenis van Antwerpen. De projectleiders zijn twee leden van dit beleidsteam, namelijk Sabine Van de Velde, teamverantwoordelijke van JWA (Justitielel Welzijnswerk Antwerpen) en van het TOPcoachteam, en Inge Vandeurzen, beleidscoördinator van de hulp- en dienstverlening in de gevangenis van Antwerpen. Samen met het team van JWA hebben zij het project opgestart. Er werd een projectmedewerker aangenomen, Ilse Ielegems, die in de eerste fase van het project zelf ex-gedetineerden begeleidt om relevante ervaring op te doen en de uitbouw van de vrijwilligerswerking op die praktijkervaring te funderen. In de tweede projectfase zal deze projectmedewerker³ als vrijwilligerscoördinator de groep van vrijwilligers aansturen en coachen.

³ De projectmedewerker is de professional die werd aangenomen in het project Brug Binnen Buiten om de vrijwilligersgroep aan te sturen. In deze tekst wordt de projectmedewerker daarom verder ook wel 'de professional' genoemd.

Om 'Brug Binnen Buiten' daarnaast ook wetenschappelijk te onderbouwen, werd een samenwerking gestart met onderzoekers van OASes en de Master Sociaal Werk verbonden aan de Universiteit Antwerpen. Dit onderzoeksluik beoogt in eerste instantie de inhoudelijke ondersteuning van het project voor het referentiekader en de methodiekontwikkeling, middels behoeftegericht werken. Dat betekent dat deze methodiek verder ingegeven wordt door onderzoek naar de noden van ex-gedetineerden bij hun vrijlating. Op die manier betreft dit luik een '**exploratief onderzoek**', het gaat om een verkenning van een thema en de koppeling met en ondersteuning van de praktijk. Kwalitatief onderzoek is uiterst geschikt voor deze opdracht. Aan de hand van diverse onderzoeksmethoden zoals literatuurstudies, focusgroepen en interviews brengen we de pijnpunten omtrent de brug tussen de gevangenis en de samenleving aan het licht en gaan er actief mee aan de slag in de praktijk.

Meer concreet, we werkten een theoretisch kader uit op basis van een literatuurstudie. Daarbij gingen we op zoek naar concepten en denkkaders die aansluiten bij de doelstellingen van het project Brug Binnen Buiten. We kwamen uit bij de Capabilities Approach als kapstok, die wordt aangevuld met dekkaders van Schaarste, Ondersteuningsdenken en Dimensies van Levenskwaliteit. Deze kaders sluiten goed aan op de doelstellingen van het project en stelden ons in staat om de theoretische uitgangspunten en de doelstellingen van het project te vertalen naar de praktijk.

Om die vertaalslag te maken en een **methodiek** te ontwikkelen (hoofdstuk 5), werkten we aan de hand van vijf pijlers. De **eerste pijler** betreft een literatuurstudie (intern document) waarin we bestaande methodieken verkenden op hun relevantie voor de doelstellingen van het project en hun aansluiting op onze theoretische uitgangspunten. Op basis daarvan ontwikkelden we in **tweede instantie** een methodiek die specifiek gericht is op de doelgroep en de doelstellingen van het project Brug Binnen Buiten. Die methodiek omvat tegelijk de handelingsprincipes en de ondersteuningsnoden waarop wordt ingezet in de gefaseerde ondersteuningstrajecten.

Een **derde pijler** betreft het samenwerkingsmodel dat een omkadering geeft aan het profiel en de (afgebakende) functie van de projectmedewerker en de vrijwilligers, maar ook de samenwerking tussen de projectmedewerker en de trajectbegeleiders van JWA, respectievelijk tussen de projectmedewerker en de vrijwilligers, en tussen de vrijwilligers en de trajectbegeleiders. Dit model ontwikkelden we enerzijds op basis van een literatuurstudie van bestaande methodieken – en anderzijds op basis van twee focusgroepen met de projectgroep en trajectbegeleiders van JWA (interne documenten). In de eerste focusgroep werd er gewerkt aan de hand van de volgende richtvragen:

- > Hoe verloopt een traject bij JWA?
- > Wat ontbreekt hierin?
- > Hoe kunnen de projectmedewerker en vrijwilligers hierin een meerwaarde zijn?

Op basis van deze vragen gaven we de eerste aanzet van een samenwerkingsmodel waarmee de trajectbegeleiders en de projectmedewerker in een experimentele fase aan de slag gingen. In deze proefperiode werden bedenkingen, aandachtspunten, voor- en nadelen bijgehouden om te bespreken in de volgende focusgroep. In de tweede focusgroep hanteerden we de volgende richtvragen:

- > Wat zijn de ervaringen van de trajectbegeleiders en de projectmedewerker in de proefperiode, n.a.v. afspraken die er in de eerste focusgroep werden gemaakt omtrent aanmelding, informatieoverdracht en het voeren van solo- of duo-gesprekken?
- > Wat kunnen we hieruit leren voor het samenwerkingsmodel dat de samenwerking tussen de trajectbegeleiders van JWA en de projectmedewerker (en in latere instantie vrijwilligers) omkadert in de verdere toekomst?

Een **vierde** en cruciale pijler is de continue uitwisseling met de praktijk. Dat betekent dat de onderzoeker en de projectmedewerker in nauwe samenwerking de aanpak bijsturen op basis van praktijkervaring van de projectmedewerker. Daarnaast maken de onderzoekers ook deel uit van de projectgroep, samen met de initiatiefnemers en de projectmedewerker. In deze groep konden alle partijen op geregelde tijdstippen elkaar op de hoogte houden, ervaringen uitwisselen en samen de aanpak bijsturen.

In het kader van **de vijfde pijler** – behoeftegericht werken – onderzochten we de ondersteuningsnoden van (ex)-gedetineerden en de drempels die aanwezig zijn in contacten met hulp- en dienstverlening of in het eigen sociale netwerk. Middels een literatuurstudie en diepte-interviews trachtten we een antwoord te bieden op de vraag welke ondersteuning ex-gedeteneerden nodig hebben om ervoor te zorgen dat ze gepaste hulp krijgen bij het invullen van hun noden. Deze onderzoeksmethoden en de resultaten ervan worden verder toegelicht in hoofdstuk 4. Op deze manier komen we tot de uiteindelijke methodiek van het project Brug Binnen Buiten in hoofdstuk 5.

Hoe deze methodiek in de praktijk wordt toegepast, nemen we onder de loep in een **evaluatief onderzoeks**luik waarvan we de resultaten toelichten in hoofdstuk 7, 8 en 9. Daarin laten we respectievelijk de vrijwilligers, de projectmedewerker en de cliënten die deelnamen aan Brug Binnen Buiten aan het woord omtrent hun ervaringen in dit project.

We wilden voornamelijk weten of de methodiek die we hier ontwikkelden effectief tot veranderingen leidt in de situatie van cliënten. Is deze aanpak inderdaad geschikt om tegemoet te komen aan de onbeantwoorde ondersteuningsnoden van ex-gedeteneerden? En kan de participatie aan de samenleving en de levenskwaliteit van ex-gedeteneerden werkelijk verbeterd worden middels deze aanpak?

Om een dergelijke evaluatie te maken, dienden we eerst een zicht te krijgen op de beginsituatie van de betrokkenen in het project en op de uiteindelijke veranderingen die zij ervaren in een later stadium in een ondersteuningstraject. Om die inzichten te verkrijgen, gingen we praten met alle rechtstreekse betrokkenen van het project. Dat wil zeggen dat we interviews afnamen met alle vrijwilligers aan het begin van hun deelname in het project, als een vorm van nulmeting. In een latere fase namen we een interview af met de vrijwilliger die het langst actief was in een ondersteuningstraject en organiseerden we een focusgroep met andere vrijwilligers. In deze gesprekken polsten we naar hun ervaringen omtrent inhoudelijke en relationele aspecten van de trajecten die zij in tussentijd hadden doorlopen. Die ervaringen konden we aftoetsen aan hun initiële verwachtingen uit de nulmeting. Op die manier verzamelden we belangrijke informatie die de onderbouwing van de methodiek van Brug Binnen Buiten verder kunnen helpen bijsturen.

Daarnaast interviewden we ook de projectmedewerker en een aantal cliënten die een traject hebben doorlopen met een vrijwilliger. In deze gesprekken trachtten we ook telkens hun ervaringen omtrent de inhoudelijke en relationele aspecten van de ondersteuningstrajecten in kaart te brengen.

Aan de hand van de analyse daarvan is het mogelijk om inzichten te verwerven om de relevantie en haalbaarheid van de methodiek te toetsen in de huidige opzet van het project. Bovendien kunnen deze inzichten de implementatie van die methodiek in de praktijk helpen bijsturen om dit project en eventuele andere gelijkaardige projecten in de toekomst verder te onderbouwen. Die inzichten bundelen we dan ook in een uitgebreide conclusie in **hoofdstuk 10**.

3 MOGELIJKHEDEN EN ONDERSTEUNINGSNODEN - THEORETISCH KADER

Een theorie geeft richting en visie aan de hulpverleningsmethodieken die gebruikt worden in de praktijk van de sociaal werker (Snellen, 1997, 2014: 100). Voor dit project hanteren we de Capabilities Approach van Amartya Sen (1987) en Martha Nussbaum (2000) als overkoepelend theoretisch referentiekader waarbinnen we de specifieke methodieken zullen funderen. We lichten eerst deze benadering toe aan de hand van een aantal van haar meest centrale concepten. Daarbij richten we ons in eerste instantie op de meerwaarde die deze concepten en de benadering hebben voor de doelstelling van voorliggend project, met name een duurzame re-integratie van ex-gedetineerden. Nadien maken we de verbinding tussen de overkoepelende visie van capabilities en ideeën uit de deelttheorieën van Schaarste (Mullainathan en Shafir, 2013) en het Ondersteuningsdenken (Thompson et al., 2009), vooraleer we de vertaalslag maken naar de praktijk.

3.1 LEVENSKWALITEIT EN MENSWAARDIGHEID: CAPABILITIES VAN (EX-)GEDETINEERDEN

Uit onderzoek naar ondersteuningsnoden van gedetineerden is gebleken dat er nog heel wat onbeantwoorde noden zijn bij de doelgroep (Brosens et al., 2013). Er moet sterker geïnvesteerd worden in de brug naar buiten, met het oog op een menswaardige en kwaliteitsvolle participatie aan de samenleving van ex-gedetineerden (Brosens et al., 2013; Gemengde Commissie, 2014; Van Haegendoren et al., 2001). Hierbij is levenskwaliteit een richtinggevend concept om ondersteuningsbehoeften te interpreteren en gepaste antwoorden te sturen. Aan de hand van dimensies van levenskwaliteit kunnen we niet alleen onbeantwoorde ondersteuningsnoden verhelderen, maar ook hoe we levenskwaliteit op een menswaardige manier kunnen verbeteren. Via deze weg zijn we aanbeland bij het concept van capabilities.

De Capabilities Approach van Amartya Sen (1987) en Nussbaum (1995, 2001) werd gekozen als overkoepelend referentiekader omdat de benadering bijzonder geschikt is om menselijke behoeften te preciseren, alsook vanwege de focus op levenskwaliteit en de positie van groepen in de marge van de samenleving (Beernink-Wissink, 2015: 58). In de Capabilities Approach betekent levenskwaliteit dat mensen zich ten volle kunnen ontplooiën (floreren) in de samenleving (Beernink-Wissink, 2015: 59; Nussbaum, 1995, 2001). Hier herkennen we de terminologie die gebruikt wordt in het decreet (art. 3 “*zodat ze zich kunnen ontplooiën in de samenleving*”). De benadering richt zich daarom op de werkelijke mogelijkheden van mensen om een kwaliteitsvol en menswaardig leven te leiden en zo te participeren aan de samenleving. Menswaardigheid⁴ is een potentiële eigenschap van het mens-zijn. Als menselijkheid duidt op een aantal eigenschappen van mensen, verwijst menswaardigheid naar het volwaardig kunnen realiseren van die menselijkheid (Nussbaum, 1995, 2001; zie kader). Menswaardigheid impliceert dat mensen over de werkelijke mogelijkheden beschikken om een kwaliteitsvol leven te leiden en te ontplooiën, i.e. capabilities. Op basis van die menswaardigheid kunnen we dimensies van levenskwaliteit benoemen (Beernink-Wissink, 2015; Shalock et al., 2002). Menswaardigheid is dus tevens een richtinggevend concept dat onze vertaalslag naar de praktijk kan onderbouwen, om een op evaluaties gebaseerde aanpak uit te werken.

De capabilities benadering heeft twee centrale concepten: functionings en capabilities. Functionings zijn menselijke eigenschappen en verwijzen naar de verschillende dingen die iemand doet of is. Het zijn de dingen of toestanden die iemand realiseert, gaande van bijvoorbeeld voeding tot zich nemen tot in het openbaar kunnen verschijnen zonder schaamte (Sen, 1983; 1993, 2002; 1981, 1984).

⁴ Marty Hayen (2016) vult menswaardigheid in op basis van de filosofische analyse in de lijn van Hannah Arendt. Ze zet zich af tegen een visie op menswaardigheid die louter gebaseerd is op het mensenrechtendiscours of op een naturalisme omdat deze de “pluraliteit van het menszijn” onderbelicht, alsook omdat passieve rechten niet altijd actief worden gegarandeerd. Arendts visie op nataliteit en activiteiten (werken, handelen) als condities van menselijkheid is complementair aan de visie van Nussbaum (1995, 2001) op menswaardigheid. Beiden spreken over het verschil tussen het actuele zijn enerzijds en de definities van mensen anderzijds, alsook over vormen van vermogens die aanwezig dienen te zijn opdat mensen volwaardig menselijk kunnen leven (Hayen, 2016).

We kunnen ‘menselijkheid of menselijk leven’ definiëren op basis van universele eigenschappen of ‘functionings’ van de mens die niet cultuurgebonden zijn (Nussbaum, 1995, 2001). Naast mortaliteit, heeft een menselijk lichaam een aantal basiseigenschappen – *honger, dorst, behoefte aan onderdak en kleding, seksuele drift en mobiliteit* – en diverse meer complexe universele functionings – *zoals emoties, spel en humor; het ervaren van plezier of pijn; de cognitieve mogelijkheden tot het waarnemen, verbeelden en denken; de vroege kinderlijke ontwikkeling; praktisch redeneren en het vormen van een “ik”*. Die eigenschappen duiden op een minimum dat mensen ter beschikking moeten hebben om mens te zijn. Onder deze eerste drempel is geen werkelijk menselijk functioneren mogelijk (Nussbaum, 1995, 2001). Een minimum is echter onvoldoende. Overleven is immers geen volwaardig leven. Om een leven menswaardig te kunnen noemen, hanteert Nussbaum een tweede drempel van capabilities. Omdat er een verschil is tussen menselijkheid en het volwaardig realiseren van die menselijkheid, is de samenleving mede verantwoordelijk om iedereen in staat te stellen een leven van groei en ontwikkeling te leiden. Om dat te realiseren, is meer nodig dan een minimum en moeten we ons richten op capabilities (Nussbaum, 1995, 2001; 2000; Van Dam, 2011). Nussbaum (2000) stelt zo een lijst op van tien centrale menselijke capabilities (infra) die ons kan inspireren om domeinen te bepalen aan de hand waarvan we levenskwaliteit kunnen toetsen en/of verbeteren.

Een capability is *“een alternatieve combinatie van functionings die de persoon kan realiseren en tussen welke hij of zij kan kiezen om een verzameling te vormen”* (Sen, 1993, 2002: 31). Een focus op capabilities betekent dat we niet enkel mogen kijken naar wat mensen zijn, doen of hebben. We hanteren daarom capabilities om te kijken naar wat mensen werkelijk in staat zijn om te doen of zijn (Sen, 1987). Het zijn iemands werkelijke mogelijkheden om het leven te leiden dat hij of zij met rede waardevol acht (Nussbaum, 2012: 32; Sen, 1987). ‘Werkelijke’ mogelijkheden duiden in die zin op de mogelijkheden waartussen je kan kiezen met voldoende ‘reële vrijheid’, d.w.z. de keuzevrijheid en de vereiste interne capaciteiten, plus de nodige ondersteuning van buitenaf.

In deze ‘*substantiële vrijheden*’ (Sen, 1987) spelen keuzevrijheid en kansenverrijking (cf. bevorderende omgevingsfactoren) een cruciale rol. Het betreft immers *“niet alleen maar vaardigheden die gesitueerd zijn binnen een persoon, maar ook vrijheden of kansen die voortkomen uit een combinatie van persoonlijke vaardigheden en de politieke, sociale en economische omgeving”* (Nussbaum, 2012: 40). De samenleving heeft daarom een grote verantwoordelijkheid in het versterken van deze mogelijkheden.

We illustreren capabilities met een fiets. Het bezit van een fiets geeft iemand de mogelijkheid zich op een bepaalde manier te bewegen die zonder de fiets onmogelijk is. Een fiets bezitten is op zich echter onvoldoende. Het zegt niet of de persoon kan en zal fietsen. Sociale, persoonlijke en omgevingsfactoren bepalen of de mogelijkheid om te fietsen ook wordt omgezet in een functioning. Bij een handicap is een aanpassing nodig. Of de persoon effectief kiest om te fietsen, hangt onder meer af van de aanwezigheid van fietspaden, een fietsvergoeding van de werkgever en het al dan niet graag fietsen (Sen, 1983; 1981, 1984). In een ander voorbeeld zijn er twee mensen die niet eten (functioning). De ene vast omwille van religieuze overtuigingen. De ander heeft geen voedsel ter beschikking. Hoewel hun toestand van honger (functioning) dezelfde is, ligt het verschil in keuzevrijheid. Alleen de eerste is in staat om te eten, maar kiest ervoor dit niet te doen (capability) (Sen, 1987).

Nussbaum maakt een onderscheid tussen inwendige capabilities – *“aangeleerde of ontwikkelde eigenschappen en vaardigheden, die in de meeste gevallen ontwikkeld zijn in interactie met de sociale, economische, familiale en politieke omgeving”* – en elementaire capabilities – *“angeboren vermogens van een mens die naderhand ontwikkeling en oefening mogelijk maken”* (Nussbaum, 2012: 41-45). Alle basiscapabilities uit haar universele lijst zijn gecombineerde capabilities, d.w.z. *“inwendige capabilities en de sociale, politieke, economische omstandigheden waarin een functioning ook werkelijk gekozen kan worden”* (Nussbaum, 2012: 40-43). Deze capabilities zijn onderling niet inwisselbaar, maar allen even cruciaal voor een menswaardig leven.

De meerwaarde van de capabilities benadering in onze context ligt voornamelijk in het cruciale belang dat het perspectief hecht aan de concepten van levenskwaliteit, menselijke waardigheid, maatschappelijke participatie en burgerschap. Capabilities verbinden *“burgerschapsvisie met de zorghethiek”*. *“Deze benadering impliceert een brede visie op burgerschap: individualiteit en rechten enerzijds en zorgzaamheid en erkenning van afhankelijkheid anderzijds. Nussbaum pleit voor een samenleving waarin iedereen de mogelijkheid wordt geboden een waardig leven te leven”* (Beernink-Wissink, 2015: 202; Nussbaum, 2000, 2001, 2012). Het is een krachtenbenadering die focust op de combinatie van vrijheid en autonomie mét capaciteiten, hulpbronnen of middelen – en tegelijk oog heeft voor de sociale, politieke, economische en institutionele ondersteuning. Op die manier spreekt ze de samenleving aan op haar verantwoordelijkheid. Capabilities impliceren een focus op de werkelijke mogelijkheden van mensen om het leven te leiden dat zij (met rede) waardevol achten en aldus te participeren aan de samenleving. Het draait om de krachten van mensen, maar tevens de nodige ondersteuning met respect voor de eigenheid en de autonomie van mensen. In sociaal werk betekent een focus op capabilities het inzetten op het ondersteunen en versterken van mensen om volwaardig te kunnen participeren aan de samenleving. Als we stilstaan bij de veelal complexe problematieken van (ex-)gedetineerden en hun specifieke ondersteuningsnoden, in het bijzonder bij een uittrede uit de gevangenis, wordt de link snel duidelijk met het concept van menswaardigheid dat gebaseerd is op capabilities en de ondersteuning die (ex-)gedetineerden daarbij nodig hebben (cf. Ondersteuningsdenken, infra). De Capabilities Approach is een breed omvattend kader dat aanvullende deeltheorieën toelaat om te vertalen naar de praktijk. Om die vertaalslag te maken naar de specifieke context van dit onderzoek, putten we ideeën uit bijkomende de elkaders ter inspiratie.

3.2 CAPABILITIES EN SCHAARSTE

Een eerste de elkader waaruit we inspiratie kunnen halen, is de Scharstetheorie (Mullainathan en Shafir, 2013). Scharste – als een structureel gebrek aan bijvoorbeeld tijd, geld of sociale contacten – zorgt voor een scharstementaliteit bij mensen. Dat heeft verscheidene gevolgen. Het stelt mensen in staat om prioriteiten scherp te stellen en zich te richten op problemen die zich op korte termijn voordoen (‘focus-dividend’). Tegelijk vernauwt scharste iemands blikveld, het zorgt voor een tunnelvisie. De scharste beheerst de aandacht en maakt het moeilijk te concentreren op andere zaken dan de bron van scharste. Het focus-dividend kan niet meer uitgezet worden en die ene prioriteit overschaduwde alle andere. Men blijft geconcentreerd op de ene bron van scharste, ook wanneer onze aandacht eigenlijk elders vereist is. Zo blijft ook het langetermijnperspectief buiten beeld, wat later voor heel wat andere problemen kan zorgen (Mullainathan en Shafir, 2013). Scharste leidt dus tot een beperking van de cognitieve bandbreedte. Mensen hebben op dat moment minder cognitieve capaciteiten – zoals concentratie, cognitieve prestaties en zelfcontrole – ter beschikking (Mullainathan en Shafir, 2013). We kunnen stellen dat scharste maakt dat er minder cognitieve capabilities beschikbaar zijn. Vanwege het belang van praktisch redeneren in de Capabilities Approach heeft dit ook een nefaste impact op alle andere basiscapabilities (Nussbaum 1995, 2000).

Als we dit scharsteperspectief toepassen op de specifieke situatie van (ex-)gedetineerden en hun meervoudige problematieken (armoede, gebrek aan netwerken, gebrek aan tewerkstelling, stigma van (ex-)gedetineerde), stellen we dat zij door hun complexe situatie een beperkte bandbreedte ervaren omwille van scharste (aan sociale contacten, vrijheid, inkomen, ...). In termen van capabilities betekent dit dat zij onder andere minder cognitieve capabilities ter beschikking hebben (praktisch redeneren), maar ook capabilities zoals verbondenheid of politieke en materiële controle over omgeving (Nussbaum 1995, 2000). Vermoedelijk speelt scharste zo ook een rol in de problematiek die (ex-)gedetineerden ervaren bij hun re-integratie. Mensen zullen fouten maken of ‘steken laten vallen’ op hun pad naar re-integratie, los van initiële plannen of aspiraties. Het inzetten op een verbeterde heraansluiting bij de samenleving impliceert daarom tegelijk het belang van een foutenmarge, i.e. fouttolerantie. Om deze dynamieken te begrijpen, is verder onderzoek nodig naar de ondersteuningsnoden van (ex-)gedetineerden en de drempels die zij ondervinden op weg naar gepaste hulp- en dienstverlening. Deze elementen nemen we dan ook mee bij een verdere uitdieping daarvan.

3.3.1 Waarin ondersteunen? Dimensies van levenskwaliteit!

De tien universele basiscapabilities van Nussbaum (2000)

1. **Leven:** *“In staat zijn te leven tot het einde van een menselijk leven van een normale lengte of tenminste tot voordat iemands leven zo verarmd is dat het niet meer waard is om te leven”.*
 2. **Fysieke gezondheid:** *“De mogelijkheid hebben op een goede gezondheid, inclusief reproductieve gezondheid; adequate voeding, kleding en onderdak, (kansen voor seksuele bevrediging, keuzevrijheid inzake reproductie en mobiliteit)”.*
 3. **Fysieke integriteit:** *“Het kunnen vermijden van onnodige en niet-heilzame pijn, misbruik en aanranding, inclusief seksueel en kindermisbruik en huiselijk geweld; kansen voor seksuele bevrediging, keuzevrijheid inzake reproductie en mobiliteit”.*
 4. **Bewustzijn, Verbeelding en Gedachte:** *“In staat zijn de zintuigen te gebruiken, te verbeelden, te denken en te redeneren en dit op een geïnformeerde wijze en gevormd middels adequate (basis- of hogere) educatie. Vrijheid voor artistieke en politieke meningsuiting en religie. In staat zijn om verbeelding en gedachten te gebruiken, verbonden met ervaring, en om zelfexpressieve artistieke werken en gebeurtenissen te produceren volgens eigen keuze, religieus, literair, muzikaal etc. Eigen gedachten kunnen gebruiken op een wijze waarin vrijheid van artistieke en politieke meningsuiting en vrijheid van religieuze praktijken gegarandeerd zijn. In staat zijn om de ultieme zin van het leven te zoeken volgens een eigen wijze. In staat zijn om prettige ervaringen op te doen en onnodige pijn te vermijden”.*
 5. **Emoties:** *“In staat zijn om verbintenissen met zaken en mensen buiten zichzelf te hebben, om het ervaren van liefde en verdriet, verlangens, dankbaarheid en rechtvaardige boosheid. De ontwikkeling die niet verhinderd is door overheersende angst en bezorgdheid, door traumatische ervaringen van misbruik of verwaarlozing. (Steun van deze capaciteit impliceert steun aan vormen van menselijke vereniging die cruciaal zijn in hun ontwikkeling)”.*
 6. **Praktisch redeneren:** *“In staat zijn om een concept van ‘het goede’ te vormen en kritisch te reflecteren over het eigen levensplan. (Dit impliceert de vrijheid van bewustzijn, alsook een recht op buitenshuis werk en politieke participatie)”.*
 7. **Verbondenheid**
 - A:** *“In staat zijn om te leven met en voor anderen; om hen te erkennen en voor hen te zorgen; om deel te nemen aan allerlei vormen van sociale interactie; in staat zijn tot mededogen en inleving; tot vriendschap en rechtvaardigheid (Dit impliceert bescherming van instituties die deze vormen van verbondenheid vormen en bevorderen (eg. het gezin); bescherming van de vrijheid van vereniging en politieke meningsuiting)”.*
 - B:** *“Over de sociale basis beschikken van zelfrespect en geen vernedering; in staat zijn om behandeld te worden met waardigheid, evenwaardig aan anderen. Dit impliceert ten minste bescherming tegen discriminatie op basis van ras, geslacht, seksuele geaardheid, religie, kaste, etniciteit of nationale oorsprong. In arbeid impliceert dit het in staat zijn om te werken als mens, praktische rede hanterend, betekenisvolle relaties van wederzijdse erkenning aan te gaan met medewerkers”.*
 8. **Andere soorten:** *“In staat zijn te leven met (en met zorg voor) dieren, planten en de natuur in haar geheel”.*
 9. **Spel:** *“In staat zijn te spelen, lachen en vrijetijdsactiviteiten te doen”.*
 10. **Controle over omgeving:** *“In staat zijn het eigen leven te leiden en niet dat van een ander. Dit impliceert een bescherming tegen inmenging in keuzes omtrent het huwelijk, voortplanting, seksualiteit, taal en werk. In staat zijn te leven in de eigen context en omgeving, dit relateert aan de vrijheid van vereniging en bescherming tegen willekeurig arrest. Een kanttekening houdt in dat dit kan beperkt worden ten voordele van een billijke (her)verdeling van middelen en moet steeds getoetst worden aan de vrijwaring van andere capaciteiten”.*
 - A. Politiek:** *“In staat zijn om effectief te participeren in politieke besluitvorming die iemands leven bepalen; het recht op politieke participatie, garanties op vrijheid van meningsuiting en vereniging”.*
 - B. Materieel:** *“In staat zijn om persoonlijk eigendom te bezitten (roerend en onroerend goed), formeel én in termen van reële kansen; eigendomsrechten op gelijke basis met anderen bezitten; het recht hebben om werk te zoeken op gelijke basis met anderen; vrij te zijn van willekeurige achtervolging, arrestatie en gevangenneming”.*
- (Nussbaum, 1995, 2001: 81-85; Nussbaum, 2000: 78-80).

We willen de aanwezige capabilities bij cliënten in een ondersteuningstraject kunnen onderzoeken. Hoe ga je daar in de praktijk naar op zoek? Amartya Sen geeft slechts voorbeelden van cruciale capabilities, maar stelde nooit een lijst op. Nussbaum (2000) stelde wel een lijst met tien universele basiscapabilities op (zie kader). Daarom kunnen we ons baseren op de capabilities benadering om de dimensies van levenskwaliteit te operationaliseren. Deze capabilities zijn: leven, fysieke gezondheid, fysieke integriteit, bewustzijn, verbeelding en gedachte, emoties, praktisch redeneren, verbondenheid of samenleven in (even)waardigheid en (zelf)respect, andere soorten, spel en materiële en politieke controle over de omgeving. De samenleving is mede verantwoordelijk deze voor iedereen te stimuleren en realiseren.

Dimensies van levenskwaliteit van Shalock (et al., 2002) vergelijkbaar met capabilities!

Behalve op capabilities, kunnen we ons evenzeer baseren op de dimensies van levenskwaliteit van Shalock (et al., 2002). Beide zijn echter vergelijkbaar. In het model van Shalock et al. (2002) zijn slechts drie dimensies van levenskwaliteit:

- Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling (**onafhankelijkheid**)
- Interpersoonlijke relaties, sociale inclusie en rechten (**sociale participatie**)
- Emotioneel, fysiek en materieel welbevinden (**welbevinden**)

Deze dimensies worden geoperationaliseerd middels acht indicatoren:

- Persoonlijke ontwikkeling (ADL)
- Zelfbepaling (keuzes, beslissingen, persoonlijke doelen)
- Interpersoonlijke relatie (sociale netwerken, vrienden)
- Sociale inclusie (integratie in samenleving, participatie)
- Rechten (mensenrechten, wettelijke rechten)
- Emotioneel welzijn (veiligheid, zekerheid)
- Fysiek welzijn (gezondheid, voeding)
- Materieel welzijn (financiële status, werk) (Shalock et al., 2002).

Omdat deze perspectieven van capabilities en dimensies van levenskwaliteit niet alleen complementair zijn, maar tevens gebaseerd op zowel een verregaande filosofische argumentatie alsook uitgebreid empirisch onderzoek, zijn we overtuigd van de degelijke onderbouwing van de genoemde dimensies van levenskwaliteit. Bovendien zijn de dimensies van Shalock (et al., 2002) al toegepast bij onderzoek naar ondersteuningsnoden, gelinkt met een netwerkbenadering (Stinkens en Van Heden, 2014). Daarom zullen we deze dimensies van Shalock (et al., 2002) hanteren bij de operationalisering van de capabilities in de analyse daarvan bij de (ex-)gedetineerden die de transitie maken van de gevangenis naar de vrije samenleving.

3.3.2 Hoe ondersteunen? Netwerken en capabilities!

Uit het theoretische referentiekader dat we hier uiteenzetten, kunnen we een aantal lessen trekken voor dit onderzoek en de daarop gebaseerde praktijk. Fundamentele aandachtspunten zijn eerst en vooral de belangrijkste richtinggevende concepten van menswaardigheid, levenskwaliteit en capabilities. Dat betekent dat we moeten kijken naar de werkelijke mogelijkheden van mensen en oog hebben voor de nood aan ondersteuning voor het realiseren daarvan. Die ondersteuning kan middels het versterken van capabilities om bij te dragen aan een menswaardige en kwaliteitsvolle participatie van ex-gedetineerden aan de samenleving. Om capabilities waar te maken, zijn zowel capaciteiten en autonomie van de cliënt, als ondersteuning hierin cruciaal. We dienen dus naar innerlijke capaciteiten te kijken, in de positieve zin van talenten en vaardigheden, maar ook rekening te houden met schaarste. Daarom zal men in samenspraak met de cliënt op zoek gaan naar aanwezige hulpbronnen – of een gebrek daaraan – in de domeinen van levenskwaliteit waar hij /zij ondersteuning nodig heeft. Ons referentiekader beklemtoont dus duidelijk het belang van de sociale omgeving van cliënten bij het versterken van capabilities. Die omgeving duidt op de

‘totaalomgeving’ waarbinnen we ‘(deel-)omgevingsvelden’ terugvinden (bv. gezin, specifieke groep). Die totaalomgeving is een veld met zowel materiële als immateriële hulpbronnen (Snellen, 1997, 2014: 120-121). Immateriële hulpbronnen duiden in eerste instantie op het persoonlijke sociale netwerk van cliënten. Dat doet ons besluiten dat een netwerkbenadering de gepaste werkwijze is om aan te sluiten bij bovenstaande theoretische inzichten. Netwerkbenaderingen zijn erop gericht om het sociaal netwerk van cliënten te (re-)activeren en de daarin aanwezige hulpbronnen en capaciteiten te ontsluiten. In voorliggende context is het dus van belang dat we een methodiek ontwikkelen die (ex-)gedetineerden ondersteunt in het (re-)activeren van hun sociaal netwerk, opdat zij voldoende materiële en immateriële hulpbronnen ter beschikking zouden hebben. Het komt er m.a.w. op aan de capabilities van deze cliënten te versterken in die dimensies waarin zij belemmerd worden, met het oog op een kwaliteitsvolle (her)aansluiting bij de samenleving. Problemen in psychosociaal functioneren zijn immers dikwijls het gevolg van een onevenwicht tussen de persoon en diens omgeving (Snellen, 1997, 2014). Het is daarom essentieel om zowel bij de analyse van capabilities van cliënten, als bij de aanpak (de versterking van die capabilities), rekening te houden met het omgevingsveld van de persoon (Snellen, 1997, 2014: 121). In onze analyse van de capabilities van een specifieke cliënt, dient men daarom eerst te kijken naar welke relevante materiële en immateriële hulpbronnen aanwezig zijn (middelen, personen, instanties), om in volgende instantie na te gaan of die optimaal toegerust zijn voor die cliënt (Snellen, 1997, 2014: 120-121). De uitgangspunten van ons referentiekader van capabilities komen hier duidelijk in voor. Het gaat immers om de combinatie van materiële en immateriële hulpbronnen en capaciteiten van mensen enerzijds, en de externe voorwaarden anderzijds. Deze inzichten impliceren dat we in de aanpak van ondersteuning van (ex-)gedetineerden bij hun vrijlating en re-integratie, een methode dienen te ontwikkelen die erop gericht is om hulpbronnen in het leven te roepen, te (re-)activeren en/of passend (geschikt) te maken. Voor de ondersteuning in zowel materiële als immateriële bronnen, moeten we daarom gebruik maken van netwerkversterkende, hulpbronnen- of capabilities versterkende, emancipatorische methodieken (Snellen, 1997, 2014: 51; 120-121).

3.4 VAN THEORIE NAAR PRAKTIJK: OP ZOEK NAAR EEN METHODIEK

Tot nu toe hebben we het overkoepelende theoretisch referentiekader uiteengezet dat het voorliggende onderzoek en project fundeert. We gaven ook reeds een aanzet voor enkele aandachtspunten die we dienen mee te nemen naar de praktijk. Nu maken we met die inzichten de vertaalslag naar de praktijk. We gaan op zoek naar een methodiek om een project te onderbouwen dat gericht is op de versterking van de capabilities van (ex-)gedetineerden bij hun vrijlating, middels een inzet op netwerkversterking – in de brede betekenis, i.e. het (re-)activeren van zowel informele als formele relaties.

Vooraleer we een **concrete methodiek** uitwerken, nemen we **drie tussenstappen**. Eerst staan we hier stil bij **wat een methodiek** is (3.5). In een **literatuurstudie** zoeken we vervolgens naar relevante bestaande methodieken (intern document). Uit deze studie nemen we echter niet blindelings een bestaande methodiek over. Omdat we een methodiek zoeken die gepast is voor de specifieke context van Brug Binnen Buiten – en die methodiek behoeftegericht dient te zijn – geven we in het volgende hoofdstuk de resultaten weer van een **exploratief onderzoek naar de ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden** (hoofdstuk 4). Aan de hand van de inzichten die we daardoor verwerven, kunnen we in hoofdstuk 5 de **uiteindelijke methodiek** toelichten die we ontwikkelden in dit kader. Deze methodiek is dan gefundeerd op de literatuurstudie naar bestaande methodieken (intern document), het exploratieve onderzoek naar drempels en ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden (hoofdstuk 4) en de praktijkervaringen van de projectmedewerker die in de eerste projectfase van februari 2016 tot en met augustus 2016 zelf instond voor de ondersteuning van ex-gedetineerden. Dankzij de continue uitwisseling tussen het wetenschappelijk onderzoek en de praktijkervaringen van de projectmedewerker uit deze proefperiode kan een gefundeerde en behoeftegerichte methodiek ontwikkeld worden (hoofdstuk 5).

3.5 WAT IS EEN METHODIEK?

In hulp- en dienstverlening wordt doorgaans methodisch gewerkt⁵. Een methodiek definiëren we als volgt: *“Methodiek is de leer van de methode; je zou kunnen zeggen: methodiek is de gestolde, gereflecteerde neerslag (bijvoorbeeld in boekvorm) van een methode in de praktijk”* (Snellen, 1997, 2014: 61). Elke methodiek omvat vier elementen: het expliciteren van waarden en normen voor de doelstellingen van de hulpverlening en de problematiek van de cliënten; de ondersteunende theorie die het methodisch handelen verantwoordt; (als dat mogelijk is) een empirische onderbouwing (dat het methodisch handelen resultaat zal opleveren) en de daaruit voortvloeiende aanwijzingen voor het kiezen van methoden (Heemelaar, 1999; Snellen, 1997, 2014). In de praktijk wordt een methodiek ook wel eens ‘kapstok’ genoemd (Vlaeminck, 2009) die het handelen van de hulpverlener stuurt. Bij het ontwikkelen van een methodiek is het van belang oog te hebben voor de basis van de prioriteiten en aandachtspunten die de methodiek aanbrengt. Dat betekent dat die methodiek terdege gedragen dient te zijn door een theorie (of een bundeling van meerdere theorieën, ook wel een ‘*eclectische methode*’ genoemd) (Snellen, 2007). Hier toetsen we mogelijk relevante methoden aan het criterium dat zij erop gericht zijn om capabilities, hulpbronnen of netwerken te versterken, met het oog op een verbetering van de levenskwaliteit en een hogere participatie van (ex-)gedetineerden in de samenleving na hun vrijlating.

Een methodiek is nooit waarde vrij (Hemelaar, 1999; Snellen, 1997, 2014). Aan elke methodiek zijn impliciete handelingsprincipes verbonden die we moeten expliciteren. Het hier besproken theoretisch referentiekader brengt alvast aan het licht dat we bij de selectie of ontwikkeling van een methodiek het principe van krachtgericht werken moeten hanteren omdat we gericht zijn op het versterken van capabilities via netwerk- en/of hulpbronnenversterkende methodieken. Ook het principe van generalistisch werken willen we benadrukken, omwille van de meervoudige problematiek van (ex-)gedetineerden. Uit het profiel van gedetineerden (Brosens et al., 2013) werd duidelijk dat zij overwegend met verscheidene moeilijkheden tegelijk te maken hebben, zoals het risico op armoede, het stigma van (ex-)gedetineerde, lid van een etnisch-culturele minderheid, werkloos, enz. Ten slotte noopt ons referentiekader ons ertoe rekening te houden met de autonomie van de cliënten. De koppeling van de capability-benadering met de Schaarstetheorie maakt dat we hierbij kiezen voor behoeftegericht werken. Behoeftegericht werken verschilt van vraaggestuurd werken (Cockx, 2005). Vraaggestuurd werken gaat er van uit dat mensen zelf goed voeling hebben met hun behoeften. Wanneer echter de bandbreedte van mensen ernstig wordt beperkt (cf. Schaarstetheorie), zoals we vermoeden bij ex-gedetineerden, moeten we dieper graven naar de behoeften en dienen methodieken corrigerend te werken. Dit is niet in strijd met het concept van autonomie, integendeel. Het geeft kapstukken om naar échte autonomie en bewuste keuzes te gaan. Bij de concrete uitwerking van onze methodiek zullen we deze handelingsprincipes hernemen. Om die methodiek te ontwikkelen, deden we een literatuurstudie van bestaande methodieken die mogelijk relevant zijn voor de uitwerking van voorliggend project.

Binnen de praktijk van sociaal werk bestaan er uiteraard heel wat methodieken. Omdat het een onmogelijke opdracht is om deze allemaal te bespreken, dringt zich een afbakening op van methodieken die relevant zijn voor de invulling van het project Brug Binnen Buiten. Dit project is gericht op het bijdragen aan een menswaardige en kwaliteitsvolle participatie van (ex-)gedetineerden in de samenleving. De criteria die we daarom hanteren bij de selectie van relevante methodieken komen voort uit de doelstellingen van het project en ons toegelichte theoretisch referentiekader. In eerste instantie behoort de geselecteerde methodiek daarom geschikt te zijn om hulpbronnen van cliënten in het leven te roepen, te activeren en/of passend (geschikt) te maken (ondersteuning in materiële en immateriële bronnen). Dat impliceert dat we zoeken naar netwerkversterkende methodieken, hulpbronnen-versterkende of capabilities versterkende en emancipatorische methodieken die toepasbaar zijn op de doelgroep van (ex-)gedetineerden. We stellen telkens de vraag of de methodiek (deels of geheel) relevant is voor de uitvoering van een project dat wil inzetten op een betere aansluiting van (ex-)gedetineerden bij de samenleving (literatuurstudie in intern document).

⁵ De kenmerken van methodisch handelen zijn doelgerichtheid, systematiek, planmatigheid en procesmatigheid (Snellen, 1997, 2014). Dat duidt op vier basiselementen of bouwstenen van methodisch werken: een interactionele kant, een probleeminhoudelijke kant, fasen en een overkoepelende visie (Snellen, 1997, 2014). In deze bijdrage hebben we tot nu toe de probleeminhoudelijke kant en de overkoepelende visie uiteengezet. Nu rest ons het duiden van de interactionele aspecten en de fasering.

3.6 METHODIEKEN VAN ONDERSTEUNINGSTRAJECTEN

We voerden een literatuurstudie uit van een aantal bestaande methodieken die geheel of ten dele relevant zijn voor een capabilities- en netwerkversterkende aanpak van (ex-)gedetineerden bij hun vrijlating⁶. Diverse methodieken hebben heel wat overeenkomsten. Vaak gaat het louter om accentverschuivingen in de opdeling van fasen, een klemtoon op het persoonlijk dan wel professioneel netwerk, vraag- dan wel aanbodgestuurd werken, het aantal betrokkenen, de rol van de betrokkenen, het gezamenlijk of net individueel opstellen van het individuele stappenplan, de tijdsduur en intensiviteit van de begeleiding of de doelgroep waarbij de methodiek gewoonlijk wordt toegepast. Dat maakt dat een eclectische methodiek (Snellen, 1997, 2014) op zich niet onmogelijk is. Maar is dat ook gewenst of is het toch eerder aangewezen om één bepaalde methodiek uit te kiezen? Uit de literatuurstudie van methodieken (intern document) menen we af te leiden dat het overgrote deel van de methodieken zich voornamelijk leent tot het inspireren of aandachtspunten aanreiken. De meeste methodieken zijn voor onze context echter niet zozeer toepasbaar in hun totaliteit⁷.

Om de doelstellingen van het project te realiseren, kunnen we onder meer inspiratie halen uit de methodiek van de (vrijwillige) **netwerkcoach** (Storms, 2011; van de Lustgraaf en Blommendaal, 2004; Van de Lustgraaf, 2009; Veltman en Meersmaker, 2014). Ook uit het **Critical Time Intervention (CTI)** (Draine en Herman, 2007; Parnassia Bavo Groep, 2009; Veltman en Meersmaker, 2014) kunnen we specifieke aandachtspunten en bezorgdheden mee in rekening nemen. Bovendien kunnen naargelang de fase in een traject verscheidene technieken toegepast worden, zoals bijvoorbeeld het **Ecogram**⁸ (Kennisplein, 2016), het **Persoonlijk profiel** (Van Gijzel et al., 2013; Veltman en Meersmaker, 2014), de **Eigenkracht-conferentie** (en/of het Familie Netwerkberaad) (Driessens en Melis, 2012; Snellen, 1997, 2014; Veltman en Meersmaker, 2014)), de **draagkracht-draaglast balans** (Driessens en Melis, 2012) en de **buddy- of duomethodieken** (Jacobs, 2014). Deze buddy-methodieken kunnen ons ook sterk inspireren omtrent de rol van de vrijwilligers, de projectmedewerker en andere betrokkenen. Bepaalde methodieken blijken omvangrijker dan andere en omvatten een aantal van die andere, meer specifieke methodieken als tussenstap. Zo kunnen we bijvoorbeeld gebruik maken van elementen uit het Ecogram (Kennisplein, 2016) wanneer er een netwerkanalyse wordt gemaakt. Dat wordt bij bepaalde methodieken gesuggereerd. Ook de basisprincipes van een **Familie Netwerkberaad** (Driessens en Melis, 2012) of Eigen Kracht-conferentie⁹ (Driessens en Melis, 2012; Snellen, 1997, 2014; Veltman en Meersmaker, 2014) kunnen in diverse methodieken gehanteerd worden als basis voor een bijeenkomst met het netwerk van de cliënt.

Voorafgaand aan de individuele trajecten ligt de focus in het project enerzijds op het opbouwen van een netwerk aan diensten en contactpersonen rondom de projectmedewerker en het project; anderzijds op het rekruteren, selecteren en informeren en/of trainen van vrijwilligers. Hiervoor kunnen we ons onder meer beroepen op de expertise uit de methodiek van de netwerkcoach (Storms, 2011; van de Lustgraaf en Blommendaal, 2004; van de Lustgraaf, 2009), maar tevens op de expertise (van contacten) uit het werkveld.

⁶ Draine en Herman, 2007; Driessens en Melis, 2012; Jacobs, 2014; Kennisplein, 2016; Movisie, 2016; Schamhart en Colijn, 2012; Storms, 2011; Taeymans en Sivri, 2014; van de Lustgraaf en Blommendaal, 2004; van de Lustgraaf, 2009; Van Gijzel et al., 2013; Veltman en Meersmaker, 2014

⁷ Draine en Herman, 2007; Driessens en Melis, 2012; Jacobs, 2014; Kennisplein, 2016; Movisie, 2016; Schamhart en Colijn, 2012; Storms, 2011; Taeymans en Sivri, 2014; van de Lustgraaf en Blommendaal, 2004; van de Lustgraaf, 2009; Van Gijzel et al., 2013; Veltman en Meersmaker, 2014

⁸ In een ecogram (of ecokaart) wordt het netwerk van de cliënt letterlijk uitgetekend. Daarbij wordt ook gekeken naar welke soorten hulpbronnen reeds in dat netwerk aanwezig zijn. Welke vormen van ondersteuning op welke levensdomeinen kan de cliënt van wie uit zijn omgeving krijgen? Waar en hoe zou dat netwerk nog versterkt moeten worden? In de eerste inventarisatiestap wordt met concentrische cirkels het 'focale systeem' getekend, om nadien de verbindingen te maken naar ruimere omgevingsystemen. Daarbij dienen pijlen de richting aan te geven van ondersteuning (of belemmering) vanuit de 'energiebron' naar de 'ontvanger'. Om de functies van deze ondersteuning te duiden, kan men de PAGE-principes toepassen – Praktische steun (materiële functie), Advies (informatiefunctie), Gezelschap (aansluitingsfunctie), Emotionele steun (affectieve functie) (Kennisplein, 2016) – oftewel de dimensies van levenskwaliteit hanteren. Vervolgens wordt een ecogram geanalyseerd en geïnterpreteerd aan de hand van de dimensies van levenskwaliteit, ook vergelijkbaar met het Persoonlijk profiel uit SRH (Van Gijzel et al., 2013; Veltman en Meersmaker, 2014). Welke vormen van steun zijn er in aanwezig, welke ontbreken, welke overheersen? Welke structurele mogelijkheden en tekorten vertoont het netwerk met betrekking tot de omvang, verscheidenheid, dichtheid, bereikbaarheid en stabiliteit? Met behulp van een ecogram bijvoorbeeld, kan men inzicht verkrijgen in de capabilities van de cliënt, i.e. zijn verwachtingen en ondersteuningsnoden, en de aanwezige hulpbronnen en capaciteiten, op alle levensdomeinen (Shalock et al., 2002). Uiteraard kan die analyse ook gebeuren zonder alle aspecten van een ecogram te behandelen. De dimensies van Shalock kunnen ook rechtstreeks toegepast worden als hulpmiddel om iemands capabilities, behoeften, krachten en netwerken in kaart te brengen.

⁹ "Hierbij ligt de besluitvorming en verantwoordelijkheid voor de aanpak van een problematiek in handen van een conferentie van familie en verwanten (of een ander netwerk). Zij bespreken met elkaar de problemen, zoeken een eigen oplossing en stellen een eigen plan op. De hulpverlener geeft de aanzet tot de conferentie, begeleidt op afstand en brengt waar nodig informatie in, bijvoorbeeld over de mogelijke aard van de problematiek of het aanbod van diensten" (Snellen, 1997, 2014: 51; 120-121).

Uit deze literatuurstudie (intern document) blijkt dat het overgrote deel van de door ons als relevant geselecteerde methodieken als volgt te werk gaat:

- > vrijwilligers rekruteren
- > vrijwilligers informeren over doelstellingen/verloop en eventueel opleiden
- > een match maken tussen vrijwilliger en cliënt
- > verkennend gesprek tussen beiden – noden van cliënt achterhalen
- > actieplan opstellen met concrete doelen (bv. sociaal netwerk uitbreiden, hulpverleningsinstanties contacteren waarop persoon een beroep zou kunnen doen)
- > actieplan evalueren en bijsturen
- > afronden

Uit de methodieken in onze literatuurstudie kunnen we ook al heel wat afleiden omtrent de rol van de professional (dikwijls coördinator genoemd). De opdracht van de professional betreft voornamelijk het in contact brengen van de vrijwilliger en de cliënt, een steunpunt zijn voor vragen en problemen van beide partijen, bemiddelen bij conflict. Daarnaast kunnen we ook al iets aflezen omtrent de rol van vrijwilligers, meer specifiek in het versterken van het sociaal netwerk. Zo zullen vrijwilligers in eerste instantie de bestaande relaties en tekorten bij de cliënt in kaart brengen, waarna zij het netwerk van de cliënt mee uitbouwen door oude contacten te herstellen en nieuwe contacten te leggen.

Het werken met vrijwilligers krijgt alom hernieuwde belangstelling (Vandeurzen, 2014; Vanthuyne et al., 2006). Vrijwilligers kunnen als burgers een specifieke meerwaarde bieden als brugfiguur naar de samenleving. Eerst en vooral is er laagdrempeligheid in het werken met vrijwilligers. Er bestaat doorgaans een kleinere afstand tussen een (burger-)vrijwilliger en een cliënt, vergeleken met een professionele hulpverlener. Op die manier vormen vrijwilligers de brug tussen cliënten en hulp- en dienstverlening¹⁰ (Vanthuyne et al., 2006). Daarnaast hebben ze een sociale functie, waarbij de meerwaarde ligt op menselijk vlak, in de interpersoonlijke relatie. Ten slotte hebben vrijwilligers hier ook een sensibiliseringsfunctie. Ze dragen bij aan het maatschappelijk draagvlak voor forensisch welzijnswerk. Op deze manier zijn vrijwilligers ook een brug tussen het strafrecht en de samenleving (Vanthuyne et al., 2006).

Hoewel justitieel welzijnswerk al een traditie heeft in het werken met vrijwilligers, is deze manier van werken met vrijwilligers relatief nieuw in het gevangeniswezen. In wat volgt, werken we een methodiek uit op basis van bovenstaande bespreking. Binnen dit project wordt een netwerkbenadering gehanteerd die de capabilities van ex-gedetineerden wil versterken bij de transitie van vrijlating, met het oog op een duurzame heraansluiting bij de samenleving. Hierbij worden vrijwilligers ingezet als laagdrempelige brugfiguren naar deze samenleving. Dat betekent dat zij een brugfiguur zijn tussen ex-gedetineerden en de formele hulp- en dienstverlening, maar tevens naar een duurzaam persoonlijk sociaal netwerk.

Bij de methodiekontwikkeling van werken met vrijwilligers in deze experimentele context is een degelijke aansluiting tussen professionelen en vrijwilligers cruciaal (Naessens, 2006). Daarom werkten we behalve een algemene methodische fasering (hoofdstuk 5), ook een samenwerkingsmodel uit waarin de rol van de betrokken actoren wordt uiteengezet en afgelijnd ten opzichte van elkaar. Dat werd ontwikkeld middels een bijkomende literatuurstudie en focusgroepen (interne documenten).

Om de methodiek die we hier verder ontwikkelen te laten aansluiten op de behoeften van ex-gedetineerden, geven we in het hierop volgende hoofdstuk eerst de bevindingen van het exploratieve onderzoek naar de drempels en ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden bij vrijlating. Op die manier kunnen we de uiteindelijke methodiek sterker laten aansluiten op de behoeften van de doelgroep.

¹⁰ Deze brugfunctie van vrijwilligers tussen de cliënt en de hulp- en dienstverlening wordt ook gemaakt omwille van een toenemende diversifiëring van de doelgroep en de daardoor complexer geworden hulp- en dienstverlening. Om dat te realiseren, is er steeds meer nood aan vrijwilligers (Vanthuyne et al., 2006).

4 EX-GEDETINEERDEN AAN HET WOORD / ONDERZOEK NAAR DE NODEN EN STRATEGIEËN VAN EX-GEDETINEERDEN EN DE DREMPELS OP HUN PAD

In het voorgaande hebben we de doelstellingen van het project Brug Binnen Buiten en het onderzoeksluik daarin toegelicht, alsook ons theoretisch kader uiteengezet dat we ontwikkelden in aansluiting op die doelstellingen. Om een werking te ondersteunen die inzet op het versterken van de capabilities van ex-gedetineerden – om na hun vrijlating een menswaardige en kwaliteitsvolle heraansluiting bij de samenleving te kunnen realiseren – hebben we niet alleen een concept nodig om ondersteuningsnoden te benoemen (i.e. dimensies van levenskwaliteit) of een daarop gefundeerde methodiek om een ondersteuningstraject vorm te geven. Wij menen dat het cruciaal is om de klemtonen in de praktijk van de ondersteuningstrajecten te onderbouwen met wat ex-gedetineerden zelf aanduiden als ondersteuningsnoden in de moeilijke transitieperiode na detentie. Zij hebben immers de ervaring om aan te duiden welke noden zij hebben bij een vrijlating, welke drempels zij ervaren in het zoeken van hulp daarvoor en de ondersteuningsnoden die daardoor onbeantwoord blijven. Het referentiekader van capabilities bepleit een aanpak die oog heeft voor de autonomie en de krachten van mensen om op een kwaliteitsvolle en menswaardige manier aan de samenleving te kunnen deelnemen. Daarbij is de ervaring en expertise van de doelgroep in kwestie cruciaal in het uitwerken van een gepaste vorm van ondersteuning. De kruising van kennis uit wetenschappelijke literatuur met die van ervaringsdeskundigen sluit op die manier niet alleen aan bij de uitgangspunten van het perspectief van capabilities, maar ook op de uitgangspunten van het project Brug Binnen Buiten zelf en de algemene tendens in beleid, namelijk door behoeftegericht te werken. In dit hoofdstuk brengen we daarom verslag uit van het kwalitatief onderzoek dat we voerden naar de (ondersteunings-)noden van ex-gedetineerden bij hun vrijlating – en de drempels waarmee zij geconfronteerd worden in hun zoektocht naar gepaste ondersteuning.

Na de onderzoeksmethoden zetten we de resultaten van dit onderzoek uiteen. We beginnen met de **noden** van ex-gedetineerden bij hun vrijlating, de problemen op verscheidene levensdomeinen waar zij na hun vrijlating mee geconfronteerd worden. Om deze noden aan te pakken, hanteren mensen verscheidene strategieën, soms ook wel coping of oplossingsstrategieën genoemd (Snel en Staring, 2001). We bespreken hier twee ruim gedefinieerde strategieën van ex-gedetineerden bij hun vrijlating – met name het zoeken van hulp in de formele hulp- en dienstverlening enerzijds en in het informele sociale netwerk anderzijds.

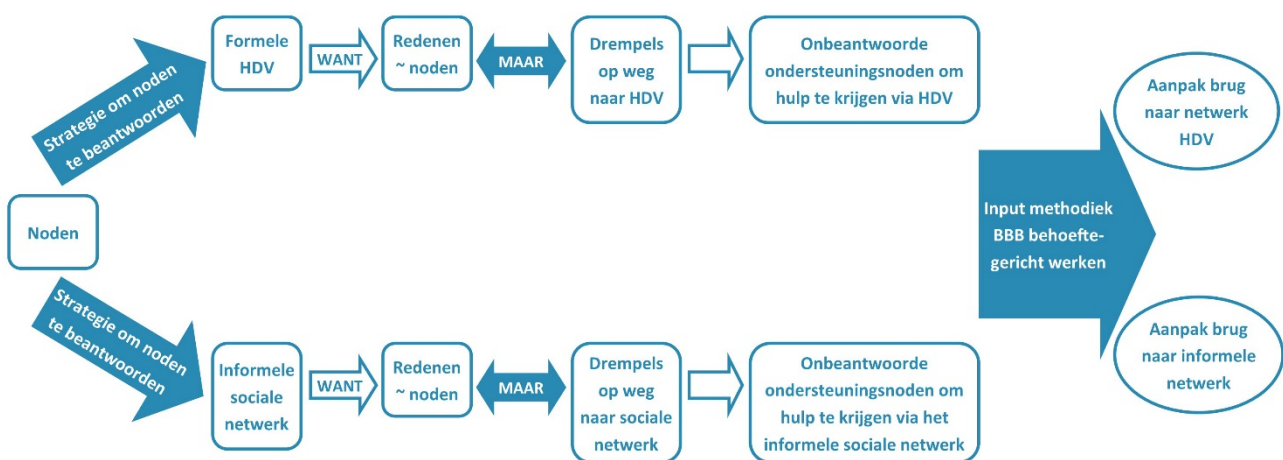
Per strategie bespreken we eerst de **redenen** die ex-gedetineerden motiveren om voor hun noden beroep te doen op bepaalde vormen van hulp- en dienstverlening, respectievelijk het informele sociale netwerk.

Daarop bespreken we telkens de **drempels** die hen belemmeren in deze zoektocht naar hulp. Er blijken allerhande drempels te bestaan die de toegankelijkheid voor ex-gedetineerden tot hulp inperken. Die toegankelijkheid vatten we ruimer op dan louter toegang krijgen tot een bepaalde dienst of organisatie (Sannen, 2003). We brengen de drempels waar ex-gedetineerden bij hun vrijlating mee kampen in beeld aan de hand van het werk van Sannen (Sannen, 2003; Willems et al., 2003). In eerste instantie blijken er algemene dan wel doelgroepspecifieke drempels te onderscheiden in hulpverlening. We kunnen ook drempels opdelen naargelang de fase in de zoektocht naar hulp – gaat het over het zetten van de eerste stap naar hulpverlening of eerder over het afhaken tijdens een hulpverleningsproces? In een hulpverleningsproces vinden we doorgaans multidimensionele drempels terug die we kunnen categoriseren volgens contextgebondenheid of specificiteit van de doelgroep (respectievelijk sector of thema), in dit geval de doelgroep van (ex-)gedetineerden bij vrijlating. Zo duiden contextuele drempels in deze bijvoorbeeld op de fysieke en materiële leefsituatie van de doelgroep of op de sociale context ervan – i.e. het sociale netwerk van de cliënt of de impact van detentie op het sociale leven van het individu, stigma's en vooroordelen vanuit de brede maatschappelijke context, isolement, enzovoort.

Daarnaast kunnen we drempels onderscheiden op drie niveaus, namelijk: op het niveau van de organisatie, op het niveau van de hulpverleningsrelatie (tussen hulpverlener en cliënt) en op het niveau van de cliënt. We structureren onze bespreking van drempels volgens deze niveaus en passen de inzichten over de andere categorieën toe op de bespreking van de drempels die onze respondenten ervaren.

Zo komen we per strategie op de ondersteuningsnoden die onbeantwoord blijven. Dit zijn de aspecten waarbij ex-gedetineerden ondersteuning nodig hebben om de drempels te overstijgen die hen belemmeren om de nodige hulp voor hun noden op één of enkele levensdomeinen te zoeken en te (blijven) vinden. Het zijn de mazen van het net die we aan het licht brengen en die het gevolg zijn van de discrepanties tussen de capaciteiten en kansen van mensen en de externe verwachtingen.

Figuur 1: Samenhang van strategieën, drempels en ondersteuningsnoden in dit onderzoek bij (ex-)gedetineerden en insteek voor project Brug Binnen Buiten



4.1 ONDERZOEKSMETHODEN

We voeren een kwalitatief onderzoek uit naar de ondersteuningsnoden van (ex-)gedetineerden en drempels die spelen in contacten met hulp- en dienstverlening of in het eigen sociale netwerk. Kwalitatief onderzoek is immers uiterst geschikt om een onderwerp in de diepte te bestuderen – in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek dat een thema eerder in de breedte onderzoekt. We bekijken een onderwerp vanuit de leefwereld van de betrokken doelgroep, in dit geval (ex-)gedetineerden en “*decoderen de direct waarneembare werkelijkheid*” (Vranken en Steenssens, 1996: 17).

Aan de hand van een literatuurstudie omtrent ondersteuningsnoden, oplossingsstrategieën, drempels en toegankelijkheid in de hulpverlening, verkregen we al een zicht op de vermoedelijke drempels waar ex-gedetineerden mee te maken krijgen op zoek naar hulp. Om deze inzichten te toetsen aan de ervaringen van betrokkenen in de praktijk, laten we (ex-)gedetineerden zelf aan het woord. De uit de literatuur verworven inzichten inspireerden de vragenlijsten voor de interviews. We namen tien diepte-interviews af bij gedetineerden die reeds voor een tweede (of meerdere) keer in de gevangenis verblijven en die (bij voorkeur) met hulpverlening in contact zijn geweest in de periode dat zij niet in de gevangenis verbleven. We interviewden op deze wijze drie vrouwen en zeven mannen, van wie twee mensen met een migratieachtergrond. Net omwille van het feit dat ze reeds eerder een vrijlating na detentie hebben meegemaakt en ze tijdens de periode van het onderzoek opnieuw in de gevangenis verblijven, heeft deze groep respondenten de nodige kennis omtrent de moeilijkheden die zij ervaren (in hun zoektocht naar hulp) na een vrijlating. In de interviews bouwden we telkens voort op de informatie uit eerdere interviews om gericht door te vragen op specifieke thema’s. Zo beoogden we ‘theoretische saturatie’ te bekomen, we toetsten de ‘veronderstelde verklaring’ die we uit de eerdere interviews afleidden, af aan de ervaringen van

de volgende respondent (Vranken en Steenssens, 1996). Bij afwijkingen kunnen er mogelijk diverse subtypes van de doelgroep uit gehaald worden of dienen de theoretische vooronderstellingen bijgesteld te worden. *“Door steeds nieuwe gevallen op deze manier in de analyse op te nemen, wordt op een bepaald ogenblik een punt bereikt waarop het opnemen van nieuwe subjecten niet meer tot een wijziging van onze beschrijvingen en verklaringen noopt. (...) Wanneer we dit verzadigingspunt bereiken, kunnen we ervan uitgaan dat onze beschrijvingen en interpretaties veralgemeenbaar zijn”* – tot de doelgroep die wij in dit onderzoek afgebakend hebben (Vranken en Steenssens, 1996: 113-114). Die werkwijze stelde ons in staat om het materiaal in de diepte te analyseren en zo voldoende informatie te verwerven over de leefwereld en de problemen van ex-gedetineerden na vrijlating. Ondanks deze werkwijze hanteerden we een vooropgestelde vragenlijst. De interviews werden uitgevoerd door twee interviewers en werden getranscribeerd en nagelezen.

Deze doelgroep kan ons gerichte informatie geven over de noden van ex-gedetineerden bij een vrijlating, wat ze doen om die noden te beantwoorden en welke drempels hen daarbij verhinderen. Deze respondenten kunnen goed aangeven waar het goed gaat en waar het misloopt in hun zoektocht naar hulp, zowel in de formele hulp- en dienstverlening als in het eigen sociale netwerk. Op die manier verkrijgen we inzicht in de onbeantwoorde ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden bij hun vrijlating. We baseerden ons in de diepte-interviews daarbij op de volgende richtvragen (zie de gehele vragenlijst in bijlage 13.3):

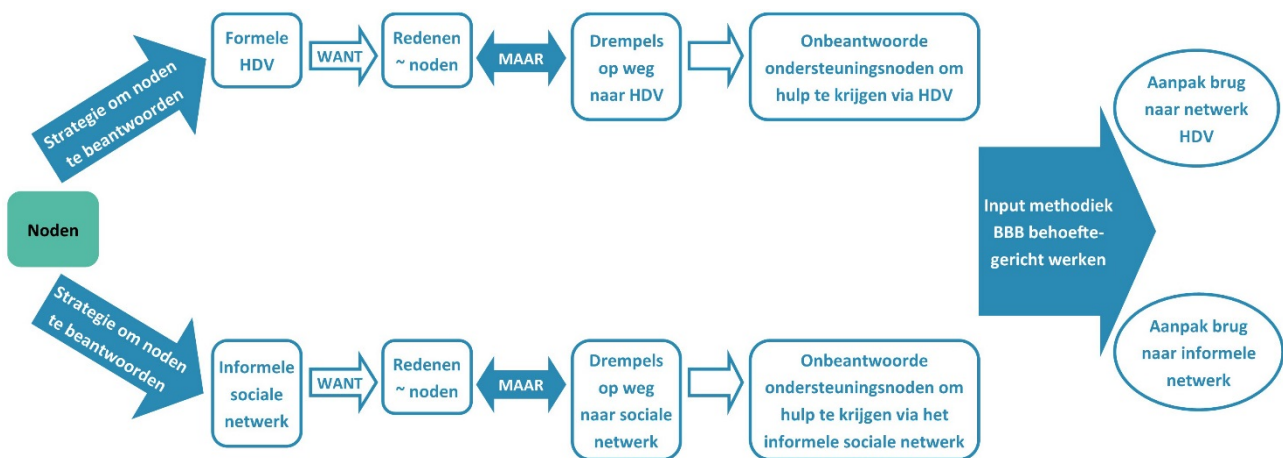
- > Wat zijn de belangrijkste noden of vragen van iemand die net uit de gevangenis komt?
- > Welke hulp(verlening) hebben deze personen dan nodig?
- > Welke strategieën ontwikkelen ze daartoe?
- > Wat loopt er goed / fout in contacten met hulp- en dienstverlening?
- > Wat loopt er goed / fout in het aankloppen bij het eigen netwerk?
- > Welke ondersteuningsnoden blijven onbeantwoord voor personen die net vrijkomen uit de gevangenis?

De interviews werden getranscribeerd en geanalyseerd met behulp van het kwalitatief analyseprogramma Nvivo. Bij deze analyse hanteerden we concepten uit de literatuur rond toegankelijkheid, ondersteuningsnoden en drempels als ‘sensitizing concepts’. Deze aanpak stelde ons in staat in kaart te brengen welke ondersteuning ex-gedetineerden nodig hebben om ervoor te zorgen dat ze gepaste hulp krijgen in formele hulp- en dienstverlening, dan wel het eigen sociale netwerk.

In wat volgt, zetten we de resultaten van de interviews uiteen. We beginnen met het bespreken van de belangrijkste noden van gedetineerden bij hun vrijlating. Daarop bekijken we de strategieën die ex-gedetineerden ontwikkelen om deze noden aan te pakken, respectievelijk de drempels die het hen daarbij bemoeilijken en de ondersteuningsnoden die daarbij onbeantwoord blijven. Deze bespreking structureren we volgens de opdeling van ‘een beroep doen op hulp- en dienstverlening’ ten aanzien van ‘het aankloppen bij het eigen sociale netwerk’. We sluiten deze resultaten af met de belangrijkste implicaties van dit onderzoek inzake de ondersteuningsnoden waarop het project Brug Binnen Buiten zich zal richten.

4.2 NODEN BIJ VRIJLATING

“En dan beginnen. Dat is niet van nul, maar dat is van onder de nul terug beginnen.”



Vrijkomen uit de gevangenis wordt door onze respondenten ervaren als een zeer ingrijpende stap. Het is een stap in het onbekende, een stap die gepaard gaat met verschillende vragen en bezorgdheden. In dit deel van het rapport wordt de transitie uit de gevangenis bekeken vanuit de ogen van de gedetineerden. We houden daarbij een belangrijke doelstelling voor ogen, dit hoofdstuk wil namelijk de noden in kaart brengen waarmee gedetineerden worstelen als ze de gevangenis verlaten. We bevroegen de gedetineerden over welke noden zij zelf het belangrijkste vinden. Zoals verwacht, vermelden heel wat respondenten noden op verschillende belangrijke levensdomeinen, noden die vaak sterk met elkaar vervlochten zijn: de nood aan financiële middelen, de nood aan een woonplaats, de nood aan werk, de nood aan sociale contacten, de nood aan psychische gezondheid en hulp bij verslavingsproblematiek. We stellen verder vast dat deze noden op de diverse levensdomeinen in de meeste gevallen reeds aanwezig zijn voor het verblijf in de gevangenis, maar dat de periode van detentie de noden versterkt en de vicieuze cirkel nog doet toenemen. Die specificiteit trachten we hier toe te lichten.

4.2.1 Nood aan financiële middelen

Een eerste nood betreft een gebrek aan financiële middelen. Voldoende financiële middelen zijn nodig om een woning te vinden, eten en kleren te kopen, schulden, elektriciteit en gas te betalen. Hoewel geld niet alle aspecten van een menswaardig leven kan helpen realiseren, moet er desondanks voldoende geld zijn om een menswaardig bestaan te hebben en dus meer te kunnen doen dan ‘overleven’.

“Je moet kunnen overleven. Als je plat(zak) bent, als je niets in je zak hebt, kan je moeilijk overleven.”

“Als je financieel krachtig staat, dan is het niet zo moeilijk, denk ik. Maar ik denk dat als je geen geld hebt, dat dat niet zo gemakkelijk is.”

Meerdere ex-gedetineerden benadrukken de moeilijke financiële situatie die zij ondervinden bij hun vrijlating. Een moeilijke financiële situatie zorgt er zelfs in sommige gevallen voor dat de respondenten angst ervaren om de stap naar buiten te zetten. Een belangrijke verklaring voor het tekort aan financiële middelen is voor de meeste respondenten het **ontbreken van een betaalde tewerkstelling**, wat maakt dat een belangrijke bron aan inkomsten aan hen voorbij gaat. In een volgende paragraaf gaan we verder in op de moeilijkheden die de respondenten ervaren om aan werk te geraken. Een tweede reden voor de financiële problemen is van administratieve aard, met name het ontbreken van een **eigen adres**.

Verschillende van onze respondenten benadrukken namelijk dat ze geen werkloosheidsuitkering, geen invaliditeitsuitkering of geen leefloon van het OCMW kunnen aanvragen omdat ze geen eigen adres hebben. Sommigen van hen waren ingeschreven bij een partner of een andere persoon uit het informele netwerk, waardoor ze hun behoefte aan een (gedeeltelijke of volledige) uitkering niet voldoende konden bewijzen. Indien men wel recht kon uitoefenen op een **uitkering**, dan blijkt volgens onze respondenten het **bedrag te laag** te zijn om te kunnen rondkomen.

“Vooral ook dan, ja, hij had dan eigenlijk al een relatie met iemand anders, maar ik mocht dan wel in zijn huis blijven wonen. Met het gevolg, als ik dan aan het OCMW leefgeld vroeg, dat ze zeiden: ‘Maar ja, u wordt al geholpen, dus eigenlijk heeft u daar geen recht op’. Maar dan dacht ik ook van: Ja, ik heb misschien een dak boven mijn hoofd, maar voor de rest is er wel niets in orde’.”

Een volgende verklaring voor het gebrek aan financiële middelen is dat veel van onze respondenten met **schulden** worden geconfronteerd. Verschillende uitspraken van ex-gedetineerden – zoals *“een put waar je uit moet kruipen (...)”, “dat wordt hier iedere keer maar dieper en dieper”* – tonen immers aan dat de moeilijke situatie waarin ze zich bevinden, verklaard kan worden door hun opgestapelde schuldenberg. Deze schulden hebben vaak betrekking op uitgaven gedaan voor de periode van de detentie, maar ook op de hoge gerechtskosten of geldboetes die nog moeten betaald worden.

4.2.2 Nood aan werk

De nood aan werk is een tweede knelpunt dat ex-gedetineerden aanduiden bij het vrijkomen uit de gevangenis. Werk wordt door hen gezien als een belangrijk element om te kunnen slagen in het leven, omwille van verschillende redenen. Ten eerste helpt werk hen om uit de moeilijke financiële situatie te komen. Werk en het bijbehorende inkomen helpen hen om te (over)leven en schulden af te betalen. Sommige van onze respondenten ervaren ook dat het hebben van werk vaak een voorwaarde is om een huurcontract te kunnen aangaan en op die manier een woonplaats mogelijk maakt. Een derde reden die ex-gedetineerden aangeven voor het grote belang van werk is om op het rechte pad te blijven. Een ‘vaste betaalde job’ heeft voor vele van onze respondenten vaak de betekenis van een belangrijke mijlpaal: ‘men is er geraakt’. Het is het definitieve bewijs dat men het slechte pad voorgoed heeft verlaten. Het is omwille van deze reden dat enkele van onze respondenten ook vermelden dat het hebben van werk hen helpt om een voorbeeldfunctie op te nemen tegenover hun kinderen.

“Ik ben eigenlijk beginnen werken op het moment dat ik wist dat ik een kind ging krijgen. Dat ik zoiets had van: ‘Je kan niet op uw zetel ‘s morgens zitten en een kind grootbrengen van op de zetel liggende’. Gewoon vanuit het oogpunt van een kind moet je wel het besef hebben van: ‘Je moet gaan werken om iets te krijgen’. (...) Als voorbeeld. En ook om 8 uur per dag van de radar van de politie (te blijven).”

Verschillende factoren zorgen er voor dat ex-gedetineerden moeilijk aan werk kunnen geraken. Om te beginnen, stellen de respondenten dat ze de stempel van ex-gedetineerde met zich mee dragen. Dat werkt volgens onze respondenten als uitsluitingsmechanisme bij hun kansen op een job. De respondenten geven aan dat bijna overal een uittreksel uit het strafregister wordt gevraagd en ze ondanks de juiste competenties of ondanks het feit dat men voldoet aan de verwachtingen van de werkgever, dan toch geweigerd worden. Een belangrijke factor voor het niet krijgen van een betaalde tewerkstelling is volgens onze respondenten dan ook te verklaren door het ontbreken van een blanco strafblad.

“Dus de laatste keer dat ze mij belden, was voor het sorteercentrum in Antwerpen. En ze wilden een blanco strafblad. Ik zeg: ‘Ja, dan gaat het stoppen zeker’. Ja, inderdaad, daar stopt het dan.”

Daarnaast kampen ex-gedetineerden vaak met problemen op verschillende domeinen die de zoektocht naar en het behouden van werk moeilijk kunnen maken. Zo zorgt een verslavingsproblematiek ervoor dat het moeilijk is om aan werk te geraken en om werk te behouden. Verder stellen enkele respondenten dat een moeilijke thuissituatie met een grote zorg voor de kinderen zorgt voor een moeilijke combinatie met werken. De verschillende moeilijkheden die onze respondenten ervaren bij het vinden en behouden van werk kunnen ook leiden tot een verminderde motivatie om een plaats op de arbeidsmarkt te veroveren. Ten slotte liggen de verwachtingen soms hoger dan wat in de realiteit geboden wordt.

4.2.3 Nood aan een woonplaats

De nood aan een woonplaats is nog een essentieel element waar ex-gedetineerden behoefte aan hebben als ze de gevangenis verlaten. Een woonplaats is de plaats waar ze terecht kunnen bij hun vrijlating om er te wonen, te slapen en hun kinderen op te voeden. De effectieve verschijningsvormen van deze woonplaats verschillen sterk en gaan van een eigen woning (doorgaans een huurwoning), een woning van de partner of ex-partner, de woning van familie, tot tijdelijke opvang door vrienden of in de daklozenopvang. Het wordt gezien als een belangrijke voorwaarde voor een goede start bij het vrijkomen uit de gevangenis. Naast het gegeven dat er een effectieve woonplaats nodig is, is er nog het administratieve gegeven van het hebben van een 'vast adres' of domicilie. Hoewel het doorgaans moeilijk is om vanuit de gevangenis een woonplaats of domicilie te regelen, zijn heel wat rechten (o.a. recht op een uitkering) hiermee verbonden. Een aantal respondenten geeft dan ook aan dat ze creatief zijn met (tijdelijke) verblijfplaatsen die ze delen met anderen, gecombineerd met een 'vast' administratief referentieadres – bijvoorbeeld bij het OCMW – om hun rechten te doen gelden. Daarnaast zorgt het hebben van een woonplaats voor sommige respondenten voor een verhoogde kans op een vervroegde vrijlating. Zo is elektronisch toezicht maar mogelijk als er een woonst is.

“Stap nummer 1: ‘Waar moet ik naartoe?’”

“Maar had ik geen adres gehad, had ik dus wel hier (in de gevangenis) gebleven.”

Heel wat gedetineerden verliezen echter hun huurwoning tijdens het verblijf in de gevangenis. Zelfs bij een relatief korte detentieperiode zorgt het tekort aan financiële middelen ervoor dat het onmogelijk is om de huur te blijven betalen. Tegelijk zorgt het samenspel van de verschillende noden die ex-gedetineerden ervaren bij het vrijkomen uit de gevangenis voor problemen om een woonplaats te vinden. Zo is het omwille van de nood aan financiële middelen – waar een groot deel ex-gedetineerden mee worstelt – voor deze groep vaak onmogelijk om de hoge huurprijzen op de privémarkt te kunnen betalen. Bovendien blijken verhuurders niet altijd bereid om te verhuren aan mensen die ondersteuning krijgen via het OCMW in de vorm van een waarborg of een leefloon. Tegelijk wordt dikwijls de voorwaarde van een werkcontract gesteld om een woning te kunnen huren. Zo zijn ook deze noden met elkaar verweven.

“Via de Free Clinic had ik ook een lijst gekregen van goedkope appartementen die te huur stonden. Maar als je dan tegen de huisbaas zegt dat het een borg is via het OCMW, dan weigeren er al heel veel. Heel veel die dat niet willen doen.”

Ten slotte blijkt dat ex-gedetineerden moeilijk het vertrouwen kunnen winnen van een huisbaas om een woning of appartement te huren. Het gesprek met een huisbaas loopt mis vanaf het moment dat hun detentieverleden ter sprake komt.

“Als je terug een huurcontract wilt aangaan en ze vragen: ‘Waar heb je daarvoor gewoond?’ en je moet zeggen: ‘Ik kom eigenlijk uit de gevangenis,’ dan is het ook veel moeilijker.”

4.2.4 Nood aan sociale contacten

“En steun van mensen rondom u, dat is zowat het belangrijkste.”

“Ik had toen ik buitenging alleen nog een vriendin - die ik eigenlijk een beetje aan 't kwijtspelen ben. Maar voor de rest van familie heb ik niemand.”

Bij het vrijkomen uit de gevangenis hebben ex-gedetineerden tevens nood aan sociale contacten. De meeste van onze respondenten stellen dat ze bij het buitenkomen iemand nodig hebben die hen steunt, waar ze terecht kunnen – iemand op wie ze kunnen rekenen en die ze kunnen vertrouwen. Ze verwijzen hierbij naar de mogelijk belangrijke rol die (ex-)partners, kinderen, familie, vrienden, imams en vrijwilligers kunnen opnemen. De meeste respondenten geven echter aan dat ze niemand hebben waar ze terechtkunnen of die ze kunnen vertrouwen. Ze ervaren dat ze er alleen voor staan. Dikwijls verliezen mensen door de detentie ook verschillende contacten met de buitenwereld. Meerdere respondenten benadrukken dat ze weinig bezoek kregen, dat ze vrienden verloren en dat bestaande contacten van buiten de gevangenis verwateren. Mensen beloven wel om op bezoek te komen, maar komen niet opdagen. Deze bezorgdheid wordt vaak verwoord door te stellen dat je enkel de ‘echte vrienden’ overhoudt als je in de gevangenis terechtkomt. En dat blijken er vaak niet zo veel te zijn.

“Ik zit nu al 7 weken, 6, denk ik. Ik heb nog niets gehoord van mijn familie.”

“Als je in de gevangenis zit dan weet je wie je echte vrienden zijn. Ja, maar ik doe het met wat ik heb. Je moet wel.”

Daarnaast speelt bij velen de schrik om na hun vrijlating ‘foute’ vrienden terug tegen te komen. Sommige respondenten maken immers een duidelijk onderscheid tussen een ondersteunend netwerk waar zij nood aan hebben en het netwerk dat ze beter mijden. Ze stellen dat de zogenaamde ‘slechte contacten’ hun eigen gedrag op een negatieve manier beïnvloeden. Ze zijn bezorgd om te hervallen in hun oude gedrag waardoor ze in de gevangenis zijn geraakt. Meerdere respondenten leggen uit dat ze door een vriend of een familielid begonnen zijn met het verkopen en/of gebruiken van drugs, dat ze telkens bij het vrijkomen uit de gevangenis terechtkomen bij diezelfde mensen en dat ze daardoor niet uit de vicieuze cirkel kunnen geraken. Meerdere respondenten getuigen dat hun sociale contacten enkel uit gebruikers bestaan. Men vreest dat deze contacten hen van het rechte pad zullen houden.

“Als ze mij nu gewoon vrijlaten, dat is weer een week of 2, 3 misschien en dan kom ik weer wat volk tegen van vroeger en dan is dat terug vertrokken. (...) En ja, ondertussen maak je meer problemen dan je oplost en kom je terug hier terecht.”

Ex-gedetineerden hebben dus nood aan ‘goede’ sociale contacten die naar eigen zeggen moeilijk te vinden zijn. Veel van onze respondenten zoeken dan ook naar contacten met, in hun eigen woorden, ‘normale’ mensen. Men geeft echter tegelijkertijd aan dat deze ‘normale mensen’ hen willen mijden omwille van hun verleden. Contact met mensen buiten de gevangenis verloopt moeilijk, het gevoel heerst dat men ‘niets heeft om over te praten’. Gemeenschappelijke gespreksonderwerpen lijken te ontbreken omwille van de verschillende leefwerelden. De leefwereld van de ‘normale’ mens buiten de gevangenis verschilt te veel van deze in de gevangenis.

“Maar iemand die ik gewoon buiten leer kennen (...), die gaan direct zo iets hebben van: ‘Wat is dat hier voor iemand? Daar wil ik afstand van. Ik wil die niet leren kennen.’ Het is voor mij (...) moeilijk om normale mensen te leren kennen. Ik heb bijna 10 jaar van mijn leven gevangenis gedaan. Ik heb niks anders dan gevangenis meegemaakt. Waarover moet ik praten? Ik heb alleen maar tussen muren gezeten, ik kan alleen maar over ‘tussen muren’ praten. Er zijn niet veel mensen die daar voor open staan. Ja, voor mij is dat normaal. Ik ben dat gewoon. Dus trek ik ook altijd mensen aan die ook tussen muren gezeten hebben. Ze zeggen ‘soort zoekt soort’ en dat is eigenlijk wel waar.”

4.2.5 Nood aan psychische gezondheid en hulp bij verslavingsproblematiek

Een laatste nood die ex-gedetineerden vermelden, verwijst naar psychische gezondheid of verslavingszorg. Meerdere ex-gedetineerden geven duidelijk aan dat ze te maken hebben of hadden met psychische problemen en/of een verslavingsproblematiek.

4.2.5.1 Psychische problemen

Verschiedende respondenten verwoorden deze nood aan psychische gezondheid (szorg) door in uiteenlopende verwoordingen diverse 'psychische problemen' te vermelden zoals: een minderwaardigheidscomplex, een zware depressie, zelfmoordgedachten en zelfmoordpogingen, zichzelf wegsteken, psychische mishandeling, agressieproblemen en kleptomanie. Dikwijls verklaren onze respondenten deze problemen aan de hand van ervaringen in hun verleden, zoals bijvoorbeeld psychisch of fysiek misbruik.

“Kijk, met mij is 't eigenlijk scheefgelopen, ik ben door mijn stiefvader altijd psychisch mishandeld geweest. Mij uitschelden en dit en dat; 'Jij kan niks' en dit en dat. Zodat ik nu gewoon denk: 'Ik kan niks, ik kan niks'. Dat denk ik nu nog altijd. En ik durf niet goed aan iets beginnen. Ik durf daar wel aan beginnen, maar ik kan dat nooit afmaken. En altijd moet ik die mens dan gelijk geven en ik zou die eens graag ongelijk geven, dat ik het wel kan. Maar ik word daar niet goed bij geholpen. Ook omdat ik een leerprobleem heb.”

Daarnaast verklaren respondenten hun psychische problemen ook op basis van hun verblijf in de gevangenis. De periode van detentie laat immers een diepe indruk na. Verschillende respondenten stellen dat de periode van opsluiting ervoor zorgt dat je niet meer bent aangepast aan de vrijheid buiten de gevangensmuren.

“Ik denk dat toch wel. Ik denk dat 'den bak' (de gevangenis) toch wel iets doet met iemand. Psychologisch dan toch. Je zit tussen 4 muren, je wordt een uurtje en half per dag gelicht of 2 uurtjes. Dat begint wel in uw kleren te kruipen. Ik kan mij moeilijk voorstellen dat een mens die 5 jaar heeft gezeten die buitenkomt, dat die zegt: 'Ik pak hier gewoon de draad terug op'.”

Een opvallende bevinding is echter dat enkele respondenten toegeven dat hun verblijf in de gevangenis niet altijd een negatieve ervaring was. Zo stelt een respondent dat hij een invaliditeitsuitkering kreeg en in de gevangenis ook werk heeft verricht, waardoor hij een positief gevoel overhoudt aan zijn detentie. Het vrijkomen zorgt dan ook voor gemengde gevoelens en heel wat stress. Het leven dat opgebouwd wordt in de gevangenis wordt achtergelaten. De onzekerheid over wat er moet gebeuren buiten de muren van de gevangenis leidt vaak tot een belangrijk stressgevoel. Omwille van psychische problemen stellen verschillende respondenten dat ze nood hebben aan professionele ondersteuning bij de vrijlating. Zo heeft een respondent schrik voor het 'zwarte gat' als hij wordt vrijgelaten. Hij bevestigt hiermee de bevinding dat het verblijf in de gevangenis een diepe indruk nalaat en kan leiden tot problemen vanaf het moment dat men wordt vrijgelaten. De respondent benadrukt dan ook dat hij ondersteuning nodig heeft vanaf het moment dat hij de eerste stappen buiten de gevangenis heeft gezet.

4.2.5.2 Verslavingsproblematiek

Naast psychische problemen kampen heel wat ex-gedetineerden met een verslavingsproblematiek. Deze bevinding kwam al eerder aan bod bij de andere noden. Zo stelden we vast dat ze door het druggebruik moeilijk werk konden vinden of hun financiële problemen konden oplossen. Eerder bleek ook dat sommige respondenten van mening waren dat ze door hun druggebruik geen ondersteunende netwerken konden vinden om hen op het goede pad te brengen.

De respondenten verklaren hun druggebruik met verschillende redenen. Zo stellen enkelen dat druggebruik een vorm van medicatie is om zich beter te concentreren. Anderen benadrukken dat ze drugs gebruiken om problemen te vergeten, zoals bijvoorbeeld een grote schuldenlast of een relatiebreuk.

“Wat help jij mij met nog zo’n boete te geven terwijl dat ik het al moeilijk heb buiten? Hoe kun je dan iemand ...?’ Ik kom dan buiten en als ik dan denk aan die boete, ik wil dat vergeten. Dus ik wil dat vergeten, ik kan dat niet vergeten. Dus, gebruiken om dat te vergeten. En zo blijf ik in een vicieuze cirkel eigenlijk die ik moeilijk kan doorbreken. Hierbinnen (in de gevangenis) heb ik dat niet nodig. Moest het er zijn, ja, ik ga gebruiken. Ik kan daar afblijven, maar leg dat niet voor mijn neus of ‘t is om zeep.”

Hoewel meerdere respondenten menen dat ze niet verslaafd waren, geven ze toch duidelijk aan dat ze professionele hulp nodig hebben, uit vrees om bij het vrijkomen te hervallen in hun gebruik. Hierbij vermelden de respondenten dat ze via bepaalde sociale contacten aan drugs zijn geraakt en ze er na vrijlating telkens naar teruggrijpen. Dit impliceert de nood aan ‘goede’ sociale contacten die ex-gedetineerden nodig hebben bij het verlaten van de gevangenis. Verschillende van onze respondenten benadrukken dat als men kan beschikken over ondersteunende informele netwerken, de kans op herval wordt verkleind. Isolement en eenzaamheid blijken een belangrijke oorzaak te zijn van problematisch druggebruik. Het geconfronteerd worden met jezelf blijkt voor enkele van onze respondenten een belangrijke reden om naar de drugs te grijpen.

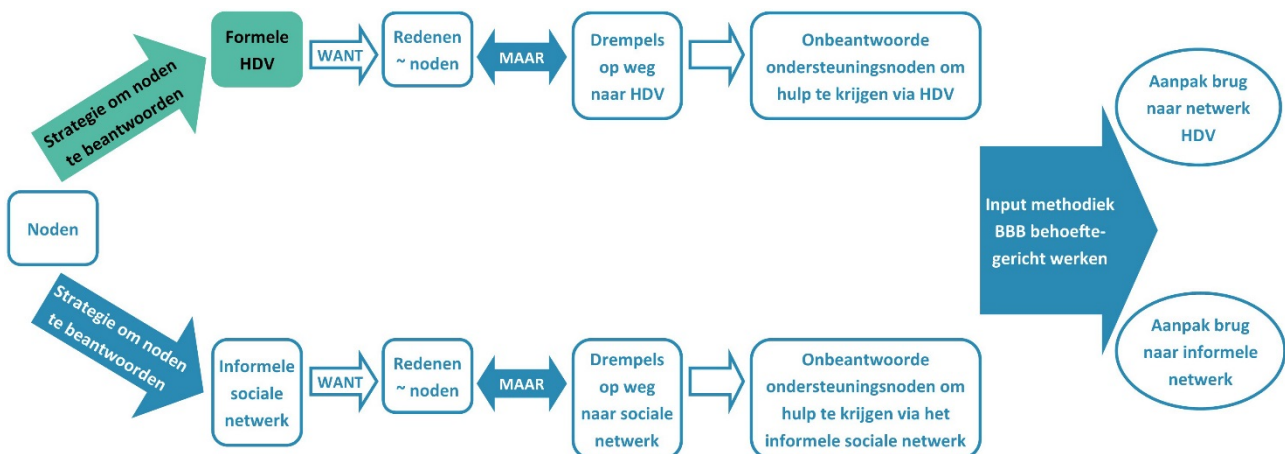
“I: En hoe is dat dan gelukt om clean te worden? Of hoe?”

R: “Goh, ik heb daar eigenlijk niet echt problemen mee als ik mij ergens anders in kan storten, een relatie bijvoorbeeld of zoiets dergelijks. Dan heb ik geen probleem mee te stoppen. Maar voor mij, als ik alle dagen als ik thuiskom alleen moet zitten, dan ben ik terug vertrokken. Dus ik moet mij ergens op kunnen storten eigenlijk. Vooral dat.”

Noden van ex-gedetineerden bij vrijlating

De noden van ex-gedetineerden verschillen niet veel van noden die we bij andere doelgroepen van hulp- of dienstverlening vinden. Het gaat vooral om financiële middelen, werk, een verblijfplaats, sociale contacten en psychologische gezondheidszorg of drughulpverlening. Zoals we ook terugvinden bij andere doelgroepen, blijken ook ex-gedetineerden met heel wat verschillende noden tegelijk te kampen, die bovendien dikwijls met elkaar verweven zijn. We spreken dan van een multiproblematiek. Wel is de detentiecontext een verzwarende factor. De psychologische, sociale, economische en andere effecten zijn niet min. Zo kan een ex-gedetineerde bijvoorbeeld een inkomen uit arbeid of een vervangingsinkomen – en daarom vaak ook een huurwoning – verliezen net omwille van de detentie. Ex-gedetineerden geraken ook doorgaans moeilijker aan een job omwille van het feit dat zij geen blanco strafblad kunnen voorleggen. Sociale contacten nemen dikwijls af of worden moeilijker tijdens een periode van opsluiting, waardoor het na een vrijlating niet altijd vanzelfsprekend is om de draad met mensen zomaar weer op te pikken. Maar ook op het vlak van de psychologische gezondheid of verslavingsproblematieken kan een detentie sporen nalaten. Dat ex-gedetineerden voornamelijk in de moeilijke transitieperiode vlak na hun vrijlating met allerlei complexe noden tegelijk worden geconfronteerd – toont het belang van ondersteuning aan bij het maken van de brug naar buiten.

4.3 STRATEGIE VAN AANKLOPPEN BIJ DE FORMELE HULP- EN DIENSTVERLENING

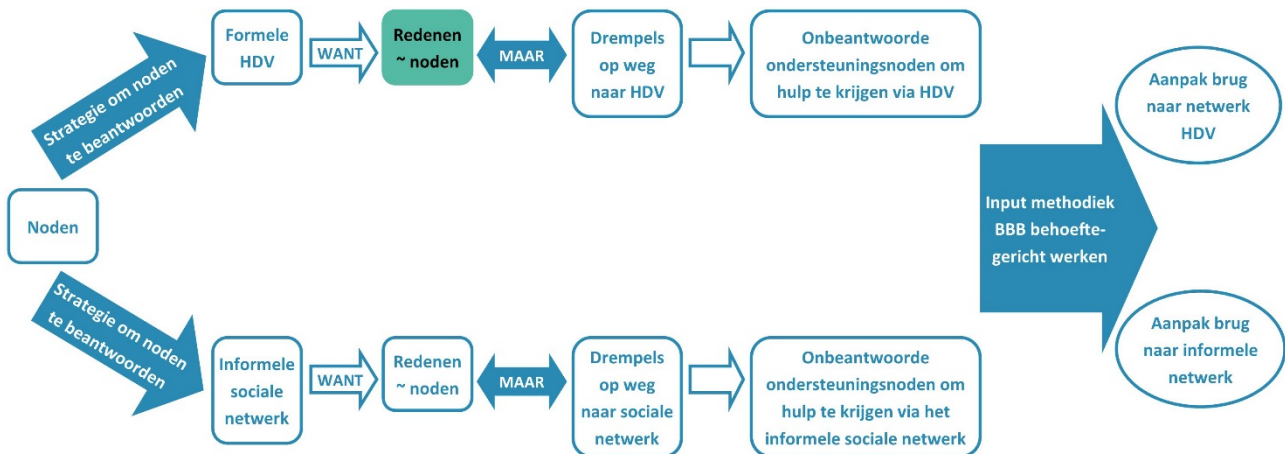


Uit de voorgaande bespreking blijkt dat ex-gedetineerden bij hun vrijlating doorgaans met heel wat moeilijkheden te kampen hebben. Deze noden zijn niet exclusief voor ex-gedetineerden. Ook heel wat andere doelgroepen van hulp- of dienstverlening kampen met gelijkaardige noden. Detentie is echter een verzwarende context die niet alleen problemen op zich kan versterken, maar tevens de samenhang tussen diverse noden kan vergroten. Veel noden van deze doelgroep blijven onbeantwoord. Dat doet ons afvragen op welke manier deze mensen omgaan met die noden, d.w.z. welke coping of oplossingsstrategieën ontwikkelen zij om die noden te proberen te beantwoorden?

Een aantal dingen trachten mensen dikwijls zelf op te lossen. Ex-gedetineerden kunnen om problemen aan te pakken ook aankloppen bij mensen uit hun nabije private omgeving en ze kunnen evenzeer de stap zetten naar formele hulp- en dienstverlening. In dit rapport richten we ons op de twee voornaamste strategieën van hulp zoeken voor de noden die hierboven werden uiteengezet, met name bij de formele hulp- en dienstverlening en bij het informele sociale netwerk. Per strategie worden telkens de drempels in kaart gebracht die het ex-gedetineerden moeilijk maken om via deze strategie hun noden te beantwoorden. De confrontatie met die drempels maakt ondersteuningsnoden zichtbaar, mensen hebben ondersteuning nodig om tot de gepaste hulp- en dienstverlening of personen uit het informele netwerk te geraken om zo hun noden te beantwoorden. Daarom bespreken we aan het einde van elke strategie ook deze onbeantwoorde ondersteuningsnoden.

In dit deel bekijken we eerst hoe ex-gedetineerden via de formele hulp- en dienstverlening hun noden trachten te beantwoorden, waarom ze bij diensten gaan aankloppen. In tweede instantie brengen we in kaart welke moeilijkheden zij hierbij ondervinden. Nadien lichten we toe hoe zij ook hulp zoeken bij hun informele sociale netwerken en welke moeilijkheden daar spelen. Telkens bespreken we welke ondersteuningsnoden hierbij onbeantwoord blijven.

4.3.1 Waarom aankloppen bij hulp- en dienstverlening (HDV)?



(Ex-)gedetineerden doen een beroep op allerlei hulp- en dienstverleningsorganisaties, voor heel uiteenlopende redenen. We kunnen deze redenen in drie categorieën verdelen, namelijk: omdat hun noden (aan financiële middelen, werk of een woonplaats) dringend zijn, omdat het aanbod van bepaalde organisaties of diensten laagdrempelig en/of generalistisch is, of omwille van het verplichte karakter van bepaalde hulp- en dienstverlening of de voordelen die ze kunnen opleveren op juridisch vlak.

4.3.1.1 Dringende noden

Uit onze bespreking van de noden van deze doelgroep komen al een deel van de redenen waarom ex-gedetineerden aankloppen bij hulp- en dienstverlening aan bod. Mensen zijn na hun vrijlating doorgaans in eerste instantie op zoek naar financiële middelen, werk, een woonplaats, sociale contacten, en verslavingszorg en psychische gezondheid. Voor een aantal van deze noden zullen zij aankloppen bij de formele hulp- en dienstverlening. Om te beantwoorden aan hun **nood aan financiële middelen** gaan ex-gedetineerden soms aankloppen bij het OCMW voor een leefloon of een andere vorm van financiële ondersteuning, zoals bijvoorbeeld een huurpremie.

Ex-gedetineerden kunnen evenwel ook bij andere diensten terecht voor financiële ondersteuning. Vervangingsinkomens worden aangevraagd bij andere diensten – waaronder de mutualiteiten, de vakbonden, de Hulpkas. Een groot aantal van (ex-)gedetineerden leeft onder de armoedegrens. Vaak deden zij al een beroep op vervangingsinkomens voor detentie en hebben zij het vooruitzicht om hier na detentie nog lang op te moeten rekenen. Ex-gedetineerden met schulden vinden hun weg naar schuldbemiddeling bij het OCMW of naar collectieve schuldenregeling via het gerecht.

Om werk te vinden, doen de meeste ex-gedetineerden beroep op de VDAB. Daar schrijven ze zich in als werkzoekende, informeren naar beschikbare jobs, stellen een cv op en/of zoeken een cursus. Sommigen onder hen proberen al vanuit de gevangenis werk te zoeken via de VDAB die ook binnen de muren een afdeling heeft. Toch gaat de zoektocht pas echt van start bij de vrijlating.

Ook op interimkantoren of zelfstandigen in de privésector wordt een beroep gedaan. Bij een sollicitatie trachten ex-gedetineerden al wel eens hun cv wat te verbloemen of te verhullen dat ze in de gevangenis hebben verbleven. Desondanks ervaren ex-gedetineerden dat dit niet overal hoeft (of kan). In bemiddelende diensten zoals VDAB of uitzendkantoren hebben ze de indruk opener te kunnen zijn over de gaten in hun cv.

“Ik heb ook wel – als ik uit de gevangenis kwam – naar werk gezocht, maar natuurlijk je moet een cv afgeven. En op die cv staan dan eigenlijk momenten waar je niet weet wat je moet invullen omdat je hier (in de gevangenis) gezeten hebt. En ja, sowieso een interim, als die daar achter komen, ik weet niet. Ik denk wel dat je de kans krijgt in een interim. Ik denk eerder als je

je gaat aanbieden gewoon om zelf een job te vinden, dat het dan moeilijker is. Ja, je kan natuurlijk zeggen: 'Ik heb familiale problemen gehad', maar dat kan je geen 4 keer zeggen. Misschien iemand die eenmalig in de gevangenis heeft gezeten, die kan er wel onderuit komen. Maar iemand die meerdere malen in de gevangenis heeft gezeten of een langere periode, denk ik dat dat moeilijker is."

Hoewel de meeste ex-gedetineerden **een woonplaats** eerder op eigen houtje zoeken of via hun persoonlijke sociale netwerk, kloppen ze soms ook aan bij de formele hulp- en dienstverlening. Zo hebben we al verteld dat ze soms een aanvraag indienen voor een huurpremie of ondersteuning voor de huurwaarborg bij het OCMW. Ook voor bemiddeling met huurbazen of het zoeken van een woning komen ze soms terecht bij sociale organisaties of diensten zoals het sociale verhuurkantoor. Nachtopvang wordt gebruikt wanneer mensen echt nergens anders heen kunnen.

"Ik ben zelfs een tijdje dakloos geweest en dan heeft zij ervoor gezorgd dat wij in (...) nachtopvang hier in Antwerpen, dat wij daar terecht konden – want normaal gezien kan je daar alleen binnen als uw laatste adres in Antwerpen gestaan had. En daardoor zijn wij dan bij die nachtopvang terechtgekomen. Dus als wij die niet gehad hadden, hadden wij eigenlijk gewoon op straat moeten slapen toen."

Ten slotte kampen een aantal van de (ex-)gedetineerden met **verslavingsproblemen of psychische gezondheidsproblemen**. Omwille van deze problematieken kiezen ze vaak heel bewust voor een specifieke vorm of organisatie van formele hulp- en dienstverlening. Zo zijn er voor een verslavingsproblematiek naast de genoemde diensten ook ADIC, De Sleutel, Free Clinic of de Narcotics Anonymous/Anonieme Verslaafden. De Sleutel is een gezondheidszorgorganisatie die werkt rond preventie, hulpverlening en werkgelegenheid in het kader van de drugproblematiek – middels preventie, crisisopvang, ambulante en residentiële hulpverlening en werkgelegenheid in Vlaanderen (<http://www.desleutel.be/>). Free Clinic is een organisatie die laagdrempelige hulpverlening aanbiedt aan mensen met een afhankelijkheidsproblematiek (<http://free-clinic.be/>). Omwille van hun heel specifieke aanbod en werkwijze is deze dienst goed gekend onder gebruikers en verwijzen mensen elkaar snel door naar de organisatie. Ze kunnen er voor medische begeleiding, medisch materiaal, maar ook sociale ondersteuning terecht. Maar ook voor andere vormen van psychische ondersteuning of verslavingszorg kloppen ex-gedetineerden aan bij de formele hulpverlening.

"Free Clinic (...), daar heb ik heel veel hulp van gehad eigenlijk. Gewoon qua dokter, de sociale dienst, alles een beetje. En ik kwam daar heel veel. Ik stond daar ook op een methadonbegeleiding. Maar die hebben mij wel heel veel geholpen hier in Antwerpen. Die hebben mij ook dikwijls bij de OCMW laten terecht kunnen, die maken dan een afspraak. Die is zelfs een keer mee geweest met mij, mijn begeleidster daar. Daar heb ik heel veel hulp aan gehad. Maar natuurlijk ook de instanties zelf, zoals OCMW en de ziekenkas."

4.3.1.2 Laagdrempelig en generalistisch aanbod

Het is vaak de bijzondere werkwijze van organisaties die hen in staat stelt de doelgroep te bereiken. Zo duiden verschillende respondenten op de **laagdrempeligheid** van organisaties, waar je zonder afspraken (of inschrijvingsgeld) terecht kan. Een ander element is de gratis medische begeleiding – met expertise en zonder oordelen over druggebruik.

Maar ook het **generalistisch** aspect van organisaties is een belangrijke drijfveer voor ex-gedetineerden om naar een bepaalde hulpverleningsorganisatie of dienst te stappen. Een brede waaier aan diensten binnen eenzelfde organisatie (of van diverse organisaties op één plek gebundeld) kan mensen wel overtuigen om erheen te gaan. Zo kan bijvoorbeeld de sociale dienst van Free Clinic ook bemiddelen tussen hun cliënten en andere hulpverleningsorganisaties of diensten. Ex-gedetineerden vragen hulpverleners van laagdrempelige organisaties bijvoorbeeld om afspraken te maken voor hen met het OCMW of voor hen te bemiddelen bij een huisbaas.

I: "In die periodes dat het minder goed ging, ben je dan wel naar de Free Clinic vaak teruggegaan of?"

R: "Ja, bij de dokter."

I: "Maar dan niet meer voor andere hulp eigenlijk? Vooral de dokter?"

R: "Nee, nee, ja. Bij de sociale dienst, ja, daar kon ik ook altijd terecht."

I: "En hoe hielp de sociale dienst u dan?"

R: "Ja, met hetgeen dat je vraagt. Ik heb bijvoorbeeld gevraagd gehad om – toen dat wij ons appartement kwijtgeraakt waren – contact op te nemen met de huisbaas. Dus dat doen ze."

Daarnaast kan ook het feit dat een organisatie zich op een specifieke doelgroep richt (**categoriale benadering**) en/of een gemoedelijkere sfeer in een organisatie in combinatie met een generalistische en laagdrempelige aanpak mensen overhalen om de stap naar hulpverlening gemakkelijker te zetten. De combinatie van administratieve begeleiding, ontmoeting – of zelfs een kindvriendelijk aanbod – met bijvoorbeeld medische hulpverlening, op maat van een specifieke doelgroep zoals vrouwen met een verslavingsproblematiek, werkt sterk drempelverlagend.

"Daarom ging ik op 't laatste ook naar het vrouwenproject, op een ander adres waar alleen de vrouwen komen. Omdat ook niet de mannen daar kunnen rondhangen. En de sfeer is er ook helemaal anders. Je komt daar binnen, je kan daar een koffietje nemen in de keuken en naar de dokter en dan terug doorgaan."

4.3.1.3 Hulpverlening is soms verplicht of gunstig in juridisch kader

Ex-gedetineerden worden soms ook doorverwezen door justitiële diensten naar bepaalde vormen van hulp- of dienstverlening. Zo wijst een onderzoeksrechter een (ex-)gedetineerde soms een justitieassistent of een justitieel casemanager toe. Diverse respondenten getuigen dat dit ook een voorwaarde van vrijlating kan zijn.

Getuigenissen verschillen over de variatie aan hulpvragen die ze daar kunnen stellen. Bij een justitieassistent blijken sommige ex-gedetineerden terecht te kunnen voor heel uiteenlopende hulpvragen. De beschikbaarheid van de assistent – zowel qua tijd als qua aspecten van hulpvragen waar deze op in gaat – blijkt evenwel te variëren.

"Ik had één keer een justitieassistent. Ook een prachtmens. Echt prachtmens. Kan ik niks verkeerd over zeggen. Die helpt. Ik heb die een keer gezien en die: 'Is er iets?' Echt vriendelijk, sociaal, echt een prachtmens. Die helpen echt met alles. Die helpen met uw vooruitgang. Werk zoeken, appartement zoeken. Ja, die helpen echt met alles."

Als we hierbij rekening houden met het eerder controlerende aspect van deze vorm van hulpverlening, dan merken we dat ex-gedetineerden dikwijls erkennen dat ze met een aanklappende aanpak gebaat zijn.

Ook andere vormen van hulp- of dienstverlening kunnen in een juridisch kader opgelegd worden. Soms wordt bijvoorbeeld een **begeleiding voor een verslavingsproblematiek opgelegd als voorwaarde** door de onderzoeksrechter.

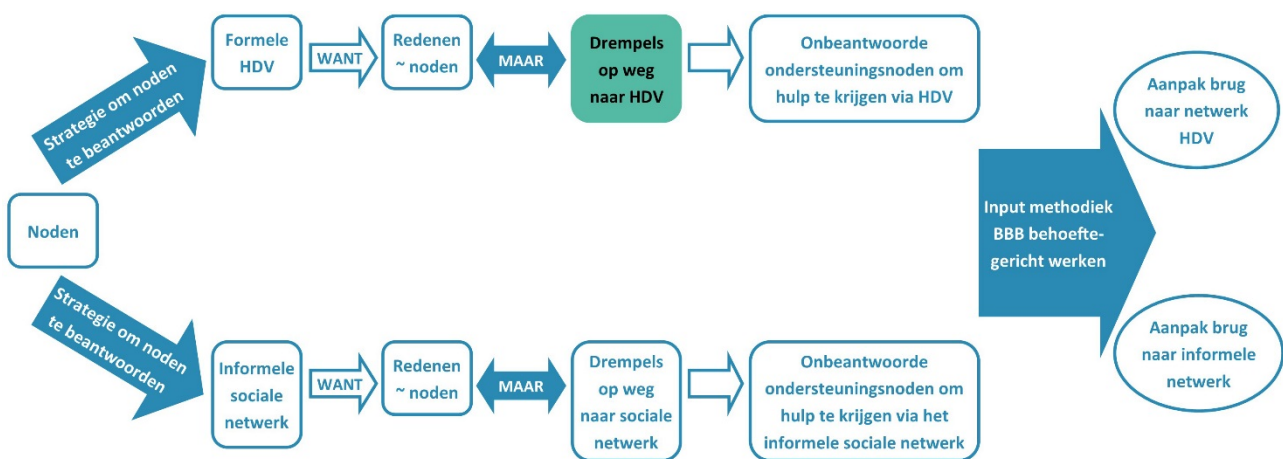
Hulp- en dienstverlening wordt ten slotte ook aangesproken omwille van het verwachte **voordeel dat het kan opleveren** voor het juridisch dossier van de betrokken (ex-)gedetineerde. Zo denken we in eerste instantie aan een **advocaat**. Ex-gedetineerden gaan omwille van hun situatie vaak te rade bij hun advocaat.

Daar kloppen ze niet alleen aan voor juridisch advies, maar stellen er ook vragen omtrent heel wat andere administratie en bemiddeling of informatie. Naast vertrouwen dat ex-gedetineerden ervaren bij hun advocaat omwille van hun professionele vertrouwelijkheid, blijkt ook de vertrouwdheid van de advocaat met een detentiecontext en de juridische situatie van de cliënt hier een belangrijke rol te spelen.

“Ik denk dat ik eerder naar mijn advocaat zou gaan of zo, zou ik nog problemen hebben met justitiedingen. Die is toch nog bezig met zaken van fratsen die ik heb uitgehaald ondertussen. (...) Ja, omdat die wel op de hoogte is van alles, van al mijn fratsen uiteindelijk.”

Ex-gedetineerden doen soms ook beroep op andere vormen van hulp- of dienstverlening omwille van het mogelijk gunstige gevolg ervan voor hun juridische situatie. Als men zich in een bepaalde vorm van hulpverlening engageert, kan dit een blijk zijn van bereidwilligheid om iets met de eigen problemen te doen. Zulke elementen kunnen volgens respondenten meespelen in de overwegingen van een (onderzoeks)rechter.

4.3.2 Drempels op weg naar hulp- en dienstverlening



Ex-gedetineerden hebben dus heel uiteenlopende redenen om beroep te doen op vormen van hulp- en dienstverlening. De multiproblematiek van de meerderheid van deze doelgroep bepaalt grotendeels de diversiteit aan strategieën die ex-gedetineerden ontwikkelen om de gepaste hulp te vinden. Diezelfde multiproblematiek impliceert echter evenzeer dat zij niet altijd bij de gepaste hulp- of dienstverlening terechtkomen. Onderweg worden ze geconfronteerd met allerhande drempels, die bovendien ook dikwijls met elkaar verweven zijn. Zo moet een ex-gedetineerde doorgaans bij zijn vrijlating plots heel wat ‘in orde brengen’, zoals een ambtelijke herinschrijving, een inkomen en een verblijfplaats. Hun situatie als ex-gedetineerde maakt dat zij het hierbij niet altijd gemakkelijk hebben.

R: “Ik ben bij het OCMW geweest, maar ik stond toen nog bij (ex-partner) ingeschreven in (woonplaats) en omdat (ex-partner) werkte, konden ze mij niet helpen. En dan ben ik achteruitgeraakt. Eindelijk nu dat ik hier zit, heb ik een ambtelijke schrapping gekregen. Dus nu zou ik een leefloon kunnen krijgen van het OCMW. Maar van hieruit kan ik dat allemaal nog niet in orde maken. Dus ik had gehoopt met elektronisch toezicht vrij te kunnen komen, maar dat is dus niet het geval. Mijn voorwaarden van mijn vorige straf zijn ook nog geschonden, dus moet ik nog langer blijven.”

I: “Hebben ze u bij het OCMW – toen ze hadden gezegd dat je geen recht had op een leefloon – op een andere manier geholpen?”

R: “Nee, ze hebben gezegd dat ik een appartement moest zoeken en dat ik dan wel een borg zou krijgen, maar probeer maar eens zonder geld voor appartementen te bellen. En, ik kon wel naar Free Clinic, maar ik geraakte er gewoon niet meer. Op de duur begin je zoveel te gebruiken dat je er niet meer geraakt.”

Bovenstaand citaat toont hoe ex-gedetineerden met verscheidene drempels tegelijk kampen. Hun rechten ten gevolge van hun woonsituatie of burgerlijke status zijn soms ingeperkt. In detentie zijn velen verhinderd in zaken op orde te stellen voor hun vrijlating. Een gebrek aan financiële middelen of een verblijfplaats bemoeilijkt hun situatie nog verder. Daarnaast kan ook een verslavingsproblematiek de weg naar de hulpverlening belemmeren en voldoen mensen niet altijd aan de nodige voorwaarden om op een specifieke dienst een beroep te kunnen doen. Die drempels belemmeren niet alleen hun zoektocht naar hulp of het zetten van een eerste stap naar organisaties of diensten. Ook tijdens een hulpverleningsproces spelen allerlei drempels. Bovendien kunnen we onderscheid maken tussen organisatorische drempels, dispositionele drempels en drempels die eerder te maken hebben met de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt. In wat volgt, bespreken we de voornaamste drempels die ex-gedetineerden ondervinden in de formele hulp- en dienstverlening aan de hand van deze categorieën.

4.3.2.1 Organisatorische drempels

Op weg naar de formele hulp- en dienstverlening worden ex-gedetineerden dus geconfronteerd met een heleboel drempels. Een eerste categorie aan hindernissen verwijst naar organisatorische drempels. Dat betekent dat deze drempels voortkomen uit de wijze waarop een organisatie gestructureerd is, inclusief haar doelstellingen en werkwijze. We bespreken hier de voornaamste elementen die een rol spelen bij ex-gedetineerden.

4.3.2.1.1 Afspraken en winkelmodel

Organisaties hanteren doorgaans één van deze werkwijzen: ofwel moet de cliënt zelf initiatief nemen ofwel gebeurt een actieve toeleiding door een andere hulpverlener. In beide situaties kan het gaan via afspraken of via open uren waarop de cliënt (zelf) kan ‘binnenlopen’.

Elke werkwijze heeft zijn voor- en nadelen. Heel wat organisaties werken middels afspraken. De hulpverlening is eerder ‘afwachtend’. Om gebruik te maken van diensten van een organisatie moet de cliënt een afspraak maken. Dit wordt ook wel het winkelmodel genoemd (Sannen, 2003). In ons onderzoek is gebleken dat een aantal ex-gedetineerden zich beter voelen bij het systeem van concrete afspraken dat vooral veel duidelijkheid creëert. Voor sommigen maakt een afspraak (al dan niet bekomen via actieve doorverwijzing van een andere dienst) de stap om effectief te gaan, kleiner. Omwille van de complexe noden en situaties waarmee ex-gedetineerden kampen na hun vrijlating, pleiten sommigen voor concrete afspraken en voldoende informatie om deze drempel te verlagen.

“Moest ik hier buiten gegaan zijn en ze hadden mij gezegd: ‘Neem morgen met die mevrouw contact op.’ Dat je dan al zo iets concreter had dan, maar zo zelf gaan uitzoeken waar ik naartoe moest gaan, dat heeft me echt tegengehouden. Wel in mijn hoofd weten van: ‘Ik moet dat doen’. En daar dikwijls wel bij stilgestaan, maar er was iets dat mij tegenhield omdat ik het niet alleen durfde eigenlijk.”

“Per wijk heb je in Antwerpen wel zo van die sociaal punten, daar heb ik ook eens naar gemaaild. Maar die zeggen dan: ‘Je kan op die dag en dat uur hier komen in de wachtrij zitten en dan kunnen we zien wat we voor u kunnen doen.’ Maar daar ben ik eigenlijk nooit naartoe geweest omdat die eigenlijk niets concreet voorstelden.”

Anderen geven dan weer expliciet aan dat werken volgens vaste afspraken voor hen net niet werkt – en men liefst zelf kan bepalen wanneer men naar de organisatie stapt. Ook al betekent dit soms dat er lange wachttijden zijn.

I: "Zijn er redenen waarom je er niet naartoe zou gaan? Wat u zou tegenhouden?"

R: "Als je eerst moet bellen om een afspraak te maken, dan denk ik automatisch: 'Dat duurt langer' en dan ga ik dat gewoon aan mijn vrienden vragen of mijn familie of wat dan ook. Maar als dat zo'n open organisatie is en je stapt er gewoon even binnen, dan is dat echt top."

"Ik had zelfs soms afspraken met mijn begeleidster en dan kwam ik niet opdagen, maar zij weet dat dat veel voorkomt bij mensen die gebruiken. Een mens die onder invloed is, die gaat niet naar een afspraak. En dat begreep zij ook."

Een gratis dienstverlening (bv. medische hulp) of het verkrijgen van financiële ondersteuning, kan een motief zijn om naar een bepaalde dienst te gaan. Ook hier kan het zijn dat de lange wachttijden voor lief genomen moeten worden.

"Ja, bij het OCMW wist ik wel dat als je niet naar die afspraak gaat, dan gaat dat ook niet in orde geraken. Dus daar hield ik mij wel stipt aan dan mijn afspraken in Free Clinic."

"Het enige wat misschien iets minder is, is dat er soms heel lange wachttijden zijn. Dus bij de dokter bijvoorbeeld, daar moet je u aanmelden tussen 10 en 12u. Maar als je dan om 10 voor 10 voor de deur stond, dan was je soms pas om kwart na 12 aan de beurt. Omdat er zoveel mensen voor u stonden en die moesten allemaal één voor één aan de beurt komen. En daar zit maar één dokter. Dat is het enige mindere dat er soms wel is. Maar ja, dat weet je als je naar daar gaat en het is tenslotte gratis. Dus ofwel kies je daarvoor ofwel voor betalen en dat is voor ons dikwijls snel gekozen. En zeker als je niet werkt."

Een ander aspect dat meespeelt, betreft de openingsuren. Of het nu gaat om afspraken of om open uren, als deze enkel tijdens de kantooruren vallen, dan zal het voor iemand die aan het werk is, een moeilijkere stap zijn om er te geraken, dan wanneer er ook avonduren zijn.

"Dat was een beetje moeilijk, maar uiteindelijk, na een tijd probeerde ik die afspraken na mijn werk te krijgen. Maar dan moest zij langer werken en dat deed ze ook niet graag. Dus ja, dat was dan niet altijd mogelijk."

4.3.2.1.2 Beschikbare hulpverleningstijd

Een ander aspect dat ex-gedetineerden belemmert in hun zoektocht naar de gepaste hulp- en dienstverlening heeft te maken met de tijd die organisaties en hun hulpverleners kunnen vrijmaken voor hun cliënten. Ex-gedetineerden ervaren zelf dat heel wat hulpverleners worstelen met een hoge werkdruk. De dikwijls lage personeelsbezetting in veel organisaties en diensten – en daarbij de hoge werkdruk van hulpverleners – impliceren dat deze hulpverleners volgens de respondenten te weinig tijd kunnen maken voor hen. Ook een aanklappende proactieve aanpak is niet vanzelfsprekend in omstandigheden van een lage personeelsbezetting en hoge werkdruk. Deze organisatorische drempels maken het moeilijk om een vertrouwensrelatie op te bouwen tussen hulpvrager en hulpverlener. Dat broze vertrouwen is nochtans cruciaal (infra). Naast dat vertrouwen, maakt een hoge werkdruk of een lage personeelsbezetting dat hulpvragers de indruk hebben dat ze minder eenvoudig terechtkunnen bij een dienst of organisatie. Afspraken maken lukt moeilijker en ze hebben het gevoel minder van nabij opgevolgd te worden zodat een heleboel aspecten van hun multiproblematiek niet aan bod komt.

"Dat zijn misschien mensen met goede bedoelingen, maar als je 32 man onder u hebt die je moet begeleiden, dat is toch iets erover, denk ik. Want dan zegt die zo: 'Ik ga zien dat je dit doet en dat je dat doet.' Maar ja, als je 32 man hebt en als je die dan ook nog moet gaan wakker bellen. Ik weet niet goed, dat verwatert. In het begin was dat intensief, maar naargelang dat dat langer was, was dat nihil. Dan moest ik zelf contact opnemen. Dat vind ik dan een verkeerde bedoeling toch voor mensen die begeleiding nodig hebben."

Als er bovenop deze organisatorische drempels van werkdruk en personeelsbezetting ook sprake is van een personeelsverloop, komt de vertrouwensrelatie met de cliënt helemaal in het gedrang. Mensen vinden het moeilijk om hun verhaal opnieuw te doen. De hulpverlener is minder bekend met de details uit de situatie van de ex-gedetineerde en heeft tijd nodig om die kennis te verwerven, tijd die er dus dikwijls ontbreekt. Een respondent getuigt dat naast deze kwestie van vertrouwen, een andere hulpverlener ook wel een heel andere aanpak kan hebben.

R: "Wij hebben ook wel 2 verschillende begeleidsters gehad daar (bij OCMW). Dat was eerst iemand en die is dan op zwangerschapsverlof. En dan hebben we iemand anders in de plaats gekregen. (...) Ik vond dat niet zo leuk, want je hebt daar dan een soort van band opgebouwd, (die) persoon weet ook hoe dat jij een beetje in mekaar zit en dan krijg je iemand anders voor u en dan moet je alles nog eens opnieuw uitleggen."

I2: "Is dat alleen het vertrouwen en dat u alles opnieuw moet uitleggen? Of had u ook het gevoel van 'Ik word hier op een heel andere manier geholpen'?"

R: "Ja, ook wel, ook wel. Want zij reageerde soms op dezelfde vragen anders dan dat die andere mevrouw reageerde. Dat ik ook dacht van: 'Dat kan niet'."

4.3.2.1.3 Onaangepast aanbod

Een laatste cruciale organisatorische drempel duidt op een aanbod aan hulp- en dienstverlening die volgens (ex-)gedetineerden niet of te weinig aangepast is aan de doelgroep en hun hulpvragen. Ex-gedetineerden hopen soms heel specifieke vormen van hulp- of dienstverlening te verkrijgen bij een organisatie of dienst waar ze aankloppen, maar blijken daar geen aanspraak op te kunnen maken. Daarnaast werken sommige organisaties met instapvoorwaarden waar men al dan niet aan kan voldoen. Wie niet kan voldoen aan deze voorwaarden, kan niet bij deze dienst terecht. Zo zijn er respondenten die vragen naar een vorm van bemiddeling of een lening van een beperkte som geld, maar daarvoor niet in aanmerking komen. Deze cliënten krijgen dan soms een negatief antwoord of een andere vorm van hulpverlening aangeboden – zoals bijvoorbeeld een voedselpakket – die volgens hen niet aansluit op hun werkelijke noden. Soms krijgen ze ook geen antwoord en voor velen stopt de zoektocht naar hulp daar. Ex-gedetineerden hebben bovendien niet altijd zicht op de redenen waarom zij geen beroep kunnen doen op deze hulp- of dienstverlening.

"Dat liep nu niet zo vlot. Die (OCMW) had ook zo iets van: 'Wat kom jij vragen?' Gewoon ja, bij wijze van spreken een (kleine) lening of zo, dat je toch achteraf kan aflossen eventueel. Ik moest geen geld krijgen. Ik wou dat gerust achteraf gewoon met een plan of zo teruggeven. Al is dat 100 euro per week of zo dat je teruggeeft, maar dat je toch even die eerste maand iets hebt voor te eten. (...) Die zei: 'Het enige wat we kunnen geven, is wat eten'."

De aangeboden hulp waar de doelgroep wel aanspraak op kan maken, blijkt dikwijls ontoereikend te zijn vanuit het perspectief van de ex-gedetineerde. Met het bedrag van een huurpremie is het bijvoorbeeld moeilijk om beschikbare kwaliteitsvolle woonplaatsen te vinden. Een voedselpakket bestaat niet altijd uit voldoende verse en gevarieerde voeding om een week voedsel op tafel te kunnen brengen.

"En dan kreeg ik ook in één keer recht op een huurpremie. 'Als je onder de 570 euro in Zwijndrecht iets vindt'. Maar onder de 570 euro vind je niets meer. Die wet mogen ze ook eens aanpassen stilaan. Dat mag een beetje omhoog getrokken worden. 570 euro is vandaag voor een appartement met 2 slaapkamers geen luxe."

Zoals we al toelichtten bij de bespreking van de motieven van mensen om beroep te doen op bepaalde hulpverleningsorganisaties of diensten, speelt een generalistisch aanbod drempelverlagend. Het spreekt dan ook voor zich dat een al te specialistisch aanbod drempelverhogend kan werken.

Belangrijk hierbij is dat de doelgroep niet altijd weet heeft dat de dienst waar ze aankloppen eigenlijk wel een breed generalistisch aanbod heeft (zoals het OCMW) – en tegelijk dat de hulpverleners cliënten hierover ook niet altijd zelf zullen inlichten.

I: “Heb je het gevoel dat je met andere vragen of problemen bij het OCMW terecht kon, buiten die financiële hulp?”

R: “Nee, nee, niet echt.”

Sommige hulp- en dienstverlening is dermate geprofessionaliseerd en geïnformatiseerd dat zij haar toegankelijkheid voor kwetsbare groepen uit het oog verloren heeft. Professionalisering duidt onder meer op het toenemende belang van het nauwgezet toepassen van procedures. Informatisering refereert naar het gebruik van gedigitaliseerde informatie, waardoor mensen zich bijvoorbeeld online dienen aan te melden of informatie dienen op te vragen. Hulpverleners volgen dikwijls procedures en kunnen daar niet altijd zo maar van afwijken. Een aanmeldingswijze of de manier van informatie verstrekken, sluit in die zin niet altijd aan op de doelgroep. Cliënten worden doorverwezen voor informatie naar websites of online diensten, maar hebben een heleboel vragen die zij willen richten aan een hulpverlener. Op die manier voelt het voor hen vaak aan dat ze niet verder worden geholpen, maar van het kastje naar de muur worden gestuurd.

“Nee, ik vind niet dat er bij die organisaties daadwerkelijk echt op de man af wordt gewerkt. Dat is eerder van: ‘We volgen het boekje van de opleiding, we volgen het boekje, we dwalen er niet af.’ Terwijl dat iedereen toch individueel bekeken moet worden, vind ik. De ene persoon is de andere niet.”

“(Bij VDAB) informeren die wel heel weinig. Dan is dat zo van: ‘Je kan dat eigenlijk gewoon lezen op de site’. Terwijl dat jij daar wel bijna een halfuur staat te wachten. En dat jij denkt: ‘Ik heb eigenlijk wel vragen’.”

“Misschien als zij (OCMW) zelf meer hadden gezegd, als zij zelf hadden gezegd van: ‘Ja, wij kunnen u dat niet aanbieden, maar je kan misschien daar informeren of misschien op die manier proberen’ of ik weet niet wat. Misschien, als zij misschien gezegd hadden wat mijn andere kansen hadden geweest, dan had ik daar waarschijnlijk wel meer uitleg over gevraagd. Voor mij was dat zo van: ‘Hier krijg ik een nee, dan stopt het maar overal eigenlijk’.”

Op die manier raakt deze drempel ook aan de attitude van de hulpverlener en de hulpvrager, maar evenzeer aan het gebrek aan informatie omtrent hulpverleningsdiensten bij de doelgroep, respectievelijk het gebrek aan ervaring met hulpverlening aan ex-gedetineerden bij de hulpverleners. Die elementen kunnen volgens onze respondenten het verschil maken.

4.3.2.2 Relationale drempels

Naast organisatorische drempels, kunnen er ook heel wat drempels spelen binnen een hulpverleningsrelatie. Niet alleen kunnen de attitude van een hulpverlener of het al dan niet moeizaam opbouwen van vertrouwen elementen zijn die de relatie tussen ex-gedetineerden en hulpverleners op de proef stellen. Ex-gedetineerden en hulpverleners kunnen ook sterk verschillen in hun verwachtingen ten aanzien van elkaar.

4.3.2.2.1 Attitude hulpverlener

De attitude van een hulpverlener kan drempelverhogend (of –verlagend) zijn. Daarbij denken we in eerste instantie aan de tijd die de hulpverlener kan en wil maken voor de cliënt. Dat gaat over de letterlijke tijd die een hulpverlener met de cliënt doorbrengt, maar evenzeer over het nemen van tijd om naast informatie te geven, ook verdere vragen te stellen naar de situatie en ondersteuningsnoden van de cliënt.

Waar ex-gedetineerden ervaren dat hulpverleners de tijd voor hen (kunnen) nemen voor voldoende uitleg en/of vragen, wordt dit expliciet benoemd en gewaardeerd. Uit de keerzijde van deze en andere elementen die ex-gedetineerden aanhalen als succesfactoren in hun zoektocht naar hulp, kunnen we drempels afleiden die deze zoektocht bemoeilijken. Respondenten leggen uit dat wanneer ze ervaren dat hulpverleners geen tijd voor hen (kunnen) maken; ze achterblijven met heel wat onbeantwoorde vragen.

“Die (VDAB) zeggen zo van: ‘Om in te schrijven kan jij daar op de computer, gewoon lezen en volgen of uw e-mailadres geven en wij sturen dan de vacatures op’ en blablabla. Niets van vragen stellen en of toch niet bij mij.”

De perceptie van de tijd die ex-gedetineerden krijgen van hulpverleners hangt nauw samen met de manier van communiceren. Ex-gedetineerden haken sneller af als de hulpverlener niet de tijd kan nemen om alles in detail uit te leggen en open te staan voor vragen. Ze voelen ook veel weerstand tegen een hiërarchische of autoritaire houding of manier van spreken van een hulpverlener. Ook dat kan hen sneller doen afhaken.

“Dat dat niet is van: ‘Je moet dit doen’, maar dat die helpen, dat die vragen: ‘Wat wil jij doen?’”

Ex-gedetineerden die ervaring hebben met hulpverlening geven doorgaans aan dat zij wel vriendelijk benaderd worden. Soms ervaren ze ook dat hulpverleners echt betrokken kunnen zijn, maar desondanks niet in staat hen te helpen. Dit wijten ze aan de beperkte mogelijkheden van de hulpverleners die gebonden zijn aan regels of aan het hoge aantal cliënten die een beroep doen op deze hulpverleners, hetgeen organisatorische drempels zijn.

“Die persoon blijft vriendelijk. Natuurlijk ja, dat is hun job. Nee, ja, die voelde zich ook vrij machteloos uiteindelijk. Dat ze niet meer kon doen dan eten meegeven.”

“Ik denk wel dat die ons begrijpen, maar die hebben daar weinig compassie (medeleven) mee, denk ik. Ik denk dat die gewoon teveel mensen zien met die situatie om daar echt zo, ik ga niet zeggen dat dat bij iedereen zo was, maar bij die van ons had ik niet het gevoel dat die echt meelevend was, nee, nee.”

Soms ervaren ex-gedetineerden heel wat minder vriendelijkheid of begrip vanwege hulpverleners. Deze perceptie maakt dat ze sneller zullen afhaken van de hulpverlening waar ze een beroep op doen of zelfs zullen afzien van enige verdere vormen van formele hulpverlening.

“Dat was een harde. Het is precies alsof zij van haar geld, van haar portefeuille voor ons moest betalen. Echt waar, een harde.”

Ex-gedetineerden met een migratieachtergrond die een onvriendelijke houding ervaren van een hulpverlener, wijten dit soms aan vooroordelen en discriminatie. Als zij daar bovenop worstelen met drempels van schaamte, is het soms moeilijk om vertrouwen – in de hulpverlening in het algemeen en hulpverleners in het bijzonder – te ontwikkelen.

Sommige organisaties of diensten – waaronder het OCMW – hebben een zekere mate van variabiliteit in individuele maatregelen omwille van een flexibele toepassing van het beleid door hulpverleners. Diverse diensten of hulpverleners binnen een dienst hanteren soms ook diverse beleidslijnen voor gelijkaardige situaties (Sannen, 2003; Willems et al., 2003). Dit kan ook percepties teweegbrengen bij de ex-gedetineerden van willekeur of discriminatie door de hulpverlener.

“Je bent een nummer. Sorry, maar dat is waar. Als je de voorzitter kent, dan komt dat papier (in) het bovenste (schuifje). En dat is ook zo, via via. Ja, maar ik wil dat ook niet, eerlijk, ik wil liever werken. Ik heb altijd gewerkt.”

“Echt vertrouwen? Nee, eigenlijk niet nee. Weet je, je komt daar in de week, je legt uw ding daar uit en dan zeggen ze: ‘We gaan dat op de vergadering voorleggen, kom volgende week eens terug.’ En dan heeft dat uiteindelijk helemaal niet het effect gehad dat je daarvan verlangd had.”

Een vertrouwensrelatie opbouwen tussen een ex-gedetineerde hulpvrager en een hulpverlener is ook niet altijd vanzelfsprekend. Wanneer een bepaalde vorm van hulp- of dienstverlening opgelegd is door een rechter, kan dit de motivatie, het vertrouwen en de openheid danig beïnvloeden, omwille van het doorgaans controlerende aspect van deze hulp- of dienstverlening. Als bepaalde voorwaarden aan de dienstverlening gekoppeld zijn die de ex-gedetineerde mogelijk opnieuw in de gevangenis doet belanden als hij deze overtreedt, zal de cliënt dikwijls wantrouwen koesteren en niet altijd open zijn omtrent zijn noden en hulpvragen.

“Als dat een voorwaarde is dat je drugshulp zoekt en je hebt een keer gebruikt en die geven dat direct door, dan kom jij gewoon terug naar hier. Simpel, dan houdt het op. Dan heb jij je voorwaarden geschonden en dit en dat. Dat is eigenlijk redelijk moeilijk om die grens dan te trekken van wanneer het dan wel wordt overgegeven en wanneer niet.”

4.3.2.2.3 Uiteenlopende verwachtingen

Hulpverleningsrelaties spelen zich af tussen hulpvragers en hulpverleners. Personen die betrokken zijn bij een hulpverleningsrelatie koesteren een aantal verwachtingen omtrent de rol van beiden. Zo kan een ex-gedetineerde bijvoorbeeld in de eerste plaats verwachten van een hulpverlener dat hij of zij vlot en bereidwillig geholpen wordt en er terecht kan met alle voor hem of haar belangrijke vragen.

“Goed eigenlijk, ja, ik kon daar goed mee praten en zo. Eigenlijk vond ik dat jammer dat dat was misgelopen. Maar ja, bij mij zat er spoed achter, voor hem precies niet. Het moet van beide kanten komen.”

Een hulpverlener verwacht doorgaans een engagement of inzet van de cliënt, alsook een openheid over diens problematiek, noden en zeker ook mogelijkheden. Dat impliceert dat ex-gedetineerden van hulpverleners waar ze mee in contact komen de nodige professionaliteit en kennis van zaken verwachten om op deze vragen in te kunnen gaan. Hebben zij ervaring in het werken met (ex-)gedetineerden? Kennen zij de justitiële context en/of de effecten van een detentie op administratief, sociaal en psychologisch vlak? Het is dan ook soms moeilijk voor ex-gedetineerden om wijs te raken uit de (doelstellingen van) verschillende diensten en organisaties. Het gevoel van een ex-gedetineerde dat hij of zij ondersteund wordt door een deskundige hulpverlener met de nodige kennis van zaken is cruciaal voor het vertrouwen in die hulpverlener.

De verwachtingen tussen hulpverleners en hulpvragers kunnen wel eens botsen met elkaar omdat beiden vanuit heel verschillende leefwerelden handelen of het handelen van de ander interpreteren. Het begrip van de situatie, houding en verwachtingen van elkaar worden hierdoor gekleurd en dikwijls belemmerd – wat een hulpverleningsrelatie sterk bemoeilijkt of soms geheel onmogelijk maakt.

R: “Ik stuurde hem berichten en ik kreeg geen antwoord. Maar als hij mij iets stuurde, antwoordde ik direct.”

I: “En hoe is dat toen nog gegaan? Heeft hij dan niet geprobeerd nog contact op te nemen?”

R: “Nee, nee, als ik zeg ‘stop’, dan stopt die. Ik ben zo iemand. Als ik zeg ‘stop’, dan stop ik. Ik ga niet mijn tijd nog meer verspillen. Ik ben eraan begonnen voor iets, maar eindigen gaat heel snel.”

Uiteenlopende verwachtingen brengen bij ex-gedetineerden wel eens de perceptie teweeg van een geringe betrokkenheid van de hulpverlener. Tegelijkertijd kan de hulpverlener misschien twijfelen aan de inzet of motivatie van de cliënt.

“Wel antwoorden, maar pas na 2 dagen of 3 dagen! Op wat trekt dat? (...) Hij is je topcoach, als hij mij een bericht stuurt, ik antwoord direct. De eerste minuut. Hij antwoordt pas na 2 dagen. Er is geen verschil tussen ons. Hij is hij, ik ben ik.”

4.3.2.3 Dispositionele drempels

Naast organisatorische drempels en drempels die eerder inspelen op de (vertrouwens)relatie tussen hulpverleners en ex-gedetineerde cliënten, zijn er ook drempels die eerder spelen op het niveau van de cliënt zelf of diens situatie. Daarop doelen we als we het hebben over dispositionele drempels. Die drempels willen geenszins zeggen dat het de schuld van de cliënt zelf is dat hij niet tot bij de gepaste hulpverlening geraakt, maar eerder dat elementen in zijn of haar (door detentie verzwaarde) situatie hem of haar de weg erheen versperren. Dit refereert bijvoorbeeld naar de beperkte bandbreedte die ex-gedetineerden vermoedelijk minder tot hun beschikking hebben in de moeilijke transitieperiode na hun vrijlating. Ze dienen zoveel administratieve zaken op orde te stellen, hebben diverse noden tegelijk waar zij diverse moeilijkheden ondervinden bij het beantwoorden daarvan en hebben voordien al zoveel frustraties en teleurstellingen te verwerken gekregen, dat hun bandbreedte hierdoor sterk ingeperkt is. Ze zullen daardoor sneller hinder ondervinden van zowel organisatorische en relationele, als dispositionele drempels.

4.3.2.3.1 Angst en schaamte

Ex-gedetineerden kampen heel dikwijls met angst of schaamte. Ze schamen zich over hun strafblad, over het stigma als ex-gedetineerde of ‘crimineel’, over hun gepleegde feiten, over hun verslavingsproblematiek, over hun armoede of over hun isolement. Al deze elementen verhinderen ex-gedetineerden dikwijls in het zetten van de cruciale eerste stap naar hulpverlening. Ze zijn bang over wat mensen zullen denken over hen. De combinatie van deze verschillende elementen waar heel wat ex-gedetineerden tegelijk mee worstelen, maakt dat zij niet snel op zoek zullen gaan naar formele hulp.

“Nee, maar ik deed het ook niet altijd. Ik heb ook zo’n beetje mijn fierheid. En ik probeer dat ook zo allemaal te verdoezelen. Ik had ze allemaal kunnen raadplegen, maar niet gedaan. Nee. Beter wel gedaan. Ja, dan had ik hier misschien niet gezeten.”

“Ik zou sowieso wel met angst gaan en schrik. Ja, mij wel beschaamd voelen eigenlijk, misschien om het zo te zeggen dat je daar moet hulp aanvragen. Dan zou ik dat wel durven, maar het is zo die eerste stap zelf zetten eigenlijk.”

Als mensen toch erin slagen om deze eerste stap naar hulpverlening te zetten, speelt de schaamte zeker nog op bij de eerste contacten met hulpverlening. Ex-gedetineerden voelen hierbij dikwijls aan dat ze falen, zeker wanneer ze zichzelf vergelijken met andere mensen die vanuit dat perspectief ‘een normaal leven’ leiden. Schaamte belemmert ex-gedetineerden dikwijls ook tijdens een hulpverleningsproces om ‘te’ veel hulpvragen te stellen of een beroep te blijven doen op mensen of diensten.

“Naar het OCMW gaan was heel moeilijk.(...) Ja, dat voelt ook een beetje aan als falen. Je zet kinderen op de wereld, dan denk je toch dat je in staat bent om voor jezelf te zorgen. (...) Ten tweede toch voor uw gezin. En ja, dan moet je op een bepaald moment zeggen van: ‘Het gaat niet’. Dus moet ik daar hulp gaan vragen. Om te overleven eigenlijk en ja dat is toch een moeilijke stap die je moet zetten. Dat is toch wel een beetje een overwinning voor uzelf eigenlijk.”

“Ja, (de eerste keer naar Free Clinic) dat is een beetje, hoe moet ik het zeggen? Een beetje bang om wat ze over u gaan denken. Want je komt tenslotte bij mensen die een heel normaal leven hebben en wij zijn dan drugsgebruikers. Maar eigenlijk iedereen die daar werkt, die zijn heel open voor ons en heel behulpzaam. Maar ja, dat zie je pas als je er een paar keer geweest bent natuurlijk. Maar daar had ik in het begin wel een beetje schrik voor.”

Ex-gedetineerden die ervaring hebben met hulpverlening en die drempels van schaamte overwonnen, kunnen wel een vertrouwensrelatie opbouwen met de hulpverlener. Hoewel dat dus enige tijd vergt, maakt een positieve open houding van de hulpverlener hierin voor velen het verschil. Waar dat niet lukt, getuigt een respondent, vallen ex-gedetineerden gemakkelijker terug op oude disfunctionele patronen – zoals gaan stelen.

“Ik heb dat natuurlijk wel moeten opbouwen. In het begin verliep dat wat moeizamer, maar ik heb die eigenlijk heel goed leren kennen qua karakter. Zij mij ook. Ja, in het begin was dat wat minder en durfde ik ook niet alles te vertellen. Maar nadien wist zij ook hoe ik in mekaar zat – en zij ook – en kon ik daar zelfs niet meer tegen liegen, want dan wist ze dat ik aan het liegen was. Maar ja, dat is altijd heel goed verlopen.”

Eer ze in staat zijn om deze drempels te overwinnen, is het in veel gevallen echter reeds ‘te laat’. Dan zitten ze alweer te diep in een kluwen van problemen dat niet zodanig vlot ontward kan worden. Heel wat ex-gedetineerden doen op die manier bijkomende negatieve ervaringen op, waardoor ze sneller terugvallen op oude gewoontes, patronen en sociale contacten. Respondenten geven aan dat ze te diep in de problemen zaten om nog een uitweg te zien. Dit verwijst naar de geringe bandbreedte waarover ze beschikken in de moeilijke transitieperiode na vrijlating. Ze komen terecht in een neerwaartse spiraal die niet zelden opnieuw eindigt in de gevangenis.

I2: “Kan je verwoorden waarom dat zo moeilijk was om aan te geven dat dan toch niet alles goed ging? Omdat u ook al gezegd hebt: ‘Ik kon daar eigenlijk alles kwijt?’”

R: “Je kan daar alles zeggen, ja. Maar op dat ogenblik, ja, ik zat te diep in de put.”

“Ik heb nooit verder de stap durven zetten eigenlijk. Daarom dat ik er maar verder en verder alleen maar ingerold ben eigenlijk.”

De schaamte die ex-gedetineerden parten speelt bij het al dan niet inschakelen van hulp is ook rechtsreeks gekoppeld aan de zelfwaarde van mensen. Als ex-gedetineerden daarbij ook nog eens de perceptie hebben dat hulpverlening inschakelen een vorm van ‘bedelen’ is, is de schaamte des te groter om daar een beroep op te doen.

“Bij het OCMW, ik heb dat nog nooit in mijn leven gedaan en ik aanvaard dat ook niet. Ik werk liever dan dat ik. Dat is een soort van bedelen. Dat is toch. Nog nooit gedaan. Nooit bij OCMW.”

“Die gaan daar allemaal zo licht over. Zo van: ‘Ik ga naar daar.’ En dan heb ik zoiets van: ‘Menen jullie dat nu dat jullie dat allemaal zo simpel zien van ‘Ik ga daar maar aankloppen?’ Bij mij komt dat over als afhankelijk zijn van iemand. Dat doe je toch niet. Je gaat toch eerst eens zelf proberen. Ik zou echt al heel diep moeten gaan voordat ik effectief naar daar zou gaan. Dan moet ik echt met mijn kop tegen de muur lopen bij wijze van spreken, voordat ik dat zou doen. Ik zou eerst zelf proberen.”

Behalve schaamte is ook angst een reële drempel die ex-gedetineerden ervan weerhoudt om een beroep te doen op bepaalde diensten of om verder hulp te vragen in organisaties of diensten waar ze reeds bij betrokken zijn. Ex-gedetineerden kunnen angst hebben voor mogelijke gevolgen van hun eventuele openheid over problemen of hulpvragen. De vrees om negatieve gevolgen – vooral voor hun naasten of kinderen – maakt dat ze een aantal dingen niet zullen aankaarten bij de hulp- of dienstverlening waar ze terecht komen.

“Wij proberen zo min mogelijk te vertellen eigenlijk. Als daar baat bij is, ja oké. Maar niet zomaar uit het niets.”

4.3.2.3.2 Verslavingsproblematiek

Heel wat ex-gedetineerden hebben naast hun meer algemene noden en drempels ook bijkomend te kampen met een verslavingsproblematiek. De complexe gevolgen van deze problematiek komen daarom ook aan bod bij de bespreking van andere drempels, zoals bijvoorbeeld het hanteren van afspraken in organisaties. Een verslavingsproblematiek is een element dat zowel op zich een rechtstreekse drempel in de hulpverleningsrelatie kan vormen, als ook kan bijdragen aan de angst en schaamte die deze relatie bemoeilijkt. De problematiek maakt dat mensen zich dikwijls moeilijk aan eerder gemaakte (of opgelegde) afspraken kunnen houden of zich schamen (om op te dagen).

“Ik moest daar zelf naartoe gaan. Zolang je niet zelf die stap zet om mensen te contacteren van: ‘Ik heb hulp nodig met dat en met dat’, dan komen, ja, die gaan dat niet zelf komen aanbieden. Dus en als je gebruikt, dan gebruik je dat juist om dat te vergeten. Dus ja, dat is niet gebeurd. Nu heeft mijn vader zich daarmee bezig gehouden met dat te doen en de advocaat ook.”

4.3.2.3.3 Informatieve drempels: gebrek aan informatie en kennis

Een belangrijke drempel die voornamelijk speelt in het zetten van de (eerste) stap naar hulp- en dienstverlening betreft het gebrek aan kennis over het bestaande aanbod van hulp- en dienstverlening. Ondanks het feit dat heel wat respondenten wel een zekere kennis hebben van het hulpverleningslandschap, blijkt die kennis echter niet bij alle (ex-)gedetineerden voldoende aanwezig.

I: “Ken je veel organisaties?”

R: “Buiten OCMW zou ik het niet weten.”

I: “In uw buurt, weet je daar zo?”

R: “Ik zou echt niet weten wat, buiten OCMW, nee.”

I: “Ken je bijvoorbeeld een CAW?”

R: “Nee, nee. CAW? Nee. Nooit van gehoord zelfs, CAW.”

Welke organisaties of diensten bestaan er? Welke hulpverlening bieden zij aan? Op welke rechten kunnen ex-gedetineerden aanspraak maken? Aan welke voorwaarden moeten zij daarvoor voldoen? Dit zijn allen vragen die spelen bij heel wat ex-gedetineerden bij hun vrijlating. Het spreekt voor zich dat als mensen een dienst of een vorm van hulpverlening niet kennen – en niemand hen ertoe verwijst – ze er geen gebruik van zullen maken.

I: "Ken je daar wat organisaties in uw buurt? Buiten het OCMW dan?"

R: "Nee. Nee, ik heb nooit echt beroep gedaan op, ik ben daar eigenlijk echt niet in thuis. Wat heb je nog? De ziekenkas (mutualiteit), maar daar kan je niets gaan doen, dat is maar voor de (ziekte)verzekering. Voor de rest zou ik het echt niet weten wat er nog aan organisaties is of zo."

Dat dit gebrek aan gepaste kennis over mogelijke hulpverlening echt een verschil maakt, blijkt uit de bedenking van verscheidene respondenten dat ze wel bepaalde hulp zouden ingeschakeld hebben, moesten ze ervan op de hoogte zijn.

"Ik wist wel dat dat bestond, maar heb nooit geweten waar of hoe dat dat heette of waar je daar voor terecht kon, dat wist ik niet."

Een gebrek aan kennis over welke organisaties en diensten er bestaan of welke vormen van hulpverlening daar wordt aangeboden, betekent ook dat ex-gedetineerden soms te laat hulp inschakelen en intussen alweer 'op het slechte pad' zijn geraakt.

Wat ex-gedetineerden ook aanklagen, is dat ze niet automatisch van hun sociale rechten worden ingelicht. Als niemand vanuit hun persoonlijke netwerk, noch van de formele hulp- en dienstverlening hen inlicht over bepaalde rechten of het brede aanbod aan hulpverleningsvormen waar zij aanspraak op kunnen maken, zullen zij er geen gebruik van (kunnen) maken.

"Wat ik soms spijtig vind aan het OCMW, is dat er zoveel dingen zijn waar een Vlaming recht op heeft en dat ze u dat niet zeggen. Jij moet dat zelf vragen. Als jij daar niet over begint, gaan ze dat ook niet zeggen."

Net hierin kan een detentie tegelijk een opportuniteit bieden. De gevangenis wordt soms wel eens een vindplaats genoemd omwille van een aantal problematieken van mensen die pas aan het licht komen 'dankzij' de detentie en de daar voorziene contacten met hulp- en dienstverlening. Tegelijk halen (ex-)gedetineerden hulpverlening en justitiële diensten dikwijls door elkaar. Vanuit het onvoldoende kennen van diensten zullen zij de hulpverlening wantrouwen, uit vrees dat informatie wordt uitgewisseld met justitie.

"En ik vind dat dat belangrijk is, hier krijg je al die gesprekken in de gevangenis. JWA, PSD, VAGGA en weet ik wat. Nu die van VAGGA die heeft mij de gegevens al gegeven. Ze zegt: 'Als je buitenkomt, dan moet je mij gewoon terug opbellen, want buiten moet er opnieuw een intakegesprek gebeuren, dat gaat niet gewoon verder'. Ze zegt ook: 'Dat intakegesprek kan normaal gezien wel met mij gebeuren en dan wordt er gezien van dat', maar dat is goed dat ik dat weet. De vorige keer (dat ik de gevangenis verliet) wist ik dat totaal niet eigenlijk. Dat heeft me eigenlijk tegenhouden om toen de stap te zetten."

4.3.2.3.4 Situationele drempels

De hierboven genoemde dispositionele drempels kunnen ook gelinkt worden aan psychologische drempels. Er zijn evenwel ook een boel elementen uit de situatie of context van een ex-gedetineerde die hem of haar verhindert in het zetten van een eerste stap naar hulpverlening of tijdens een hulpverleningsproces. Dat kunnen louter praktische zaken zijn zoals een beperkte mobiliteit. Zo hebben ex-gedetineerden niet altijd een auto ter beschikking of hebben ze al wat tegenslag gehad met openbaar vervoer. De afstand tussen hun woonplaats, werk en of hulpverlening kan ook moeilijk te overbruggen zijn. We lichtten eerder al toe dat als werk- en hulpverleningsuren dan ook nog eens overlappen, het helemaal moeilijk wordt om afspraken met hulpverleners te halen en een hulpverleningsproces vol te houden.

“Dat is een beetje moeilijk. Je moet daar geraken op tijd. Ik mocht wel de auto van het werk gebruiken toen, maar met de auto dan moet je daar weer kunnen parkeren en zo. Dan kan je al even goed de bus pakken, dan ben je even lang onderweg. Maar dan nog, dus dat is wel altijd een beetje zoeken.”

“Ik vertrok 's morgens om 6 uur al van Zoersel. Dan moest ik in Schilde afstappen voor 't Open Poortje, allemaal met het openbaar vervoer. En dan een heel deel te voet stappen. Mijn dochter wegbrengen, terug te voet, terug op een bus stappen richting Antwerpen en 's avonds dazelfde traject, winter en zomer eigenlijk.”

Een andere praktische hindernis die een belangrijke situationele drempel kan zijn, betreft het (frequent) wisselen van woonplaats. Omwille van financiële redenen, hun gezinssituatie of de detentie(periodes) moeten ex-gedetineerden dikwijls op zoek naar een nieuwe verblijfplaats. Een vrijlating is op zich al voor velen de rechtstreekse aanleiding om een nieuwe woonst te zoeken, vermits velen onder hen deze verliezen tijdens hun opsluiting. Telkens men verhuist, moeten ex-gedetineerden opnieuw heel wat administratie in orde brengen, maar ook opnieuw op zoek gaan naar de gepaste hulp- en dienstverlening. Als we rekening houden met de eerder besproken dispositionele drempels zoals schaamte en angst, wordt duidelijk dat deze drempels dan ook telkens opnieuw spelen. Mensen moeten hun verhaal opnieuw (durven) doen, zich kwetsbaar opstellen en opnieuw beginnen bouwen aan een vertrouwensrelatie.

R: “In het begin heb ik wel met zo'n mensen contact opgenomen en die hadden dan wel gezegd van: ‘Het moment dat het moeilijker wordt,’ maar het probleem is dat in het eerste jaar dat ik met mijn nieuwe partner samen was, wij drie keer verhuisd zijn.”

I2: “Dat is moeilijk om iets op te bouwen?”

R: “Ja, elke keer dat je misschien voelt van: ‘Ik heb daar nood aan’, dan ga je ergens anders wonen, (...) dan kan je daar weer niet meer terecht en dan valt dat weg natuurlijk. En als je dan niet de steun hebt van uw (omgeving) – mijn ouders stonden dan ook niet echt achter die relatie – dan ga je daar dan ook weer niet die hulp zoeken.”

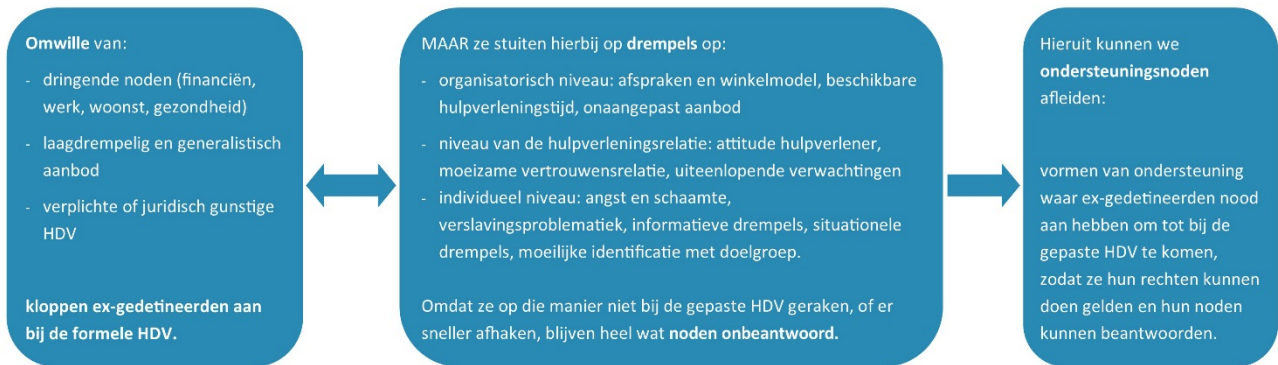
Een volgend situationeel aspect heeft niets te maken met praktische zaken, maar eerder met het sociaal netwerk van ex-gedetineerden. Heel wat ex-gedetineerden hebben gecompliceerde persoonlijke relaties of gezinssituaties. Die relaties kunnen niet alleen bijdragen aan de complexiteit van hun noden. Ze kunnen tevens een drempel vormen in het zoeken van hulpverlening of een hulpverleningsrelatie belemmeren. Als ex-gedetineerden bijvoorbeeld afhankelijk zijn van anderen voor hun tijdsbesteding of verblijfplaats – en die relaties soms gecompliceerd zijn – kan dit ook de contacten tussen de cliënt en de hulpverlener beïnvloeden.

4.3.2.3.5 Moeilijke identificatie met de doelgroep

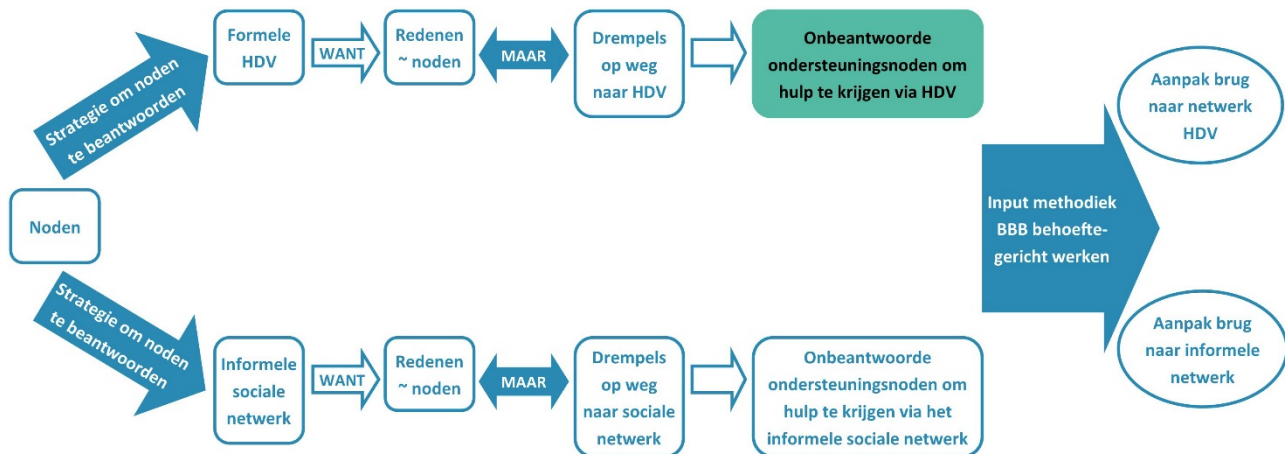
Bij de bespreking van organisatorische drempels haalden we aan dat ex-gedetineerden kunnen ervaren dat de hulpverlening die zij aangeboden krijgen niet aansluit bij hun eigen hulpvragen of noden. Een dispositioneel element dat daartoe kan bijdragen, is het zich moeilijk kunnen identificeren met de doelgroep van bepaalde vormen van hulp- of dienstverlening. Dat betekent dat veel ex-gedetineerden de perceptie hebben dat heel wat hulp- en dienstverlening niet voor hen is. Ze verwijzen naar andere groepen mensen die wel bij die hulpverlening gebaat zouden zijn. Hoewel zij ook voor zichzelf het potentiële voordeel van hulpverlening kunnen inschatten, zullen ze er niet op ingaan omdat ze zich te verschillend achten ten aanzien van de in hun ogen eigenlijke doelgroep. Of het nu gaat over andere druggebruikers of mensen die een leefloon ontvangen, men wil vermijden om een dergelijk stigma bij te krijgen. Om zich tegen deze andere groepen af te zetten, wordt doorgaans harder taalgebruik gehanteerd. De ex-gedetineerden voelen zich niet thuis in deze andere groepen en kijken op die groepen neer. Een alternatief voor de vormen van hulpverlening die deze respondenten vermelden, kunnen zij moeilijk benoemen.

“Ik voel mij een normale gast (man). Ik heb dan geen tand vooraan. Ze hebben mij gearresteerd dinsdag, ik moest donderdag naar de tandarts. Voor de rest ben ik een deftige jongen. Ik neem wel drugs, misschien misbruik ik wel drugs. Maar ik ging eten, ik nam mijn verantwoordelijkheden wel, ook voor het hoogstnodige eigenlijk. Maar als je dan bij VAGGA komt, dan zie je daar – excuseer voor mijn taalgebruik misschien – een beetje marginalen rond die tafel komen zitten. Dan moet jij die verhalen mee aanhoren. Waarop ik dan zeg: ‘Waar ben jij mee bezig?’ Ik voelde mij daar eerder een begeleider dan dat ik er was om te komen leren. Ik heb dat een keer of 4 gedaan en ik ben niet meer gegaan.”

Drempels die ex-gedetineerden ondervinden bij hun zoektocht naar hulp in de formele hulp- en dienstverlening (HDV)



4.3.3 Ondersteuningsnoden in contact met hulp- en dienstverlening



Naar aanleiding van onze bespreking van organisatorische, relationele en dispositionele drempels die ex-gedetineerden tegen komen op zoek naar hulp, kunnen we duidelijk stellen dat hier nog heel wat onbeantwoorde ondersteuningsnoden zijn. Werken aan de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening is in deze zin ook meer dan mensen aan de juiste deur te zetten. Het gaat om het realiseren van rechten van mensen via het inzetten op versterkte capabilities (de interne en externe voorwaarden opdat mensen werkelijk in staat zijn om een menswaardig leven te leiden en te participeren aan de samenleving). Aangezien we ervan overtuigd zijn dat de doelgroep van ex-gedetineerden heel wat expertise heeft om pijnpunten aan te duiden, bespreken we hier wat ex-gedetineerden zelf aanduiden als de aanpak die voor hen het verschil kan maken in de betere aansluiting op de formele hulp- en dienstverlening.

4.3.3.1 Wegwijs in de hulpverlening na vrijlating

In onze bespreking van zowel organisatorische als dispositionele drempels kwam al aan het licht hoe cruciaal kennis van vormen en organisaties van hulpverlening is. Ex-gedetineerden zouden dan ook dikwijls gebaat zijn bij betere informatie over hun rechten en het bestaande aanbod aan hulpverlening tijdens hun detentie, maar des te meer bij hun vrijlating. Het blijkt dat het informeren van ex-gedetineerden niet altijd vlot verloopt via brochures of folders, maar eerder via menselijk contact. Zoals we bij de bespreking van informele netwerken zullen zien, stappen ex-gedetineerden ook naar hun eigen omgeving als ze de weg niet weten. Verscheidene respondenten gaven duidelijk aan dat ze nood hebben aan iemand die hen bij het buiten komen de weg wijst in het kluwen van hulpverlening en het weer op de rails krijgen van hun leven. Ze suggereerden dat iemand die samen met hen op zoek zou gaan naar de gepaste hulp- en dienstverlening niet alleen de drempel van kennis, maar ook drempels van schaamte zou kunnen overwinnen.

“Dat dat dan vooral voor mij gemakkelijker is om de stap te zetten om dan buiten ook naar die dienst te stappen. Dat je dan denkt: ‘Ik heb toch al (contacten) en dat is toch al niet meer totaal vreemd eigenlijk en die gaan mij wel begrijpen.’ Want als je zo maar ergens naartoe moet stappen en je zegt: ‘Ik kom uit de gevangenis’. Je krijgt toch nogal gemakkelijk een stempel.”

“Moest je daarvoor misschien zo’n sociaal werkster hebben, die met je meegaat naar daar, misschien dat die er dan meer aan denkt van: ‘Je kan dat misschien nog vragen’ of ‘Er zijn nog andere diensten waar je naartoe kan gaan’.”

4.3.3.2 Proactief outreachen en aanklappen

Het wegwijs maken in de hulpverlening is een duidelijke inhoudelijke ondersteuningsnood. Onze respondenten kunnen daarnaast ook benoemen hoe de aanpak van een ondersteuning daarbij moet verlopen. Een proactieve aanpak wordt alvast sterk bepleit door hen. In onze bespreking van organisatorische drempels kwam het winkelmodel aan bod. Voor een deel van de doelgroep zou een outreachende aanpak duidelijk meer gebaat zijn dan een winkelmodel. Daarbij verwachten deze cliënten bijvoorbeeld huisbezoeken en concrete duidelijke afspraken of iemand die hen kan ondersteunen in het maken van afspraken en naar diensten toe te gaan, voornamelijk bij de eerste stap naar hulpverlening. Het kan gaan om ondersteuning bij dringende praktische of administratieve problemen. Het voornaamste doel van de ex-gedetineerden is het opdoen van cruciale positieve ervaringen om zelf verder te kunnen en de moed niet te snel te verliezen.

I: “Je stuurde wel die mails, maar hadden ze u dan op een andere manier beter geholpen dan te antwoorden: ‘Je moet naar hier komen’?”

R: “Ja, misschien iets concreter van: ‘Die dag om dat uur kan ik u misschien eerst thuis komen bezoeken en daar al eens zien wat de problematiek is,’ of zo. Ik denk dat dat voor mij dan misschien wel een overwinning had geweest.”

Respondenten geven aan dat het actief opzoeken van een cliënt door telefoontjes of huisbezoeken sterk drempelverlagend kan werken. Dit pleidooi kan onderschreven worden als we rekening houden met de vermoedelijke schaarse bandbreedte van ex-gedetineerden in de periode na hun vrijlating. Zeker in deze moeilijke startperiode kan dit het ontwikkelen van vertrouwen bevorderen. Dat vertrouwen blijkt tegelijk een cruciaal, maar broos gegeven bij deze doelgroep. Dit heeft te maken met hun multiproblematiek en hun dispositionele drempels zoals schaamte, wantrouwen, ervaringen van stigmatisering of discriminatie, maar evenzeer met (negatieve) ervaringen in een eerdere hulpverleningsrelatie. Een outreachende houding kan dus een vertrouwensrelatie doen groeien en zo drempels wantrouwen of schaamte overwinnen waardoor cliënten toch (verdere) stappen durven zetten. Eerdere positieve ervaringen hieromtrent kunnen nadien ook de stap naar andere diensten of organisaties mogelijk verkleinen. In die zin krijgen ex-gedetineerden de ‘nudge’ of het duwtje in de rug dat dikwijls nodig blijkt om deze drempels te overwinnen.

R: “De OCMW-begeleidster die ik had, die nam heel dikwijls zelf met mij contact op. Elke week belde die wel eens. Minstens één keer per maand kwam die thuis wel een keer langs. Dus dan kon je wel altijd met de nodige problemen die je op dat moment had – van iets dat moest geregeld worden – kon je dan wel op tijd nog met haar bespreken en dan zei ze: ‘Ik zal er achter informeren’ of ‘Ja, ik zal wel de stap zetten’.”

I: “Dus je vindt dat een groot voordeel dat zij zelf contact met u opnam?”

R: “Ja. Misschien in het begin toch eigenlijk. Totdat je je misschien een beetje vertrouwd voelt met die persoon, dat je dan gemakkelijker zegt: ‘Nu kan ik dat zelf ook.’”

Die proactieve benadering blijkt des te belangrijker als we rekening houden met het feit dat niet alle ex-gedetineerden even goed op de hoogte zijn van het aanbod aan hulp- en dienstverlening in hun omgeving.

“Als je dan zo iemand bent zoals ik, dan ga je daar ook totaal niet naar op zoek. En als ze dan van in het begin al zo'n breed gamma geven van wat alle mogelijkheden zijn, dan gaat de stap ook veel gemakkelijker zijn om die te zetten. En dat gevoel heb ik wel (...), dat ik veel meer weet eigenlijk ook, dat echt effectief gezegd is, van: ‘Voor dat kan je daar terecht en wij kunnen voor dat zorgen en dan neem je maar met ons contact op en dan kunnen wij met u wel die stap zetten.’ Nu heb ik veel minder schrik – toch op dat vlak – om naar buiten te gaan.”

De meerderheid van onze respondenten pleit daarom voor een ondersteuningsvorm die hen echt de nodige ‘duwtjes in de rug’ geeft tijdens de moeilijke transitieperiode na hun vrijlating. Ze pleiten echt voor een outreachende, aanklappende aanpak.

I2: “Moest er iemand blijven hameren van ‘Nee, ik wil echt dat je tot hier komt’?”

R: “Ja, iemand dat zei: ‘Ja, je kan wel een uurtje later, ben je onderweg? Neem dan maar tegen 11 uur in plaats van 10 uur’.”

I2: “Dus eigenlijk echt iemand die aan uw mouw blijft trekken.”

R: “Ja, echt iemand die blijft trekken, die niet ophoudt. Ik heb dat tegen (vriendin) ook gezegd.”

“Ik heb iemand nodig die af en toe eens langskomt om te zien hoe dat de zaken staan. Om een duw in de rug te krijgen.”

Uit de interviews blijkt duidelijk dat er nood is aan deze vorm van ondersteuning. Het zou voor een aantal ex-gedetineerden wel eens de bescherming kunnen bieden tegen het hervallen in oude patronen, zoals het hanteren van illegale strategieën.

4.3.3.3 Kort op de bal: nabije opvolging, controle en confrontatie

Soms lijkt er een ondersteuningsnood onbeantwoord omwille van de werkwijze van diensten in combinatie met de zwaarte of complexiteit van de problematiek van een cliënt. Een vaste wekelijkse afspraak blijkt dikwijls onvoldoende voor ex-gedetineerden die kampen met allerlei financiële en psychische of fysieke problemen. Dit verwijst ook naar de beperkte bandbreedte van ex-gedetineerden in zulke situaties die hen belemmert om zich aan de afspraken te kunnen houden. In die zin is het belangrijk om fouttolerant te kunnen zijn, zonder in te geven op de verantwoordelijkheid van de cliënt (cf. Schaarstetheorie). Bovenal duidt dit op het belang van een nabije ondersteuning die op korte termijn kan inspelen en vooruitgang boeken in kleine stappen.

“Goh, ik denk van alle organisaties een beetje. De Sleutel ook, dat is dan voor drugsgebruik. Je gaat daar dan een uurtje, 1 keer een uurtje per week, je moet dan gaan klappen (praten), controle doen – ze trekken eens 1 keer bloed en ‘Hoe is ‘t met u?’ en dit en dat. Oké, die kunnen wel diepe gesprekken houden, maar dat is 1 keer per week, je moet daar zelf naartoe gaan. Dat zijn wel diepgaande gesprekken, maar daar stopt het dan ook allemaal. Je komt terug buiten en je blijft met al dat verdriet zitten, met die emoties, je moet het allemaal maar zelf, je moet u maar rechtekken. Elke morgen is een nieuwe dag zeggen ze, maar ja.”

De aanklampende aanpak en nabije opvolging die de respondenten bepleiten, mag voor sommigen redelijk intensief zijn. Zo zijn er wel wat ex-gedetineerden die eigenlijk pleiten voor een eerder controlerende aanpak. Ze verwachten van hulpverleners dat zij hen van nabij opvolgen en confronteren met hun gedrag en daden om hen zo op het traject te houden dat ze voor ogen hadden bij hun vrijlating. Verscheidene respondenten geven aan dat het soms wel heel gemakkelijk is om een goede indruk te maken op hulpverleners of om hulpverleners om de tuin te leiden als het gaat om inspanningen of vooruitgang in bijvoorbeeld het zoeken van werk of het werken aan een verslavingsproblematiek.

“Toch wat meer mensen die dat u opvolgen, begeleiden. Meer plaatsen waar je kan gaan voor op te volgen. En op andere manieren misschien. (...) Anders opvolgen dan dat ze nu doen. Nu moet jij zien dat je werk hebt. Als je geen werk hebt, dan moet je al de rest in orde maken, maar je moet dat kunnen voorleggen. Als je dat niet voorlegt, dan leg je dat niet voor. Ik moest ook werk gaan zoeken, maar ik heb ook meer dan een jaar thuisgezeten zonder werk te zoeken, maar die hebben daar nooit iets van gezegd eigenlijk.(...) Maar als je zelfs daar naartoe gaat en je zegt: ‘Ik ben dat papier vergeten’, dan is dat ook in orde. Dus ik kan nog altijd zeggen wat dat ik wil uiteindelijk.”

Omdat ze van zichzelf weten dat ze snel in deze oude vertrouwde patronen kunnen hervallen – en tegelijk kunnen inschatten dat die patronen niet echt bijdragen aan een (re-)integratie of het doorbreken van de vicieuze cirkel waardoor ze telkens in de problemen (en in de gevangenis) geraken – pleiten ze zelf voor meer controle en confrontatie. Respondenten willen bijna ‘op heterdaad betrap’t worden en bij de arm genomen worden om hun problemen aan te pakken. Daarbij hebben ze ondersteuning nodig, door ondersteuners die er niet voor terug deinzen om hen aan te spreken op hun gedrag en tegelijk toch fouttolerant zijn.

“Kijk ik zit hier voor slagen en verwondingen. Dus agressie en drugsproblematiek. Dus ja, ik verwacht toch wel een intensieve controle en ondersteuning. Als je mij gewoon buiten gooit, het eerste wat ik doe, ik ga zien dat ik financieel een beetje recht kom. Ik ga drugs verkopen.”

Tegelijkertijd dient een ondersteuner bij deze controlerende aanpak toch steeds de boodschap van ondersteuning, respect en vertrouwen mee te geven. Het is net die combinatie van het werken aan vertrouwen en aan kleine successen met confrontatie en controle die ex-gedetineerden mogelijk in staat kan stellen om hun leven weer ‘op de rails’ te krijgen. Vaak weten zij zelf wel (al dan niet uit eigen ervaring) dat het anders kan, maar is het vooruitzicht om de moeilijke transitieperiode alleen door te komen – en de aspiraties waarmee ze de gevangenis verlaten waar te maken – te moeilijk.

“Ja, ik verwacht echt iemand dat intensief met personen bezig is. Die dat zegt: ‘Ik pak u onder mijn arm en komaan jongen, jij kan dat. We hebben vertrouwen in u, ik heb vertrouwen in u. Beschaam dat niet.’ En als er iets is, kom regelmatig, kom zomaar eens langs, onaangekondigd, aangekondigd al dan niet, speelt geen rol. Om te zien hoe dat met je gaat.”

“Ik zoek iemand die (...) onaangekondigd langskomt. Jullie kondigen jullie altijd aan. Hoe kan je dan controle hebben over mensen? Snel even opkuisen, drugs wegleggen. Waarom? Kom onaangekondigd!”

Om een opvolging of een controlerende of confronterende aanpak te realiseren, is er evenwel nood aan gerichte communicatie tussen diverse betrokken hulpverleningsdiensten. Ex-gedetineerden komen dikwijls met allerhande diensten in contact, die ieder op zich niet of amper op de hoogte zijn van vorderingen of knelpunten wat betreft andere domeinen of diensten. De bescherming van de privacy verhindert dit. Een betere communicatie tussen sommige diensten zou bijdragen aan een nabije opvolging waardoor ook tijdig ingegrepen kan worden.

“Je hebt iemand apart voor uw drugsprobleem eigenlijk en iemand voor al de rest. Dus werk, ja, je hebt de VDAB dan ook nog, dat is ook nog iets apart. Maar eigenlijk communiceren die niet onder mekaar.”

Soms willen ex-gedetineerden ook dat er sneller wordt ingegrepen wanneer een situatie zoals bijvoorbeeld een verslavingsproblematiek uit de hand loopt. Zeker in de beginperiode na een vrijlating kan een soort vangnet cruciaal zijn om oude patronen te doorbreken.

“Goh, dat ze veel rapper met zo’n opname waren afgekomen. Ja, nu ben ik er zelf mee afgekomen dus. Misschien zelfs toen ik op mijn 16 jaar ben gaan lopen thuis. Want toen gebruikte ik ook al, maar dat wisten ze niet.”

4.3.3.4 Sterke ondersteuners

De respondenten geven wel aan dat het niet eender is wie hen bij deze moeilijke transitie zou bijstaan. Het moet ‘klikken’ met de persoon in kwestie, die overigens wel een sterke persoonlijkheid dient te hebben en niet gemakkelijk te misleiden is. Dit geldt des te meer als deze ondersteuners kort op de bal moeten kunnen spelen middels controle en confrontatie. Respondenten geven aan dat ze deel uitmaken van een niet al te gemakkelijke groep mensen die al heel wat tegenslagen en teleurstellingen hebben te verduren gehad. Ze verwachten mensen die de nodige capaciteiten en weerbaarheid hebben om hen te ondersteunen – en te confronteren waar nodig.

“Voor die persoon moet er ook een klik zijn, dat moet voor hem ook aangenaam zijn. Als die zegt: ‘Die persoon, daar heb ik schrik van’, daar moet je ook niet aan beginnen. Daar moet toch een vlotte samenwerking zijn en vertrouwen.”

“Intensiever, krachtiger, ja, iemand die echt op fouten wijst en iemand die niet op zijn mond is gevallen. Geen betutteling, maar gewoon zeggen waar het op staat, van: ‘Ja kijk, boem patat’. Ik hou wel van rechtvaardigheid en oprechtheid. Ik heb liever dat je het gewoon rechtuit, op een brute manier in mijn gezicht zeg, dan dat je rond de pot ligt te draaien en probeert zo vriendelijk mogelijk. Want dan heb ik zoiets van: ‘Ik loop hier gewoon over u.’”

“Die (begeleiders) kwamen dan te bemoederlijk over bij mij. (...) Ik ben zelf ook iemand buiten, als (vorige functie) dan moet ge niet ‘A, B of C’ zeggen of ‘grijs’. Nee, het is ‘wit of zwart’. Het is ‘zó of zó, dat zijn de keuzes’. En ik verwacht dat spiegelbeeld naar mij toe ook, want ik denk dat dat het meeste effect heeft bij mensen.”

Om een traject met hen te volgen, is het niet vanzelfsprekend om door te zetten. Ze verwachten dan ook samen positieve ervaringen op te doen. Dat gaat niet louter over leuke dingen doen, maar echt over vooruitgang maken. Daarom vergen ze ook mensen die betrokken zijn, maar tegelijk een gezonde balans van afstand-nabijheid kunnen bewaken.

“Maar het moet wel iemand zijn met een sterk karakter, ik denk dat dat belangrijk is, iemand dat een golfengte hoger staat. (...) Dus ik denk dat het iemand is die wel stevig in zijn schoenen moet staan en iemand echt op niveau ook. (...) Je moet wel stevig in je schoenen staan en je moet ook wel kunnen volharden en blijven volharden. Toegeven bestaat niet. Ik denk dat hij

heel weinig mag toegeven. Er moet misschien eerst (vooruitgang) geboekt worden en dan mag hij een toegeving doen van: 'Oké, ça va, je hebt dat goed gedaan.'

4.3.3.5 Autonomie versterkende aanpak

Ondanks dit pleidooi voor controle, wensen ex-gedetineerden ook wel met respect voor hun autonomie en keuzevrijheid benaderd te worden. Zowel de Capabilities benadering als de Schaarstetheorie leren ons dat er tussen aanklampend en autonomieversterkend werken niet noodzakelijk een contradictie schuilt. In de praktijk vereist dit wel een continue moeilijke afweging tussen vrijheid en autonomie, controleren en loslaten. Het verwijst naar een aanklampende, maar wel fouttolerante aanpak met respect voor de autonomie. Ex-gedetineerden willen kansen krijgen om vooruit te gaan, maar ook om te falen – mits ze ondersteund worden om terug op te staan en de moed niet op te geven.

I2: "Zou je zo wat meer controle willen hebben, maar wel genoeg kansen krijgen?"

R: "Ja, ja. Voilà. Dus. Het is een beetje dubbel. Als niet-gebruiker, als ik in de ogen van justitie zou zitten, zou ik ook zoiets hebben van: 'Waar moet ik nu mijn grenzen trekken? Vanaf wanneer is het terug teveel en wanneer niet?' Want dat is het probleem eigenlijk. Als je gaat zien, als je die ene keer gebruikt en je gaat dat direct doorgeven aan justitie, dan zit die hier binnen de week terug."

Een dergelijke aanpak draagt bij tot de zelfwaarde van ex-gedetineerden. Het gevoel dat ze zelf in staat zijn om 'goede' keuzes te maken, is mogelijk een cruciaal aspect in de moeilijke transitieperiode na vrijlating. Dat gevoel is des te belangrijker als we de Schaarstetheorie in acht nemen, die stelt dat zij vermoedelijk veel negatieve ervaringen opdoen omdat ze belemmerd zijn in het maken van 'goede' keuzes. In die zin is een fouttolerante aanpak essentieel. Er moet voldoende speelruimte ingebouwd worden om zowel succeservaringen op te doen als fouten te maken. Dit kan eventueel middels het snel opnemen van dringende praktische problemen.

4.3.3.6 Van binnenuit naar buiten: starten in de gevangenis

Om deze bespreking van ondersteuningsnaden in de brug naar de formele hulp- en dienstverlening af te ronden, grijpen we terug naar het begin ervan. Opdat ex-gedetineerden de weg zouden vinden naar en in de hulpverlening, blijkt het belangrijk sterker in te zetten op het informeren van mensen nog tijdens hun detentie. Die informatie betreft alles wat ze van administratieve dingen in orde kunnen brengen en ook waar ze met al hun vragen en zorgen terecht kunnen, dit om hun transitie naar buiten te ondersteunen. Om de stap naar diensten te zetten, werd duidelijk dat veel ex-gedetineerden hierbij gebaat zouden zijn met begeleiding die al binnen de gevangenis muren start en samen de stap naar buiten zet. Middels het werken aan het broze vertrouwen van ex-gedetineerden in hulpverlening, kunnen op deze manier diverse drempels tegelijk worden aangepakt, zoals onder meer schaamte, uiteenlopende verwachtingen of een gebrek aan kennis of vertrouwen. Hiertoe is wel een vraagverheldering nodig, die vermoedelijk best reeds in de gevangenis wordt aangevat.

"Voor mij mag dat iemand nieuw zijn, maar ik denk globaal bekeken dat dat wel belangrijk is dat die eerste kennismaking in de gevangenis gebeurt, ook een beetje een veilig gevoel voor die persoon buiten."

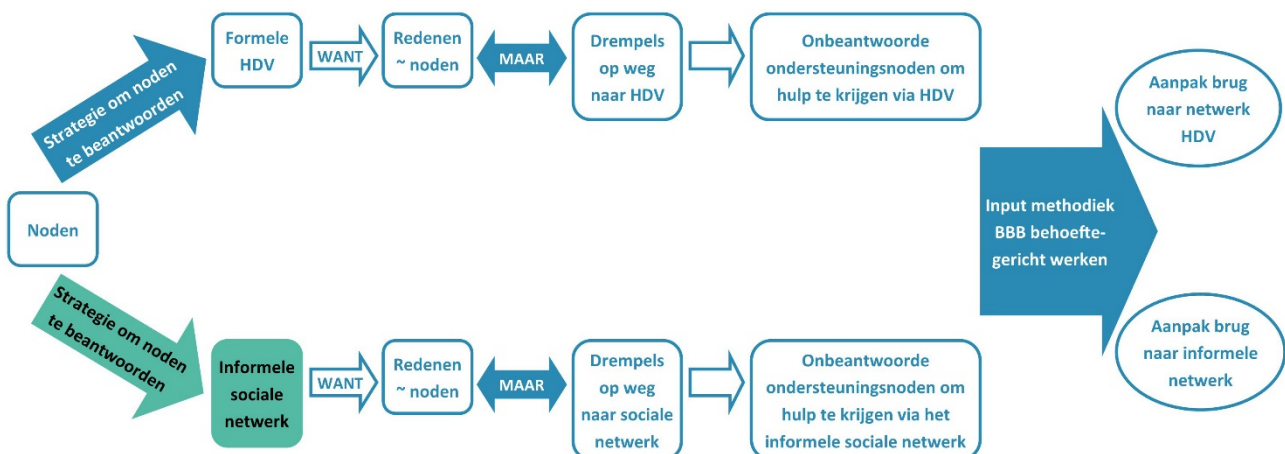
"Omdat ik nu denk van, de basisdiensten waar ik bij terecht kan, daar heb ik al een beetje, een band is een groot woord, maar daar heb ik toch al wel iemand waarmee ik een beetje vertrouwen mee heb, dus als die mij dan daarin verder, dan gaat de stap verder zetten wel gemakkelijker gaan eigenlijk."

Ondersteuningsnoden in de brug naar formele hulp- en dienstverlening

We merken dat ex-gedetineerden dikwijls moeilijk hun **weg vinden naar de gepaste hulpverlening**. In eerste instantie zouden veel ex-gedetineerden daarom gebaat zijn bij ondersteuning hierin. Vlak na hun vrijlating moeten ex-gedetineerden heel wat in orde krijgen op korte termijn (bv. domicilie, inkomen, ...). Dikwijls weet men niet waar eerst beginnen. Dat impliceert de nodige ondersteuning in een heldere **vraagverduidelijking** en in de **zoektocht** naar de gepaste hulp. Omwille van de drempels die we hier toelichtten, lopen ze daarbij heel wat frustraties en teleurstellingen op. In die zin zou een vorm van **psychosociale ondersteuning** ex-gedetineerden kunnen helpen om de moeilijke transitieperiode na vrijlating door te komen – en weerstand op te bouwen om de tegenslagen te kunnen opvangen. Tegelijk kan een ondersteuning bij **administratieve zaken of andere urgente problemen** bijdragen aan het opdoen van positieve ervaringen. Door het boeken van kleine resultaten op korte termijn, kan het vertrouwen in hulpverlening misschien herstellen. Het zijn dan ook deze onbeantwoorde ondersteuningsnoden die een belangrijke insteek kunnen geven aan de invulling van ondersteuningstrajecten van ex-gedetineerden na hun vrijlating.

Respondenten geven zelf ook aan hoe ze die aanpak zien. Ze wijzen op het belang van een proactieve aanpak, outreachen en aanklappen. Ze vragen om kort op de te bal spelen middels nabije opvolging en zelfs controle en confrontatie, met de nodige speelruimte om 'fouten' te maken. Hiervoor zijn sterke ondersteuners nodig die inzetten op autonomie en die de brug maken van binnen de gevangenis naar buiten toe om de moeilijkheden van de transitie na vrijlating mee te ondervangen.

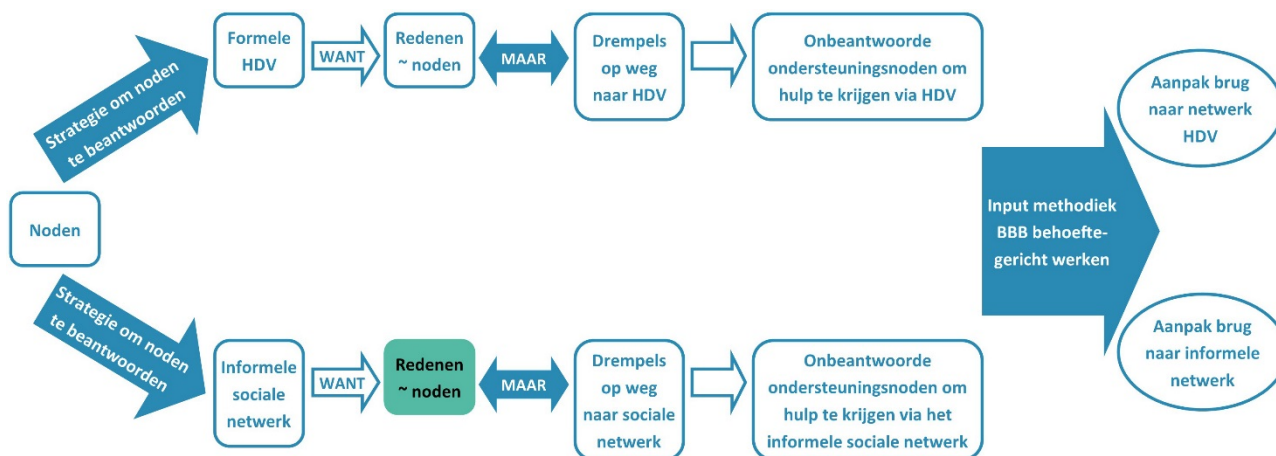
4.4 STRATEGIE VAN AANKLOPPEN BIJ INFORMELE SOCIALE NETWERKEN



Naast de formele hulp- en dienstverlening doen (ex-)gedetineerden ook beroep op mensen uit hun informele sociale netwerken om oplossingen voor hun noden te zoeken. Die netwerken bestaan uit familieleden, vrienden, kennissen of collega's. Soms zijn dat ook ex-celgenoten. Hoewel het beroep doen op familie of vrienden voor ex-gedetineerden over het algemeen relatief beperkt blijft, zijn er toch uiteenlopende redenen waarom ze er toch (in bepaalde mate) een beroep op doen.

“Nee, want ik had dat (hulpverlening) gewoon niet nodig. Ik heb eigenlijk heel veel vrienden die hier ook hebben gezeten en dit is eigenlijk gewoon voorarrest. Snap je wat ik bedoel? En voor het minste kom je wel hier even terecht. Een maandje of een weekske of wat dan ook. (...) En die, als ik vragen had of zo, dat gaat echt veel sneller. (...) Dan hebben die (vrienden) uitgelegd hoe dat dat in elkaar zat. Dat ik eerst naar de VDAB moest, daar alles in orde gaan maken, terug inschrijven als werkzoekende. Dat ik naar de vakbond moest gaan, want na 3 maanden als jij niks opstuurt, dat wordt stopgezet of ‘frozen’ of zo. Dan moest ik die taak gaan doen, mijn lidmaatschap betalen, alles in orde brengen voor dat ik een uitkering kon krijgen.”

4.4.1 Waarom aankloppen bij informele netwerken?



Voor een aantal ex-gedetineerden is het sociale netwerk (van familie en/of vrienden) de eerste bron van ondersteuning. Onder voorbehoud dat er zo een netwerk is, kloppen ze daar dikwijls het eerst aan en met heel wat uiteenlopende vragen.

“Als ik denk dat iemand anders van mijn familie of van mijn vrienden daar iets meer over weet, zal ik dat ook wel aan hen vragen.”

Ex-gedetineerden doen dus net als de meeste andere mensen ook beroep op mensen uit hun persoonlijke sociale netwerk, voor een hele waaier aan redenen. Een van de belangrijkste motivaties voor deze strategie is de nabijheid. Het gaat ‘sneller’ om even een kennis, vriend of familielid op te bellen dan een afspraak maken bij een dienst of organisatie. Maar nabijheid kan ook gaan om de persoonlijke band die men heeft met mensen uit het eigen netwerk.

“Ja, dat is eigenlijk het snelste en het beste. Ik zeg niet het beste, maar dat is eigenlijk het snelste. (...) Ja, gewoon een belletje: ‘Hey, heb je misschien iets over of zo?’ Dat is veel sneller dan een afspraak maken.”

Respondenten geven dikwijls expliciet dan wel impliciet aan dat een sociaal netwerk waarop ze kunnen terugvallen voor steun het cruciale verschil kan maken in het al dan niet slagen in een heraanluiting te vinden bij de samenleving. Een aantal materiële of administratieve dingen zijn soms relatief vlot op te lossen als mensen bij de gepaste hulp- of dienstverlening terechtkomen. Om een plek in de samenleving te hervinden en behouden, blijkt echter vooral een sociaal netwerk nodig.

“En steun van mensen rondom u, dat is ook wel belangrijk. Ik denk dat dat het belangrijkste is.”

“Ik mag blij zijn met mijn familie, die helpen mij uit de nood. Nee, nee. Die laten ons niet aan ons lot over of zo, volledig niet. Dus dat is mijn chance (geluk). Ouders, broers, ja. Dat is zowat het belangrijkste denk ik van al, dat je hulp krijgt van (familie).”

In wat volgt, geven we de voornaamste redenen weer met welke ex-gedetineerden hun sociale netwerk aanspreken, opnieuw gestructureerd volgens de eerder uiteengezette noden.

4.4.1.1 Sociale contacten

In eerste instantie kloppen ex-gedetineerden aan bij mensen uit hun persoonlijke netwerk op zoek naar sociale contacten. Het isolement waar veel mensen na hun vrijlating mee kampen, proberen ze daar te doorbreken. Net omwille van de letterlijke of figuurlijke nabijheid, zoeken ex-gedetineerden die sociale contacten ook op om persoonlijke, gevoelige dingen te kunnen bespreken of vragen.

“Ik denk als het misschien iets persoonlijker is, dat ik eerder naar familie en vrienden zou gaan dan naar een instantie.”

4.4.1.2 Financiële middelen

Soms kunnen ex-gedetineerden ook een beroep doen op familieleden of vrienden om financiële steun. Dat gaat dan over regelmatige kleine sommen geld, het helpen bij huur van een woning, een eenmalig lening of een gift.

“Dus ja, je geraakt in de put en uiteindelijk. De redding was eerst mijn ouders en dan ouders van m’n vrouw. Die hebben ons 7000 euro gegeven. Wij hebben daar zoveel mogelijk rekeningen mee betaald. En dan alleen die boete nog. Dat is al een heel pak, dus die kleintjes die zijn allemaal weggewerkt. Je moet eigenlijk zelf zoeken hoe je eruit komt. Het is niet dat uw polleke (handje) wordt vastgehouden en ‘Kom langs hier en langs daar’. Nee, echt niet.”

Het kan ook zijn dat familieleden mee actief op zoek gaan naar oplossingen voor de financiële problemen van de ex-gedetineerde, bijvoorbeeld door schuldbemiddeling in te schakelen. Zo worden familieleden dikwijls belangrijke doorverwijzers naar de formele hulpverlening. Soms nemen zij zelf ook een grote rol op in de opvolging van het traject dat de ex-gedetineerde aflegt in de hulpverlening.

I2: “En wat doet uw vader daarmee? Schuldbemiddeling of een afbetaling of zo?”

R: “Ja, ik denk dat. Ja.”

4.4.1.3 Woonplaats

De meeste (ex-)gedetineerden trachten hun nood aan een woonplaats in eerste instantie op te lossen middels sociale contacten. Als iemand een samenwonende partner heeft, kan hij of zij daar terecht. Soms gaan mensen – doorgaans met het oog op een tijdelijk verblijf – bij hun ouder(s) inwonen of verblijven een periode bij vrienden.

“Aan vrienden? Eigenlijk alles. Als je ergens moet verblijven voor een paar dagen of zo, tot je alles op een rij hebt. Dat kan je vragen, dat is eigenlijk het belangrijkste, denk ik. Of je hebt een (kleine) lening nodig. Gewoon basisdingen.”

4.4.1.4 Werk

Zoals we eerder toelichtten, hebben ex-gedetineerden het niet altijd gemakkelijk om na hun vrijlating weer aan de slag te kunnen gaan. In hun moeilijke zoektocht naar werk, kloppen ze dan ook naast de VDAB aan bij familie en vrienden. Hoewel het eerder uitzonderlijk is, kan iemand van hen soms een job ‘regelen’ voor hen.

“Ik heb nu werk gevonden vanuit (de gevangenis). Mijn familie heeft werk gevonden, dus als ik buitenkom, kan ik direct beginnen. Als ze mij seffens vrijlaten, kan ik direct beginnen eigenlijk.”

4.4.1.5 Praktische ondersteuning en doorverwijzing

Verder zullen ex-gedetineerden ook voor praktische klusjes of administratieve vragen eerst te rade gaan bij familieleden of vrienden. Als zij de nodige vaardigheden of ervaring hebben, kunnen zij de ex-gedetineerde voorthelpen.

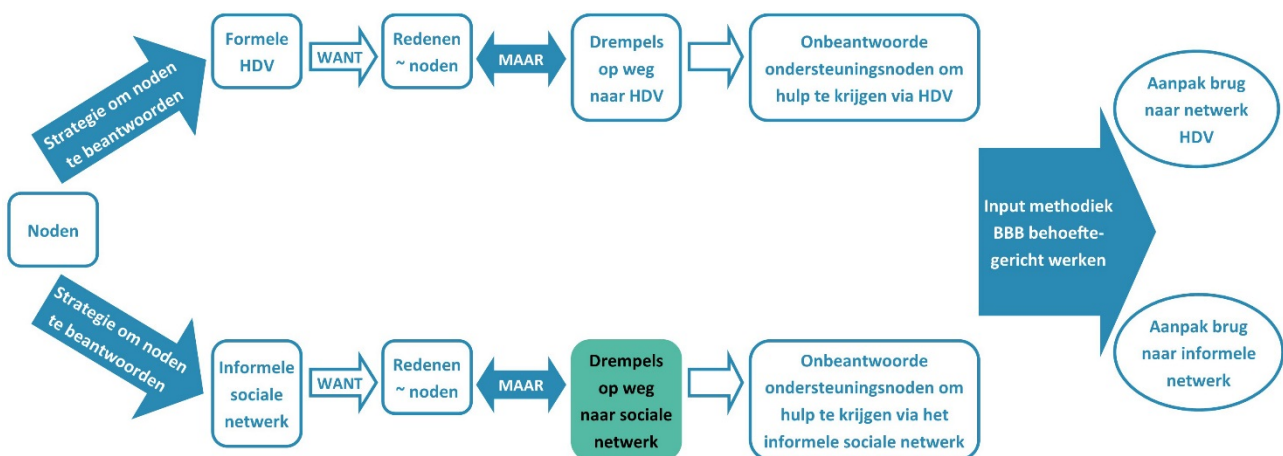
“Heel weinig (naar de hulpverlening). Ik zou dat zelf niet zo snel doen, want ik heb alles bij mijn (netwerk), als ik vragen heb, ga ik naar mijn familie, vrienden en zo, mensen die dat ook al hebben meegemaakt. Die weten echt heel goed hoe dat in elkaar zit.”

Als mensen voor deze behoeften niet rechtstreeks bij hun persoonlijke netwerk terecht kunnen, doen ze soms wel beroep op hen voor informatie en doorverwijzing naar de formele hulpverlening. Het blijkt dat mensen dikwijls terechtkomen bij hulp- en dienstverleningsorganisaties via het eigen sociale netwerk. Vermoedelijk ligt het menselijke contact en de bekendheid of nabijheid hier aan ten grondslag. Vrienden of familieleden verwijzen hen daarheen. Die doorverwijzing gebeurt doorgaans aan de hand van persoonlijke positieve of negatieve ervaringen van mensen uit het eigen netwerk.

“Vrienden. De meeste vrienden kennen de weg wel. PSD hier en JWA.”

“In de gevangenis van mensen die dat ook al (kennen), zo leer ik wel.”

4.4.2 Drempels in informele netwerken



Ex-gedetineerden proberen dus voor een aantal van de belangrijkste noden beroep te doen op het eigen informele sociale netwerk. Soms is dat ook omwille van drempels waarmee ze geconfronteerd worden in contacten met formele hulp- en dienstverlening. Binnen deze persoonlijke netwerken kunnen er echter ook heel wat drempels zijn die het ex-gedetineerden moeilijk maken om bij dat netwerk te gaan aankloppen of om er hulp te krijgen. In wat volgt, bespreken we de voornaamste drempels waarmee ze te maken krijgen op zoek naar hulp in het eigen informele netwerk.

4.4.2.1 *Schaamte, wantrouwen en moeilijke bespreekbaarheid*

In onze bespreking van dispositionele drempels die het heel wat ex-gedetineerden moeilijk maakt om hulp te zoeken, kwam reeds aan het licht hoe belangrijk schaamte en wantrouwen daarin zijn. Gelijkaardige drempels spelen ook een rol in het beroep doen op het persoonlijke sociale netwerk. Een voorgeschiedenis of negatieve ervaringen kunnen wantrouwen of schaamte met zich mee brengen waardoor de ex-gedetineerde ook in de eigen sociale omgeving niet altijd hulp zal vragen.

“Ik heb teveel meegemaakt vroeger. Teveel mensen vertrouwd die ik niet moest vertrouwen. (...) Maar ik ben er uitgekomen zelf. Maar vertrouwen is nu een heel, heel groot vraagteken. Ja. Ik vind dat wel jammer, ik ben 20 jaar, dat ik nu al zo denk. Maar ik denk dat dat ook door mijn jeugd komt. Veel valse beloftes gemaakt voor niks dus.”

Ex-gedetineerden zullen uit schaamte of wantrouwen dus niet gemakkelijk hulp vragen aan vrienden of familie. Desondanks kunnen ze soms op ondersteuning rekenen, ook al vragen ze er zelf niet om.

“Nee, nee, nee. Dat doen ze uit zichzelf. Dan schrijf ik liever briefjes en crepeer ik liever een maand totdat ik hier werk heb, dan aan iemand geld te vragen. Dat is een trots dat je hebt zeker? Ik ben niet zo iemand die gaat smeken. Bij mij is dat gewoon: ik dop mijn eigen boontjes en klaar.”

Een belangrijke drempel voor heel wat ex-gedetineerden in het beroep doen op ondersteuning vanuit het eigen sociale netwerk heeft te maken met een verslavingsproblematiek. Mensen kunnen zich schamen of het moeilijk hebben om de problematiek met familieleden te bespreken. Het kan ook zijn dat de bespreekbaarheid van een verslavingsproblematiek moeilijk ligt bij de familie.

“Ja, bij mij heeft dat nu eigenlijk wel met mijn verslaving te maken. Bijvoorbeeld in de Free Clinic kan ik zeggen: ‘Ik ben nog aan het gebruiken’. Daar kan ik terecht bij mensen die dat dat eigenlijk een beetje door de vingers zien. Tegenover bij mijn familie kan ik daar soms niet zo eerlijk over zijn. Zo ligt dat bij mij.”

Ook andere dingen kunnen moeilijk bespreekbaar zijn in een familiale context. De achtergrond van de detentie (en wat daaraan vooraf ging) is soms moeilijk voor familie om te plaatsen en ermee om te gaan. Ex-gedetineerden voelen zich dan sneller veroordeeld en onbegrepen. Die perceptie verhindert velen een beroep te doen op de familie en noopt hen eerder dingen zelf op te lossen of de formele hulp- en dienstverlening te raadplegen.

“En daar kon ik mijn hart luchten. En dat is iets dat ik bij mijn ouders niet kon. Die begonnen mij altijd zo wat, negatief. (...) Ja, heel hard.”

In andere, niet-familiale contacten binnen een persoonlijk netwerk kan bespreekbaarheid en schaamte ook een onoverkoombare drempel vormen. Zo licht een respondent toe dat – ondanks zijn netwerk dat hij opbouwde via de moskee en dat erg betrokken blijkt en bereid om hem actief te ondersteunen – de stap soms te groot is. Als gelovige met een verslavingsproblematiek is de schaamte te groot om hulp te aanvaarden.

“Schaamte ook, ja. Ik wil ook niet staan voorliegen naar die mensen. Dat zijn mensen met goede bedoelingen. Dat gaat niet. Ik zou mij echt wel geaffronteerd voelen, moest ik daar staan voorliegen. Moest ik de moskee binnengaan, dan ga ik op mijn knieën vallen, denk ik. Emotioneel op mijn knieën.”

Naast schaamte kunnen ook wrok, koppigheid of wantrouwen een drempel vormen voor mensen om hulp te vragen of om andere keuzes te maken in het zoeken van oplossingen tijdens de moeilijke periode na een vrijlating uit de gevangenis. Het is niet altijd gemakkelijk om oude gewoonten te doorbreken.

Ook op vlak van werk hebben ex-gedetineerden soms verwachtingen ten aanzien van mensen uit hun sociale netwerk. Ze hebben de indruk dat mensen beloften maken die uiteindelijk moeilijk blijken ingelost te geraken. Niet alleen draagt dit niet bij aan het vertrouwen van ex-gedetineerden om mensen aan te spreken voor hulp, ze 'verspillen' zo soms ook heel wat tijd met het wachten op iemand voor een oplossing, zonder dat ze zelf verdere stappen (kunnen) ondernemen. Zo komen ze soms nog meer in de problemen, als schulden opstapelen bijvoorbeeld.

“Nee. Pas op, ik zou wel willen, want bezoek zei tegen mij: ‘Zal ik werk zoeken.’ Ik zei: ‘Doe maar’, maar daar kwam niet veel van in huis. Dan moest ik weer zelf job gaan zoeken. (...) Hij probeert ook te helpen, maar dat gaat niet.”

Ten slotte zijn ook de mogelijkheden van het sociale netwerk van ex-gedetineerden dikwijls beperkt als het gaat om antwoorden bieden op complexe probleemsituaties. Ook al kunnen ex-gedetineerden soms terugvallen op een voldoende groot netwerk – als hun omgeving niet in staat is om gepaste antwoorden te bieden op hulpvragen, maakt de grootte van een netwerk op zich niet veel verschil.

4.4.2.3 Foute vrienden?

Een element uit het sociale netwerk van ex-gedetineerden dat frequent wordt aangehaald door onze respondenten, betreft de oude vertrouwde netwerken van kennissen of vrienden die een eerder negatieve impact hebben op de re-integratie van de ex-gedetineerden in de samenleving. Na hun vrijlating komen mensen opnieuw terecht in de sociale kringen waar ze eerder dikwijls contacten hadden die te maken hebben met feiten waarvoor de persoon in kwestie net in de gevangenis belandde. Het is niet eenvoudig om op “het rechte pad” te blijven als je enkel vrienden hebt die worstelen met een verslavingsproblematiek of die stelen of drugs verkopen. Ook vertrouwen is hierbij een broos gegeven.

“Het probleem is, ik heb geen vrienden die niet gebruiken. Dus ik kom hierbuiten en als ik met iemand contact heb, is dat direct een gebruiker. Ja, ik heb één iemand die niet gebruikt.”

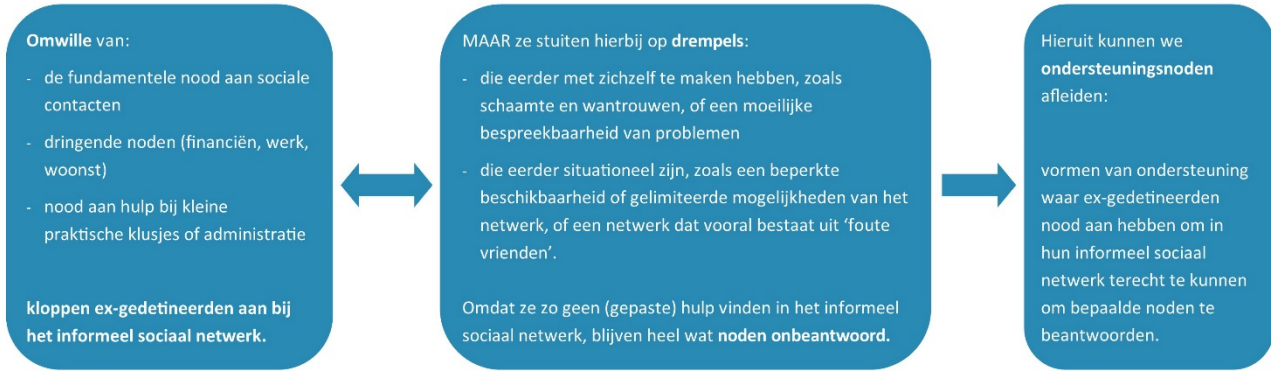
“Maar dan zijn die vrienden er nog altijd. Je komt altijd terug in die cirkel terecht. En ik kom ook altijd terug hier terecht.”

Soms speelt zich echter net het omgekeerde af. Een goede persoonlijke relatie kan een belangrijke bron van kracht zijn voor een ex-gedetineerde. Iemand kan echter gemakkelijker afglijden in oude patronen wanneer zo een goede relatie op de klippen loopt. Dit toont nog maar eens het belang aan van positieve sociale contacten en nabije relaties die ex-gedetineerden nodig hebben om een duurzame heraansluiting bij de samenleving te kunnen maken.

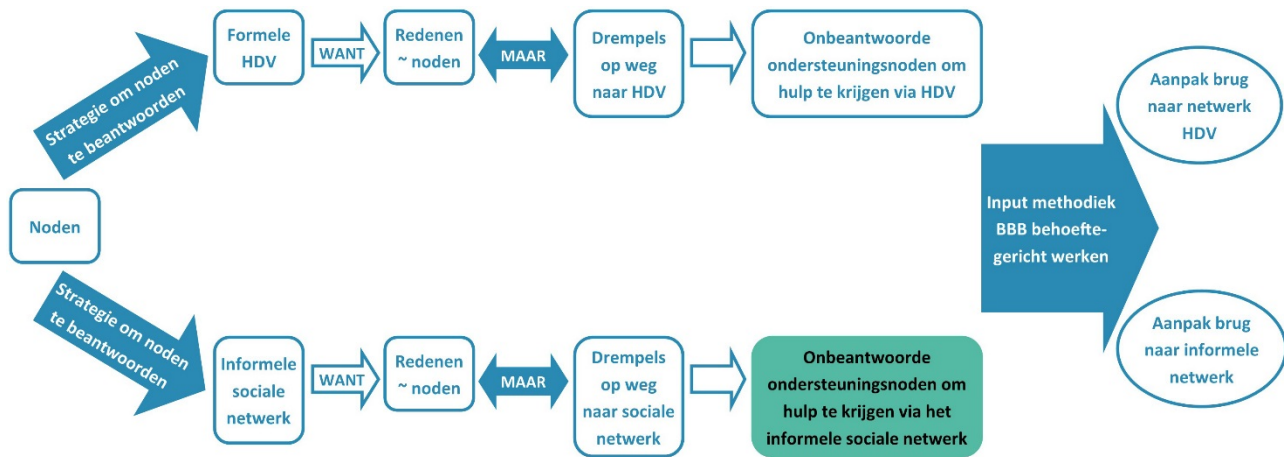
Het kan ook zijn dat er al heel wat gebeurd is in het verleden dat ex-gedetineerden delen met familieleden. Naast wat we expliciet als ‘foute vrienden’ benoemden, is het ook mogelijk dat contact met bepaalde familieleden ook een ‘negatieve’ impact kan hebben op het traject dat ex-gedetineerden afleggen na hun vrijlating.

“Met mijn vader wens ik geen contact meer te hebben. Die mens heeft mij feitelijk 8 jaar geleden mee in de problemen getrokken.”

Drempels die ex-gedetineerden ondervinden bij hun zoektocht naar hulp in hun informeel sociaal netwerk



4.4.3 Ondersteuningsnoden in informele netwerken



Naar aanleiding van onze uiteenzetting van de strategieën van ex-gedetineerden om voor hun noden oplossingen te zoeken in hun persoonlijke sociale netwerk, kunnen we stellen dat de voornaamste ondersteuningsnoden die onbeantwoord blijken enerzijds het moeilijk vormen van nieuwe, gezonde, ‘normale’ contacten betreffen. Deze ‘positieve’ contacten zijn cruciaal om het isolement tegen te gaan waar heel wat ex-gedetineerden mee kampen of om tegengewicht te bieden aan of alternatieven voor bestaande contacten met negatieve invloed op de re-integratie. Anderzijds ligt een onbeantwoorde ondersteuningsnood in het moeilijk zelf herstellen van bestaande contacten of tenminste het reactiveren van deze reeds bestaande sociale relaties als hulp- of krachtbronnen.

“Mijn vriendin zegt dat ook: ‘Probeer eens mensen te zoeken die niet gebruiken.’ Ja, probeer dat maar, als junkie en bajeskant. Er zijn niet veel mensen die daar voor openstaan om een tweede kans te geven.”

Ondersteuningsnoden in de brug naar informele sociale netwerken

Ex-gedetineerden kunnen in bepaalde mate een beroep doen hun eigen persoonlijke netwerk om in hun noden te voorzien. Onze resultaten tonen echter aan dat hier een aantal drempels spelen die het moeilijk maken om hulp te vragen aan familie of vrienden (zoals schaamte en moeilijke bespreekbaarheid) of die het netwerk belemmeren om de nodige hulp of ondersteuning te bieden (zoals beschikbaarheid). De mogelijkheden of beschikbaarheid van het netwerk van heel wat ex-gedetineerden is dan ook beperkt. Als het eigen netwerk op korte termijn te weinig hulp kan bieden, kan een ondersteuning in het zoeken naar een aanvullend netwerk hier gepast zijn. Dit om het netwerk duurzaam te kunnen activeren voor de ondersteuning van ex-gedetineerden. Het is echter niet gemakkelijk om nieuwe contacten te leggen, al zeker niet met een stigma als ex-gedetineerde of (ex-)druggebruiker. Omdat een netwerk opbouwen niet altijd zo vanzelfsprekend is of snel kan uitgewerkt worden, kan een ondersteuning bijvoorbeeld soelaas bieden middels het zoeken van gepaste **laagdrempelige generalistische buurt- of wijkwerkingen**.

Anderzijds komen ex-gedetineerden na hun vrijlating ook dikwijls terug in disfunctionele netwerken van 'foute vrienden' – mensen met wie ze moeilijke contacten hebben, mensen die zich bezigen met illegale activiteiten of mensen met een verslavingsproblematiek. Vaak is intensief contact met deze mensen een (deel van de) aanleiding geweest voor de detentie zelf. Om de voornemens te realiseren waarmee ex-gedetineerden bij hun vrijlating een nieuwe start willen nemen – en een heraansluiting bij de samenleving te vinden en recidive te vermijden – hebben velen onder hen baat bij **ondersteuning in het wegblijven bij dat eigen negatieve netwerk van voor detentie**. Het mechanisme als het moeilijk gaat, om terug te vallen op het gekende maar negatieve milieu, is heel sterk. Hier kan een project dat inzet op de brug naar de samenleving – zowel via formele hulpverlening als via sociale netwerken – een zinvolle bijdrage leveren.

5 METHODIEK VAN BRUG BINNEN BUITEN – GEBUNDELDE KRACHTEN VAN LITERATUUR, EXPLORATIEF ONDERZOEK EN PRAKTIJKERVARINGEN

In het voorgaande hoofdstuk brachten we de resultaten van een exploratief onderzoek naar de drempels en ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden na vrijlating. Zoals we eerder toelichtten, is het de bedoeling om deze bevindingen te bundelen met de inzichten die we verwierven uit een literatuurstudie naar bestaande netwerk- en capabilities versterkende methodieken¹¹ (intern document) en de praktijkervaringen van de projectmedewerker die in de eerste projectfase zelf instond voor de ondersteuning van ex-gedetineerden na vrijlating. Op basis van deze bundeling werken we in dit hoofdstuk een methodiek uit die in dit (en mogelijk gelijkaardige) project(en) kan geïmplementeerd worden.

Brug Binnen Buiten zal dus bestaan uit een vrijwilligerswerking die ondersteund wordt door een projectmedewerker en waarbij een degelijke samenwerking wordt uitgebouwd met andere professionele hulpverleners, o.a. de trajectbegeleiders van JWA, maar ook externe hulp- en dienstverleners. De opdracht van de projectmedewerker en de vrijwilligers bestaat er in eerste instantie uit om de capabilities te versterken (met een focus op zowel formele als informele netwerken en de daardoor aanwezige hulpbronnen). Vrijwilligers worden dus ingezet als brugfiguren tussen ex-gedetineerden bij hun vrijlating en de formele hulp- en dienstverlening, maar ook tussen ex-gedetineerden en hun persoonlijke sociale netwerken. Op deze manier beoogt het project ex-gedetineerden te ondersteunen in de moeilijke transitie die zij doormaken bij een vrijlating en het opnieuw kunnen aansluiten bij de samenleving. Zo doelt het project op een duurzame re-integratie, via een verbeterde levenskwaliteit en hogere participatie in de samenleving. Om deze doelstellingen te realiseren, hebben we voornamelijk inspiratie gehaald uit literatuur rond **buddy-methodieken**. Deze buddy-methodieken inspireerden ons omtrent de rol van de vrijwilligers, de projectmedewerker en andere betrokkenen. Daarnaast verwierven we heel wat kennis uit de methodiek van de (vrijwillige) **netwerkcoach** (Veltman en Meersmaker, 2014). Deze methodieken werden afgetoetst aan de **praktijkervaring** van de projectmedewerker¹².

We gingen dus op zoek naar een methodiek die gepast is voor de specifieke situatie van (ex-)gedetineerden en de doelstellingen van het project. Vooraleer we die methodiek gedetailleerd uiteenzetten, hernemen we de voornaamste bevindingen uit het exploratieve onderzoek die deze methodiek onderbouwen. De ondersteuningsnoden die naar aanleiding van dat onderzoek aan het licht kwamen, vormen immers de basis van de methodiek. Deze ondersteuningsnoden en de capabilities die we daaraan koppelen, maken immers samen met een aantal handelingsprincipes (literatuurstudie in intern document) de aanpak uit die wordt toegepast in de gefaseerde ondersteuningstrajecten van Brug Binnen Buiten. Het versterken van de betrokken capabilities – middels het inzetten op deze ondersteuningsnoden – zal kunnen bijdragen aan een verbeterde levenskwaliteit van ex-gedetineerden en een volwaardige participatie aan de samenleving.

¹¹ Draine en Herman, 2007; Driessens en Melis, 2012; Jacobs, 2014; Kennisplein, 2016; Movisie, 2016; Schamhart en Colijn, 2012; Storms, 2011; Taeymans en Sivri, 2014; van de Lustgraaf en Blommendaal, 2004; van de Lustgraaf, 2009; Van Gijzel et al., 2013; Veltman en Meersmaker, 2014.

¹² Naargelang de fase stelden we in de oorspronkelijke methodiek verscheidene technieken voor. Zo suggereerden we om gebruik te maken van het Ecogram, het Persoonlijk profiel, de Eigenkracht-conferentie (en/of het Familie Netwerkberaad), de draagkracht-draaglast balans en de buddy- of duomethodieken. We merken op dat de meeste van deze complexe methodieken die we suggereerden – of methodieken die eerder voor een begeleiding op langere termijn werden ontwikkeld – eerder ongeschikt zijn voor de begeleidingstrajecten op eerder korte termijn binnen Brug Binnen Buiten. De complexiteit van methodieken zoals het Ecogram of die van de Eigen Kracht-Conferentie maakt dat zij vermoedelijk op dat moment na hun vrijlating te veel vergen van de cliënt omwille van de confrontatie met een waaier aan problemen en verwachtingen – terwijl hun bandbreedte eerder beperkt is. Een ander argument ligt in de focus van dit project op beklagen. Ze hebben de specifieke situatie waarbij de timing van het vrijkomen niet op voorhand gekend is, wat maakt dat het moeilijk is om zich op deze zaken voor te bereiden. We vermoeden dat bij een andere doelgroep (zoals bijvoorbeeld veroordeelden > 3 jaar) er mogelijk wel de tijd en ruimte is om een gedetineerde meer voor te bereiden op een traject na vrijlating – en dus eventueel wel bepaalde complexe technieken te hanteren (Ecogram, EKC, ...) mits een project van ondersteuningstrajecten ook haalbaar is qua tijdsinvestering. Rekening houdend met de Scharstetheorie en met de complexiteit van de situatie van ex-gedetineerden na vrijlating, stellen we dat men zich in dit project wel kan laten inspireren door deze methodieken, doch ze niet zomaar kan implementeren. Bovendien bracht ons onderzoek drempels aan het licht – zoals schaamte of wantrouwen – die maken dat het helemaal niet zo vanzelfsprekend is om (zeker op korte termijn) een Eigen Kracht-Conferentie of Familie Netwerkberaad te organiseren in een begeleiding binnen Brug Binnen Buiten. Daarom zal men zich in plaats van op een Ecogram in Stap 1 op een – met behulp van de dimensies van Shalock et al. (2002) ontwikkeld – formulier baseren om de capabilities en het netwerk van de cliënt in kaart te brengen bij de vraagverheldering (bijlage 14.2). Verder wordt normaliter geen Eigen Kracht-Conferentie of gelijkaardige bijeenkomst georganiseerd, tenzij dit uitzonderlijk toch gepast en haalbaar blijkt. Doelstellingen en hun prioriteiten worden aan de hand van de gesprekken met vraagverheldering (en doorlopend gedurende het hele proces) bepaald door de cliënt in samenspraak met de projectmedewerker, respectievelijk de vrijwilliger.

5.1 DREMPELS EN ONDERSTEUNINGSNODEN VAN EX-GEDETINEERDEN NA VRIJLATING

I: “Had je daar dan iets meer hulp verwacht? Dat iemand u wel zou begeleiden daarmee?”

R: “Ja, dat had mij echt heel veel kansen (gegeven) dat ik hier (niet zou zitten). Kijk, dat is mijn eigen schuld. Ik ga niet met de vinger wijzen: ‘Dat komt door (die of die)’. Echt niet. Als ik persoonlijk een beetje hulp (zou krijgen), dan kom je hier niet terecht. Echt niet. Echt niet.”

Ex-gedetineerden blijken het bijzonder moeilijk te krijgen in de periode na hun vrijlating om opnieuw aansluiting te vinden bij de samenleving. Ze starten met veel goede moed aan de gevangenispoort, maar worden al gauw geconfronteerd met heel wat uitdagingen op vlak van woonst, inkomen (al dan niet in combinatie met schulden), werk of dagbesteding. Daarnaast zijn er vaak ook problemen op vlak van psychische of fysieke gezondheid (bv. verslaving) en problemen op vlak van relatie met directe familie en vrienden (het sociale netwerk). Al deze problemen bestaan vaak al vooraf aan de detentie, maar worden erg versterkt door de detentie. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om administratie in orde te brengen, huur te betalen of schulden af te lossen vanuit de gevangenis. Na een vrijlating worden ex-gedetineerden dan met een heleboel prangende kwesties tegelijk geconfronteerd. Gedetineerden die in voorhechtenis zitten weten niet op voorhand wanneer ze vrij komen en kunnen die vrijlating dan ook moeilijk voorbereiden.

Om hulp te krijgen op vlak van woonst, inkomen, werk/dagbesteding kunnen gedetineerden in theorie terecht bij de hulp- en dienstverlening in de samenleving. Het OCMW, het CAW en de VDAB zijn hierbij de grote spelers. Daarnaast zijn er ook nog tal van andere hulpverleningsdiensten. Vanuit de gevangenis wordt door de trajectbegeleiders of de PSD geprobeerd om van bij de aanvang van de detentie in kaart te brengen welke hulpverlening de gedetineerde na detentie nodig heeft. Ze geven de gedetineerde de nodige informatie mee en nemen soms al contact op met deze diensten om de toeleiding na detentie te vergemakkelijken. In de praktijk blijken ex-gedetineerden dikwijls niet bij deze diensten te geraken, haken er relatief snel af of kunnen niet of niet direct geholpen worden (bv. door criteria waar men niet aan voldoet of door wachtlijsten). Omwille daarvan onderzochten we welke drempels we kunnen identificeren die ex-gedetineerden verhinderen in het zoeken en vinden van gepaste hulp – en welke remedies we kunnen suggereren.

We analyseerden de **noden** van ex-gedetineerden na hun vrijlating, de strategieën die zij ontwikkelen om aan deze noden te beantwoorden door een beroep te doen op de formele hulp- en dienstverlening dan wel op hun eigen sociale netwerk en de drempels waarmee ze geconfronteerd worden op weg naar hulp vanuit de hulpverlening, respectievelijk het eigen netwerk. Uit onze resultaten blijkt dat zij inderdaad met heel wat moeilijkheden worden geconfronteerd in deze moeilijke transitieperiode. We zetten de voornaamste noden uiteen waar ex-gedetineerden doorgaans onmiddellijk mee worstelen na een vrijlating – omtrent financiële middelen, werk, woonplaats, sociale contacten of psychische gezondheid of verslavingszorg. Deze noden zijn niet exclusief voor (ex-)gedetineerden, ze komen ook voor bij andere kwetsbare doelgroepen. De specificiteit voor deze doelgroep zit in het feit dat ze bovenop het kluwen aan problemen op diverse levensdomeinen een tijd in de gevangenis verbleven hebben. Het is dat gegeven dat het extra moeilijk maakt bij vrijlating. Tijdens hun detentie zijn vaak heel wat van hun problemen verergerd (bv. schulden) of zijn er problemen bijgekomen (bv. verlies van een woonplaats). Op het ogenblik van het vrijkomen, vertrekken ze vaak vol goede voornemens en schatten ze de grootte van hun problemen niet altijd juist in. Hun gevangenisverblijf kan gezien worden als een breuklijn in hun leven die hun problemen nog extra vergroot.

Daarop namen we de **strategieën** onder de loep die ex-gedetineerden ontwikkelen om deze noden te beantwoorden. Doen ze met deze problemen of hulpvragen beroep op hun persoonlijke sociale netwerk of kloppen ze eerder aan bij de formele hulp- en dienstverlening? Uit die bespreking kwam alvast aan het licht dat de materiële hulpvragen in het sociale netwerk eerder beperkt zijn, daar zoekt men in eerste instantie sociale contacten. Afhankelijk van de beschikbaarheid van het netwerk kan het zijn dat familieleden of vrienden een belangrijkere rol spelen in de ondersteuning van de ex-gedetineerde.

Met administratieve en materiële noden (financiën, woonplaats) richten ex-gedetineerden zich in eerste instantie tot de formele hulp- en dienstverlening, tenminste als ze eerder langetermijnoplossingen beogen. Op korte termijn kunnen ze immers dikwijls wel terugvallen op het persoonlijke sociale netwerk, bijvoorbeeld voor kleine sommen geld of een tijdelijke verblijfplaats.

Ex-gedetineerden ervaren echter allerhande **drempels** die het hen moeilijk maken om duurzame oplossingen te vinden en opnieuw aan te sluiten bij de samenleving. Deze drempels belemmeren hen niet alleen in het zetten van een eerste stap naar hulpverlening en in het niet voortijdig afhaken. Allerlei drempels maken het ook moeilijk om te kunnen terugvallen op een eigen sociaal netwerk of om te kunnen breken met oude patronen, gewoonten en netwerken. We maken een onderscheid tussen **organisatorische** (het werken op afspraak, werkdruk, onaangepast aanbod), **relationele** (de attitude van de hulpverlener qua tijd en communicatie, de moeizame vertrouwensrelatie en uiteenlopende verwachtingen tussen cliënt en hulpverlener) en **dispositionele** (angst en schaamte, een verslavingsproblematiek, een gebrek aan informatie, situationele drempels of het niet identificeren met de doelgroep van de hulpverlening) drempels die ex-gedetineerden het sterkst belemmeren in hun zoektocht naar of contacten met hulpverlening. Daarnaast bespreken we een aantal dispositionele (schaamte, moeilijke bespreekbaarheid of koppigheid) en **contextuele** (beperkte beschikbaarheid van het netwerk of een netwerk van ‘foute vrienden’) drempels die het ex-gedetineerden bemoeilijken om te steunen op hun persoonlijke netwerk.

Ondanks al deze hindernissen merken we dat het over heel kwetsbare, doch sterke mensen gaat, die heel wat overlevingsdrang hebben en creatief omgaan met hun moeilijke situatie. (Ex-)gedetineerden duiden dikwijls het gedrag van zichzelf en anderen aan de hand van een individueel schuldmodel. Ze hebben zelf dingen “*uitgestoken*” en daar moeten ze de prijs voor betalen. Onder andere uit schaamte of naar aanleiding van eerdere negatieve ervaringen en botsingen met hun omgeving – zowel binnen het eigen sociale netwerk als in contacten met formele hulp- en dienstverlening – staan ze terughoudend ten opzichte van het inschakelen van hulp. Deze uitdagingen kunnen elk op zich een valkuil zijn om in oude patronen te hervallen en nieuwe doelstellingen of aspiraties op te geven. Ook al proberen zij heel wat hulp te vinden – en kunnen ze soms ook goed opgevangen worden – er blijken heel wat **onbeantwoorde ondersteuningsnoden** te bestaan waar de doelgroep zelf over stelt dat deze wel eens cruciaal kunnen zijn in het hele proces van een duurzame heraansluiting vinden bij de samenleving na een vrijlating.

De doelgroep pleit zelf duidelijk voor meer gerichte voorbereiding op en ondersteuning bij deze moeilijke transitieperiode na vrijlating. Voor ex-gedetineerden lijkt dit wel de sleutel om een duurzame (her)aansluiting te laten slagen. Velen onder hen erkennen de nood aan en potentieel cruciale bijdrage van ondersteuning in de transitieperiode na vrijlating, voornamelijk op vlak van de weg wijzen en ondersteuning bij het zetten van de eerste stappen naar hulpverlening – maar evenzeer in het heropbouwen of opnieuw activeren van het eigen sociale netwerk. Ze hebben het dan over een sterk iemand die ondersteunend, fouttolerant en aanklampend samen met hen op gelijke voet die moeilijke en cruciale eerste stappen zet om positieve ervaringen op te doen en hen op de weg zet die ze beogen, om zo opnieuw deel uit te maken van de samenleving. We vermoeden daarom dat bijvoorbeeld ondersteuning in dringende praktische problemen net die kleine, maar cruciale successen kunnen zijn in de start van een begeleiding – om deze transitieperiode door te komen en de weg stilaan (weer) te vinden. In het kader van een vrijwilligerswerking duidt dit bijvoorbeeld op het cruciale belang van een goede match tussen een vrijwilliger en de cliënt – maar ook een sterke ondersteuning van de vrijwilligers zelf. We merken bovendien dat de ondersteuningsnoden sterk aansluiten bij de PAGE-principes – Praktische steun (materiële functie), Advies (informatiefunctie), Gezelschap (aansluitingsfunctie) en Emotionele steun (affectieve functie) (Kennisplein, 2016).

Deze **ondersteuningsnoden** vormen de **rechtstreekse input voor de ondersteuningstrajecten** van een werking zoals in het project Brug Binnen Buiten. Naar aanleiding van deze analyse kunnen we een aantal **handelingsprincipes**¹³ adviseren uit onze literatuurstudie (intern document): krachtgericht werken, autonomie versterkend werken, behoeftegericht werken, positieve hulpverlening bieden, generalistisch werken, duurzaamheid nastreven en op maat werken (zie kader handelingsprincipes). Er blijken sterke overeenkomsten te zijn tussen deze methodiek en de elementen die respondenten zelf aangeven als belangrijke aandachtspunten in een aanpak van ondersteuning.

Het **samenbrengen van de bevindingen omtrent de noden, drempels en onbeantwoorde ondersteuningsnoden** van de ex-gedetineerden verschaft ons rijke informatie over waar het goed gaat en waar het wel eens misloopt en hoe men daarop kan inspelen om ex-gedetineerden een grotere kans op slagen te geven bij hun (re-)integratie. De respondenten duiden elementen aan die we kunnen lezen als onbeantwoorde ondersteuningsnoden, maar tevens als **potentiële succesfactoren** die antwoord bieden aan de hier beschreven drempels. Deze resultaten impliceren dat er nood is aan het gericht inzetten op de brug tussen de gevangenis en de buitenwereld. Ex-gedetineerden hebben nood aan specifieke ondersteuning in de moeilijke transitieperiode na vrijlating, om de brug te slaan naar zowel de formele hulp- en dienstverlening, als naar duurzame ondersteunende sociale netwerken. Onze bevindingen pleiten daarom voor een degelijk onderbouwde aanpak die specifiek gericht is op de doelgroep van ex-gedetineerden om hen te ondersteunen bij hun vrijlating en heraansluiting bij de samenleving.

In hoofdstuk 3 van dit rapport werkten we een theoretisch referentiekader uit. Het kwalitatief onderzoek dat we vervolgens uitvoerden omtrent de noden, strategieën en drempels in hulpverlening waar ex-gedetineerden mee kampen, stelt ons in staat om een methodiek uit te werken die gestoeld is op literatuur en praktijkervaring uit andere contexten (bijvoorbeeld in de toepassing bij andere specifieke doelgroepen). We komen zo tot een **overzicht van onbeantwoorde ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden die de basis van de methodiek** vormen in het project (zie kader ondersteuningsnoden en capabilities).

¹³ In samenwerking met de projectgroep van Brug Binnen Buiten selecteerden we een aantal handelingsprincipes op basis van de literatuurstudie (intern document). In alle onderstaande fasen van deze methodiek zijn deze handelingsprincipes voor de projectmedewerker en de vrijwilligers van toepassing, in dezelfde mate als de ondersteuningsnoden en gekoppelde capabilities.

HANDELINGSPRINCIPES

- > **Krachtgericht:** Mensen hebben zelf talenten en krachten (capabilities) en ook in de nabije omgeving zijn inzetbare krachtbronnen aanwezig. Daarom wordt eerst gekeken naar wat de cliënt zelf kan (met hulp van de directe omgeving) en wordt daarna pas bepaald of verdere ondersteuning nodig is. Dit relateert aan het vergroten van autonomie en het bijdragen aan empowerment van de cliënt.
- > **Autonomie van de cliënt:** De cliënt draagt de verantwoordelijkheid voor zijn/haar keuzes in het traject. Hij/zij heeft dan ook de autonomie om deze keuzes te maken, hoewel actief rekening gehouden moet worden met beperking van bandbreedte.
- > **Behoeftegericht:** Het netwerk bepaalt zelf welke hulpverlening ze aanvullend wil inschakelen. De cliënt heeft de regie in handen. Echter, omwille van de Schaarstetheorie dient een vraagverheldering goed uitgediept te worden om zicht te krijgen op achterliggende behoeften. Methodieken moeten daarom corrigerend te werken. Op deze manier wordt er gewerkt aan kapstokken voor de cliënt om naar échte autonomie en bewuste keuzes te gaan.
- > **Positieve hulpverlening:** De cliënt staat centraal. De ondersteuningsrelatie is gestoeld op vertrouwen en respect voor de eigenheid en autonomie van de cliënt (Van Regenmortel, 2002).
- > **Resultaatgericht:** De doelen zijn duidelijk geformuleerd voor de korte en lange termijn en er worden concrete acties aan gekoppeld. De voortgang wordt ook opgevolgd en zo nodig bijgestuurd.
- > **Generalistisch:** Het is niet de bedoeling om integrale hulp- en dienstverlening te voorzien, maar wel open te staan voor doelstellingen op alle mogelijke dimensies van levenskwaliteit.
- > **Duurzaamheid:** De positieve effecten van het netwerk blijven bestaan als het netwerk voldoende veerkrachtig is.
- > **Op maat:** De begeleiding omvat op maat gemaakte interventies, strategieën en diensten. De duur van het gehele traject en de intensiteit en frequentie van contacten variëren per cliënt en diens setting.

Uit het onderzoek kwamen heel **concrete ondersteuningsnoden** aan het licht, gekoppeld aan de volgende basiscapabiliteiten die versterkt worden bij een ondersteuning die hierop inzet:

- > **Wegwijs maken in de hulpverlening:** daarbij hebben ex-gedetineerden nood aan ondersteuning bij het vinden van de gepaste hulpverleningsdienst. Bijvoorbeeld, is de weg naar de grote formele diensten zoals het OCMW, de VDAB en het CAW voor deze persoon wel de juiste weg? Kan er gezocht worden naar een specifiekere dienst (bv. DOPPA) of naar een concrete deelwerking (bv. armoedeproject bij de VDAB)? Dat vereist ook ondersteuning bij de **vraagverduidelijking**: welke hulp is er precies nodig en welke dienst zou hier een gepast antwoord op kunnen bieden? Veel gedetineerden hebben hier hulp bij nodig om dat helder te krijgen. Een goede vraagverduidelijking betreft niet alleen vragen naar ‘met welke behoeften zal je geconfronteerd worden als je vrijkomt?’, maar vooral naar ‘welke soort ondersteuning heb je nodig om te zorgen dat je de juiste hulp krijgt?’. We stellen net vast dat de informatie die wordt gegeven tijdens detentie, quasi helemaal verloren gaat bij het vrijgaan, vermoedelijk omwille van de confrontatie met de vele problemen en de beperkte bandbreedte. De timing van het geven van deze info en ondersteuning is dus cruciaal. Het moet ook heel gerichte info zijn (eerder dan hele brochures vol info), waardoor dit onlosmakelijk samenhangt met een goede vraagverduidelijking of behoefte detectie (o.a. ook naar wat voor de cliënt werkt: winkelmodel, vaste afspraak, ...). (Capability van zelfbepaling en materieel welzijn – rechten en sociale inclusie – capabilities van materieel, emotioneel en fysiek welzijn)
- > **Proactieve aanpak:** veel ex-gedetineerden pleiten voor een proactieve, aanklappende, outreachende aanpak. Ze hebben nood aan iemand die hen de nodige duwtjes in de rug geeft of aan de mouw blijft trekken. Deze ‘nudge’ is in lijn met de Schaarstetheorie die ons erop wijst dat de beperkte bandbreedte van de doelgroep pleit voor een actieve aanpak die tegelijk niet in strijd is met de autonomie van de cliënt. Het gaat er ook om te blijven geloven in de motivatie en mogelijkheden van de ex-gedetineerde. (Capability van emotioneel welzijn, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling)
- > **Nabije opvolging, controle en confrontatie:** omdat het in de moeilijke transitieperiode na vrijlating op verschillende punten kan mislopen, is een nabije opvolging hierbij cruciaal. Sommigen hebben zelfs nood aan een confronterende of controlerende benadering. Het is cruciaal om kort op de bal spelen. Tegelijk dient de aanpak **fouttolerant** te zijn omwille van de beperkte bandbreedte. Cruciaal hierin zijn kleine succeservaringen. Om het vertrouwen in de hulpverlening enigszins te herstellen, kunnen ex-gedetineerden gebaat zijn bij praktische hulp bij een aantal dringende administratieve zaken (bv. domicilie, in beslag genomen goederen, elektriciteit is afgesloten, huis is verzegeld, ...). Ex-gedetineerden worden immers bij vrijlating geconfronteerd met allerhande onverwachte praktische vaak acute problemen, waar ze zelf geen antwoord op kunnen bieden. Het is ook vaak een leemte om hier **snel en praktische hulp** bij te krijgen. Tegelijk vertrekken ex-gedetineerden meestal vol goede moed na hun vrijlating, maar worden ze snel geconfronteerd met tegenslagen of zaken die niet zo vlot in orde te krijgen zijn als ze wel dachten. Voor het mee opvangen van deze teleurstellingen en frustraties is er psycho-sociale ondersteuning nodig op korte termijn. (Capability van emotioneel welzijn, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling)
- > Om een proactieve en mogelijk zelfs confronterende aanpak te realiseren, zijn **sterke ondersteuners** nodig, die tegelijk oog moeten hebben voor de autonomie van de ex-gedetineerde. Heel wat ex-gedetineerden zouden er ten slotte bij winnen om reeds met die ondersteuners aan de slag te gaan vanuit de gevangenis. Dit kan de stap naar hulpverlening buiten die muren vereenvoudigen. (Capability van interpersoonlijke relaties)
- > **Nagaan of er een meer duurzame laagdrempelige ondersteuning nodig is:** als het eigen netwerk op korte termijn te weinig hulp kan bieden, kan het zijn dat er gezocht moet worden naar een aanvullend netwerk. Dit is niet zo op één twee drie uitgebouwd. Daarom kan gekeken worden naar laagdrempelige **generalistische buurt- of wijkwerkingen**. Laagdrempeligheid en een generalistisch aanbod blijken cruciale succeselementen van organisaties die ex-gedetineerden (structureel) zouden kunnen bereiken. (Capability van sociale inclusie, emotioneel welzijn, interpersoonlijke relaties)
- > **Ondersteuning in het wegblijven bij het eigen negatieve netwerk van voor detentie:** het mechanisme om terug te vallen op het gekende, maar negatieve milieu als het moeilijk gaat, is heel sterk. Het is van belang in te zetten op zowel psycho-sociale begeleiding als netwerkverbreding – eventueel mits laagdrempelige ondersteuning. (Capability van interpersoonlijke relaties, emotioneel en fysiek welzijn)

Als we een menswaardig bestaan en een volwaardige participatie van ex-gedetineerden aan de samenleving beogen, hebben zij nood aan voldoende sterke capabilities (Nussbaum, 2000; Sen, 1987). Die capabilities duiden op de **werkelijke mogelijkheden** om een kwaliteitsvol leven te leiden en op een menswaardige manier te kunnen participeren aan de samenleving. We hebben aan de hand van de basiscapabilities van Nussbaum (2000) en de dimensies van levenskwaliteit van Shalock et al. (2002) al gezien over welke capabilities of werkelijke mogelijkheden mensen moeten kunnen beschikken om volwaardig te kunnen participeren. Bovendien hebben we hierbij aangegeven dat de input van die capabilities niet enkel gaat over individuele capaciteiten, maar ook over externe ondersteuning. De **onbeantwoorde ondersteuningsnoden** die in dit onderzoek aan bod kwamen, komen net voort uit het onevenwicht tussen interne capaciteiten en externe vereisten. Uit onze resultaten blijkt dat ex-gedetineerden klaarblijkelijk heel wat noden hebben waar ze geen oplossing voor vinden omwille van allerhande drempels die zij ondervinden op weg naar hulp in de formele hulp- en dienstverlening of in het eigen informele netwerk. Bij hun vrijlating worden ex-gedetineerden met zoveel kleine dingen en grotere problemen tegelijk geconfronteerd. De samenleving verwacht heel wat van de ex-gedetineerden. Daar staan echter niet altijd evenredige kansen tegenover. Er wordt bijvoorbeeld van ex-gedetineerden verwacht dat ze aan het werk gaan. Een job bemachtigen, blijkt echter vaak onbegonnen werk omwille van het 'strafblad'. Zulke discrepanties tussen de individuele mogelijkheden en de externe verwachtingen en kansen impliceren dat er heel wat onbeantwoorde ondersteuningsnoden zijn. Dit ligt tegelijk in lijn met de principes van de capabilities approach. Die benadering pleit voor het versterken van externe condities (externe capabilities) om de individuele mogelijkheden (interne capabilities) te realiseren. Of anders gezegd, voor het bieden van ondersteuning door de samenleving (in welke vorm ook) aan de doelgroep zodat deze werkelijk in staat is om een kwaliteitsvol leven te leiden.

Onze resultaten geven inderdaad aan dat de **samenleving veel eisen stelt en tegelijk weinig kansen biedt voor ex-gedetineerden**. Daarbij de **bepaalde bandbreedte** in acht nemend, impliceert dit dat er heel wat ondersteuningsnoden onbeantwoord blijven ten gevolge van de drempels in het zoeken van hulp voor hun complexe noden. De bevindingen reiken ook richtlijnen aan. Middels het inzetten op de externe capabilities kunnen interne capabilities gerealiseerd worden. Op die manier zal het **beantwoorden aan deze ondersteuningsnoden bijdragen tot de levenskwaliteit en volwaardige participatie van ex-gedetineerden aan de samenleving**. De noden die ons onderzoek belichtte, passen ook in de dimensies van levenskwaliteit (Shalock et al.). Bovendien blijkt dat de capabilities-benadering met de dekkaders van de Scharstetheorie en het Ondersteuningsdenken inderdaad geschikt zijn voor het ontwikkelen van een methodiek voor een begeleiding zoals in Brug Binnen Buiten – als men behoeftegericht en krachtgericht wil werken aan de levenskwaliteit en participatie van ex-gedetineerden. We hebben hier een aantal **ondersteuningsnoden** uiteengezet, die telkens **gelinkt kunnen worden aan specifieke capabilities en dimensies van levenskwaliteit** (zie kader ondersteuningsnoden en capabilities). Deze ondersteuningsnoden vormen de basis van de aanpak die in het project Brug Binnen Buiten zal worden gehanteerd. **Een dergelijke ondersteuning zal deze capabilities versterken**. Het onderzoek wijst uit dat deze aanpak mogelijk duurzaam kan bijdragen aan de levenskwaliteit en volwaardige participatie van ex-gedetineerden in de samenleving.

Met andere woorden, we ontwikkelden onze methodiek op basis van een breed onderbouwd theoretisch kader, dat ons noopt (en tegelijk de mogelijke ruimte biedt) om individuele variabiliteit toe te passen in ondersteuningstrajecten – aangepast aan de aanwezige en nodige capabilities van de ex-gedetineerde of diens netwerk. Aan de hand van de onbeantwoorde ondersteuningsnoden die ons onderzoek aan het licht bracht, kunnen we de focus en aanpak binnen de ondersteuningstrajecten nu verder verfijnen. Dat betekent dat naargelang de capabilities van de ex-gedetineerde en diens netwerk die in kaart worden gebracht, specifieke aandachtspunten uit de hier net beschreven ondersteuningsnoden en vormen van ondersteuning kunnen geïmplementeerd worden in het individuele ondersteuningstraject. In wat volgt, beschrijven we de **concrete fasering van die trajecten** – met de kennis die we intussen verwierven vanuit de praktijk, de literatuurstudie naar relevante bestaande methodieken en het onderzoek naar de (ondersteunings)noden en drempels.

5.2 FASERING VAN HET ONDERSTEUNINGSTRAJECT

In dit deel geven we de fasering weer waarin een ondersteuningstraject in Brug Binnen Buiten in principe zal verlopen. In principe, want zoals onze bevindingen reeds aantoonde, is het van belang om **een traject op maat** uit te werken. Op basis van de literatuurstudie die we deden, op zoek naar netwerk- en capabilitiesversterkende methodieken, menen we ook dat deze **fasen** dan ook dikwijls zullen **overlappen**. De aanpak die binnen deze fasen wordt gehanteerd, bestaat in hoofdzaak uit een inzet op de ondersteuningsnoden – en de daaraan gekoppelde capabilities – en de handelingsprincipes die we in het voorgaande toelichtten.

De eigenlijke fasen van het ondersteuningsproject op basis van de geïntegreerde methodiek zien er uit als volgt:

- Stap 1: Kennismaking met de projectmedewerker en vertrouwen opbouwen via eerste vraagverheldering
- Stap 2: Kennismaking met de vrijwilliger, netwerkverkenning en analyse capabilities
- Stap 3: Acties plannen en (indien mogelijk) netwerk activeren
- Stap 4: Uitvoering, opvolging en bijsturing acties
- Stap 5: Afronding en (eventuele) overdracht

Stap 1: Kennismaking met de projectmedewerker en vertrouwen opbouwen via eerste vraagverheldering

Zodra een cliënt is aangemeld via JWA, zal de professionele hulpverlener (in dit geval de projectmedewerker) als eerste stap in de begeleiding van Brug Binnen Buiten een eerste gesprek voeren met de cliënt. De klemtonen in dit gesprek liggen op een kennismaking met de cliënt en een eerste vraagverheldering.

Naar aanleiding van onze resultaten wordt duidelijk dat een (eerste) vraagverheldering van een cliënt – die in begeleiding komt bij het project Brug Binnen Buiten – idealiter start in de gevangenis zelf. We menen daarenboven dat die eerste vraagverheldering meer en rijkere informatie kan opleveren als dit gebeurt door een professionele hulpverlener met de nodige kennis van de detentiecontext en de nodige expertise in vraagverheldering in de begeleiding van mensen. In deze eerste vraagverheldering geeft de projectmedewerker al een eerste aanzet om de capabilities en het netwerk van de cliënt in kaart te brengen. Dit impliceert dat er aan de hand van een formulier (bijlage 13.2) – met aandachtspunten en levensdomeinen die gebaseerd zijn op de QoL-dimensies van Shalock et al. (2002) – wordt gekeken naar de noden, verwachtingen, krachten, mogelijkheden en zwaktes of drempels, dus ook de hulpbronnen aanwezig bij de cliënt en bij diens netwerk. Het netwerk begrijpen we hier opnieuw in de brede betekenis, het gaat om alle soorten materiële en immateriële hulpbronnen die aanwezig zijn bij de cliënt zelf of waar hij/zij op kan terugvallen bij andere personen of diensten.

Al deze elementen dienen ook als informatie waarmee de projectmedewerker een passende match tracht te realiseren tussen deze cliënt en de vrijwilliger die hem/haar zal begeleiden. Om een goede match te maken tussen de (potentiële) vrijwilliger en de cliënt dient de projectmedewerker dus kennis te maken met de cliënt, maar moet hij of zij ook een goed zicht hebben op de vrijwilligers in huis – met hun specifieke capaciteiten en interesses¹⁴.

¹⁴ De koppeling tussen de cliënt en de vrijwilliger dient gestoeld te zijn op gelijkwaardigheid en complementariteit. Raakvlakken (en of complementaire eigenschappen) – op basis van karaktereigenschappen, voorkeuren en interesses kunnen de ondersteuningsrelatie immers bevorderen. Ook inspraak van de vrijwilliger en de cliënt is belangrijk bij de (potentiële) koppeling. De projectmedewerker polst naar de verwachtingen en wensen van beiden en houdt hier in de mate van het mogelijke rekening mee. De tevredenheid over de koppeling kan ook (gezamenlijk en afzonderlijk) bevestigd worden bij de vrijwilliger en de cliënt. 'Klikt het' tussen beide en is er voldoende vertrouwen aanwezig om samen een traject te doorlopen? Kan de cliënt zich identificeren met de gekoppelde vrijwilliger? Hierbij moeten zij het niet noodzakelijk altijd eens zijn, maar er wordt best vermeden dat de cliënt "de normen en waarden van de vrijwilliger afwijst. Dit kan namelijk leiden tot deviant gedrag en onderlinge frustraties. Het kan uiteindelijk de ondersteuningsrelatie blokkeren" (Van der Trier en Potting, 2016). De vrijwilliger heeft evenwel een voorbeeldfunctie voor de hulpvrager. Daartoe moet in de rekrutering van vrijwilligers gelet worden op – en geïnvesteerd worden in – de nodige capaciteiten en ervaring die zij kunnen hanteren bij de ondersteuning van cliënten om hun eigen capabilities te versterken (ArmenTeKort, 2016; Jacobs, 2014; Kruijswijk et al., 2014; LUS vzw, 2016; Ontknoop, 2016; Parnassia Bavo Groep, 2009; Stmg en Vilans, 2014; Taeymans en Sivri, 2014; Toolkit Sterk Netwerk; Van der Trier en Potting, 2016).

Stap 2: Kennismaking met de vrijwilliger, netwerkverkenning en analyse capabilities

Na de vrijlating start de tweede fase. De projectmedewerker organiseert een kennismakingsgesprek met de cliënt en de vrijwilliger en is hier zelf bij aanwezig. In dit gesprek ligt de klemtoon op de kennismaking van de vrijwilliger met de cliënt – en op een verdere vraagverheldering middels de analyse van het netwerk van de cliënt en de aanwezige capabilities. Dat wil zeggen dat de vrijwilliger onder supervisie van de projectmedewerker samen met de cliënt diens verwachtingen en ondersteuningsnoden tracht uit te klaren, alsook de hulpbronnen en capaciteiten die op de verschillende levensdomeinen aanwezig zijn bij zichzelf, in de omgeving of de buurt.

Bij de vrijlating dient dus een tweede vraagverheldering plaats te vinden. Dit omdat de praktijk uitwijst dat er dikwijls grote verschillen zijn in de vragen voor en na een vrijlating. Tijdens de detentie stellen gedetineerden soms langetermijndoelstellingen voorop die ze willen realiseren na hun vrijlating, bijvoorbeeld rond vrije tijd, opleiding of sport. Daarnaast merken we toch dat (ex-)gedetineerden dikwijls een verschillende houding aannemen ten aanzien van hulpverleners binnen dan wel buiten de gevangensmuren. Binnen stellen gedetineerden zich doorgaans eerder open en betrokken op. Bij het buiten komen, worden ex-gedetineerden geconfronteerd met een heleboel onverwachte zaken die zij tegelijkertijd in orde moeten brengen. De langetermijndoelstellingen worden dan verhinderd door allerlei noden die plots op korte termijn heel wat urgenter blijken. Het is net deze situatie die de bandbreedte van de doelgroep sterk inperkt. Niet alleen kunnen de prioriteiten wijzigen omdat bijvoorbeeld het verblijf bij iemand plots van kortere duur is dan voorzien en de zoektocht naar een woonplaats dringender wordt dan een opleiding zoeken. Ook geheel nieuwe vragen kunnen aan bod komen over vooraf onvoorziene zaken. Een ex-gedetineerde kan bijvoorbeeld onverwacht zonder inkomen vallen, waar dit eerder geen probleem was.

Deze tweede vraagverheldering is een uitdieping en aanvulling van de eerste. Op deze manier ontstaat er een rijker beeld van de capabilities van de cliënt en diens netwerk. Om de functies van de ondersteuning in het netwerk te duiden, kan men de PAGE-principes toepassen – Praktische steun (materiële functie), Advies (informatiefunctie), Gezelschap (aansluitingsfunctie), Emotionele steun (affectieve functie) (Kennisplein, 2016) – of de dimensies van levenskwaliteit hanteren (zie hoofdstuk 3). Zo krijgt men een zicht op de werkelijke mogelijkheden van de cliënt en dus op de interne en externe factoren die bepaalde capabilities realiseerbaar maken of net verhinderen. Aan de hand daarvan komen een heleboel (onbeantwoorde) ondersteuningsnoden aan het licht, elk met hun eigen belang en prioriteit.

Omwille van de veranderlijkheid van de situatie (niet alleen bij de vrijlating zelf, maar ook nadien), is deze vraagverheldering een constant denkproces voor de projectmedewerker en de vrijwilliger. Tot in stap 4 kan er bijgestuurd worden en de situatie geëvalueerd – en kan er teruggekomen worden op de inhoudelijke aspecten of de urgentie van acties die men dient te ondernemen om de nodige capabilities te versterken.

Deze tweede vraagverheldering kan ons inziens verlopen met de vrijwilliger die de cliënt verder zal begeleiden, in aanwezigheid van de professionele hulpverlener. Dankzij zijn of haar aanwezigheid kan de professionele projectmedewerker deze vraagverheldering helpen uitdiepen en aftoetsen aan de vorige, maar evenzeer als schakel bijdragen aan een vlotte eerste start in het contact tussen de vrijwilliger en de cliënt.

In principe gebeurt dit kennismakingsgesprek met de vrijwilliger en de tweede vraagverheldering na de vrijlating. In specifieke situaties kan dit gesprek ook nog tijdens de detentie plaatsvinden. Die uitzondering geldt bijvoorbeeld bij iemand die veroordeeld werd tot een straf van minder dan drie jaar en waarvan de datum van vrijlating reeds gekend is. Vlak voor deze vrijlating kunnen dan een aantal dingen sneller in gang gezet worden en kan de cliënt reeds vertrouwd worden met de vrijwilliger.

Zodra de match tussen cliënt en vrijwilliger gemaakt is, gaat de vrijwilliger met de cliënt na diens vrijlating buddy-gewijs¹⁵ aan de slag om elkaar te leren kennen en vertrouwen op te bouwen. De confrontatie van de ontwikkelde methodiek met de praktijkervaring en de onderzoeksresultaten toont aan dat dit in eerste instantie gebeurt door het opnemen van praktische hulp voor urgente problemen die naar boven komen tijdens deze tweede vraagverheldering. Middels een ondersteuning in deze praktische zaken bouwt de vrijwilliger aan de vertrouwensrelatie met de cliënt. Tegelijkertijd doet de cliënt zo kleine succeservaringen op die hem/haar kunnen helpen in het ondervangen van tegenslagen en het overwinnen van drempels.

Stap 3: Acties plannen en (indien mogelijk) netwerk activeren

In deze fase worden in grote lijnen de activiteiten gepland die een antwoord moeten bieden aan de ondersteuningsnoden die door de vraagverheldering aan het licht kwamen. Dat kan bijvoorbeeld zijn: het zoeken van informatie omtrent opleidingen, het leggen van contacten met formele hulpverleningsdiensten om specifieke hulpvragen op te nemen of het uitzoeken van mogelijkheden om nieuwe contacten te leggen of oude te herstellen om het sociale netwerk te versterken of (re-)activeren. Op die manier kunnen ook (doorgaans geleidelijk) dingen worden overgedragen aan deze andere formele en informele contacten uit het netwerk van de ex-gedetineerde om een duurzame (re-)integratie te helpen realiseren.

Stap 4: Uitvoering, opvolging en bijsturing acties

In deze fase gaan de cliënt, de vrijwilliger en het eventuele reeds geactiveerde netwerk aan de slag met de geplande acties. De vrijwilliger zal een aantal van die acties zelf mee ondernemen, maar niet noodzakelijk alle. De mate waarin deze actief betrokken is bij alle acties hangt sterk af van de betrokkenheid en inzet van het geactiveerde netwerk. De vrijwilliger treedt hier voornamelijk op als een 'buddy'. Verder heeft deze vrijwilliger op geregelde tijdstippen gesprekken met de projectmedewerker die hier optreedt als professionele coach. Daarin koppelt de vrijwilliger de stand van zaken omtrent acties die met de cliënt werden ondernomen – alsook de effecten daarvan op de cliënt en diens netwerk – terug naar de projectmedewerker. Bij de uitvoering van die acties is het van cruciaal belang dat de aanpak en effecten van deze acties continu worden opgevolgd en bijgestuurd als dat nodig blijkt. Op die manier zal deze fase dikwijls overlappen met de vorige.

Stap 5: Afronding en (eventuele) overdracht

In een laatste fase wordt het ondersteuningstraject met de vrijwilliger afgerond. Een ondersteuningstraject loopt ten einde en de cliënt (en eventueel het netwerk van informele en/of formele contacten als dat nog nodig is) nemen de touwtjes verder zelf in handen. Verbindingen in het netwerk worden bekrachtigd en de ondersteuning door de vrijwilliger eindigt. Er kunnen afspraken gemaakt worden tussen de cliënt, de vrijwilliger en de sleutelfiguren uit het netwerk voor de lange termijn. Het is immers de bedoeling dat deze ondersteuningstrajecten relatief korte trajecten zijn.

¹⁵ Een buddy-methodiek of duowerking is een werkvorm waarbij op vrijwillige basis gearrangeerde ontmoetingen worden opgezet tussen een persoon die zich in een maatschappelijk kwetsbare positie bevindt en een persoon die zich in een niet-maatschappelijk kwetsbare positie bevindt. Doelstellingen zijn het bevorderen van de participatie van maatschappelijk kwetsbare groepen aan de samenleving en netwerkverbreding (Jacobs, 2014).



6 INTERMEZZO /

EVALUATIEF ONDERZOEK: DE METHODIEK IN DE PRAKTIJK

In de **voorbije hoofdstukken** hebben we het theoretische referentiekader en de ontwikkelde methodiek uiteengezet waarmee de projectmedewerker in een eerste projectfase aan de slag ging om ondersteuning te bieden aan ex-gedetineerden. De doelstelling daarbij is het opnemen van onbeantwoorde ondersteuningsnoden en het bekampen van drempels op weg naar hulp in de formele hulp- en dienstverlening of in informele netwerken. Dit alles om bij te dragen aan een verbeterde levenskwaliteit van ex-gedetineerden en volwaardige participatie aan de samenleving. Na dit exploratief onderzoek is een tweede projectfase gestart waarbij vrijwilligers worden ingezet om ondersteuningstrajecten met ex-gedetineerden te doorlopen – en waarnaar we onderzoek voerden tussen september 2016 en februari 2017. In het vervolg van het rapport gaan we de implementatie hiervan evalueren in deze praktijk. Hoewel de praktijk ten tijde van het onderzoek nog maar net van start was gegaan, willen we toch nagaan of er op basis van deze korte praktijkperiode inzichten zijn die bijstellingen mogelijk maken. De manier waarop we dit aangepakt hebben, is mee bepaald door het feit dat er nog maar een beperkte praktijkervaring was.

We willen dus een evaluatief onderzoek doen waarbij we willen weten of de methodiek – zoals die in de eerste fase werd uitgewerkt op basis van zowel wetenschappelijke literatuur en onderzoek, als de praktijkervaringen van de projectmedewerker – effectief tot veranderingen leidt in de situatie van cliënten. Waar we in de vorige fase wilden verkennen welke aanpak voldoende behoeftegericht zou zijn om een antwoord te bieden aan de onbeantwoorde ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden, willen we in dit evaluatief onderzoek bekijken of deze aanpak inderdaad geschikt is om tegemoet te komen aan deze noden. Is de participatie aan de samenleving en de levenskwaliteit van ex-gedetineerde cliënten werkelijk verbeterd dankzij de interventies van de projectmedewerker en de vrijwilligers? En in welke mate speelde de hier ontwikkelde methodiek een rol?

Om een dergelijke evaluatie te maken, hebben we informatie nodig over de beginsituatie van de betrokkenen en de uiteindelijke ervaringen en veranderingen die zij opmerken na het doorlopen van een ondersteuningstraject. Daartoe gingen we praten met alle rechtstreekse betrokkenen van het project, met name de vrijwilligers, de projectmedewerker en een aantal cliënten die een traject hebben doorlopen met een vrijwilliger.

Om de situatie van ex-gedetineerden te vergelijken voor en na de tussenkomst van het project, baseren we ons op de resultaten van het onderzoek uit hoofdstuk 4. Aan de hand van dat onderzoek weten we immers welke ondersteuningsnoden globaal onbeantwoord blijven bij ex-gedetineerden. Of hier werkelijk een antwoord op werd geboden, leiden we af uit de ervaringen van een aantal ex-gedetineerden die een traject hebben afgelegd met een vrijwilliger. Daartoe namen we een aantal interviews af met cliënten van Brug Binnen Buiten. Deze ervaringen toetsen we ook af aan de bevindingen van de betrokken vrijwilligers en de projectmedewerker.

Daarnaast willen we het perspectief van de vrijwilligers in kaart brengen omtrent een eventuele meerwaarde van het project Brug Binnen Buiten en de opzet daarvan. Daarom bevroegen we de vrijwilligers in interviews aan het begin van hun deelname aan het project naar hun motivaties en verwachtingen om hieraan mee te werken. In een later stadium polsten we via interviews en een focusgroep naar de ervaringen van de vrijwilligers die intussen trajecten hebben doorlopen. Deze ervaringen konden we op die manier aftoetsen aan hun initiële verwachtingen. Aan de hand van deze analyse is het mogelijk om inzichten te verwerven waarmee we enerzijds de relevantie en haalbaarheid van de methodiek kunnen toetsen in de huidige opzet van het project. Anderzijds kunnen we met deze inzichten de implementatie van die methodiek in de praktijk bijsturen om dit project en eventuele andere gelijkaardige projecten in de toekomst verder te onderbouwen.

Omdat het in deze projectfase een vrijwilligersploeg is die aan de slag gaat met ex-gedetineerden, beginnen we met het verhaal te vertellen vanuit het **perspectief van de vrijwilligers**. Daarbij schetsen we in **hoofdstuk 7** eerst het profiel van de betrokken vrijwilligers en hun motivatie om aan het project mee te werken. Daarna gaan we dieper in op de inhoudelijke aspecten van de trajecten die zij doorliepen met een ex-gedetineerde. Telkens bespreken we eerst de verwachtingen van de vrijwilligers aan de start van die trajecten, om nadien uitgebreid stil te staan bij hun ervaringen wat betreft dat inhoudelijke verloop van die trajecten, de mate waarin zij de methodiek hebben toegepast en de veranderingen die zij hebben teweeggebracht in de situatie van cliënten. Deze ervaringen toetsen we telkens af aan de initiële verwachtingen van de vrijwilligers. Naast de relationele aspecten van die trajecten met cliënten, staan we ook uitgebreid stil bij de rolafbakening van en samenwerking tussen de vrijwilligers en de projectmedewerker. We sluiten dit hoofdstuk af met het bespreken van de knelpunten en de potentiële meerwaarde van het project door de ogen van de betrokken vrijwilligers.

In **hoofdstuk 8** vertellen we ditzelfde verhaal vanuit het **perspectief van de projectmedewerker**. Opnieuw bekijken we de inhoudelijke aspecten van ondersteuningstrajecten van cliënten en vrijwilligers, hoewel dit keer door de ogen van de projectmedewerker. Omwille van haar betrokkenheid bij de ontwikkeling van de methodiek, diepen we de toepassing daarvan in deze trajecten sterker uit in dit hoofdstuk. Daarop bespreken we naast de relationele aspecten van de trajecten, ook haar perspectief op de rolafbakening van de professional en de vrijwilligers in dit project. Dit hoofdstuk ronden we ook af met een afweging van de knelpunten en de mogelijke meerwaarde van het project voor de doelgroep, door de ogen van de betrokken professional.

In **hoofdstuk 9** laten we de **cliënten** aan het woord. Ook daar beginnen we met een schets van de cliënten en hun situatie. We bespreken vervolgens hun ervaringen omtrent het gehele verloop van een traject, van hun aanmelding tot de eventuele afronding van die trajecten. Daarbij staan we telkens stil bij hun ervaringen wat betreft de inhoudelijke elementen van de ondersteuningstrajecten, de hulpvragen en drempels waarrond ze gewerkt hebben met vrijwilligers en de verandering in hun situatie die deze aanpak al dan niet teweegbracht. Ook de relationele aspecten van deze trajecten komen aan bod, om nadien af te ronden met hun kijk op de potentiële meerwaarde van het project.

In **hoofdstuk 10** ronden we het verhaal af door al deze verscheidene elementen en perspectieven samen te brengen en er relevante aanbevelingen uit af te leiden die de toekomstige bijsturing en onderbouwing van het project kunnen schragen.

7 ERVARINGEN VAN VRIJWILLIGERS IN BRUG BINNEN BUITEN

In dit hoofdstuk vertellen we dus het verhaal van de tweede projectfase van Brug Binnen Buiten vanuit het perspectief van de vrijwilligers. We wilden weten hoe zij zowel het inhoudelijke als relationele verloop van de ondersteuningstrajecten hebben ervaren, maar ook wat hun kijk is op de rolverdeling van henzelf en de projectmedewerker en welke lessen we daaruit kunnen trekken wat betreft knelpunten en sterktes van het project in de huidige opzet. Middels deze analyse kunnen we belangrijke inzichten verwerven om enerzijds de methodiek te toetsen en anderzijds de implementatie daarvan in de praktijk bij te sturen.

Aan het begin van de tweede projectfase, met name het moment waarop de vrijwilligersgroep start met trajecten met ex-gedetineerden, hebben we alle vrijwilligers bevroegd naar hun verwachtingen omtrent hun deelname aan het project. In een later stadium, als de meeste vrijwilligers een tijdje aan de slag waren of reeds een traject achter de rug hadden, hebben we een aantal van hen opnieuw bevroegd. Dit keer polsten we naar hun ervaringen en toetsten deze af aan de verwachtingen die ze koesterden aan het begin van hun deelname in het project.

7.1 PROFIEL VAN DE VRIJWILLIGERS EN HUN DRIJFVEREN

In dit deel laten we de vrijwilligers aan het woord omtrent hun ervaringen in de ondersteuningstrajecten met cliënten en de samenwerking met de projectmedewerker. Vooraleer we ons hierin verdiepen, willen we eerst een beeld schetsen van de vrijwilligersploeg in Brug Binnen Buiten. In de onderstaande tabel tonen we enkele persoonlijke kenmerken en contextuele informatie van de vrijwilligers die startten in Brug Binnen Buiten in september 2016.

Resp.	m/v	Leeftijd	Studies	Beroep	Woonplaats
1	M	49		Lesgever kunstonderwijs	Antwerpen
2	V	23	Criminologie	Werkzoekend	Zwijndrecht
3	V	67	Maatschappelijk assistent	Recent op pensioen, werkte 24 jaar bij JWA	Antwerpen
4	V	46	Maatschappelijk werk	Student volwassenenonderwijs	Berendrecht
5	M	53	Kandidatuur Staats- en Sociale wetenschappen	Secretariaatsmedewerker	Terhagen (Rumst)
6	V	22	Maatschappelijk werk	Student volwassenenonderwijs	Turnhout
7	V	22	Master Criminologie	Student	Antwerpen
8	M	58		Werkzoekend na een periode van detentie	Waasmunster
9	V	28	Maatschappelijk werk	Muziktherapeut + muzikant	Antwerpen

We bespreken de motivatie van de vrijwilligers om aan het project 'Brug Binnen Buiten' deel te nemen. Uit de interviews blijkt dat hun **motivatie** vaak **tweeledig** is. Zo komt de motivatie enerzijds voor de meeste vrijwilligers vanuit het willen helpen van mensen, een eerder altruïstische motivatie. Hoewel dit een voor de hand liggende drijfveer lijkt, schuilen hier dikwijls meer diepgaande motieven achter. Dat tonen ze aan door uit te wijden over hun geloof in het meewerken aan tweede kansen voor mensen die het in hun leven al dikwijls heel moeilijk gehad hebben. Het belang van re-integratie en het idee dat hier vandaag nog te weinig in geïnvesteerd wordt, motiveert een aantal van de vrijwilligers ook om zich voor dit specifieke project in te zetten. Zo werd ook specifiek het preventieve aspect van de aanpak binnen dit project een belangrijke factor genoemd om voldoening uit te halen. Net omwille van de complexe problematiek van de doelgroep, hopen vrijwilligers vanuit hun bijdrage ex-gedetineerden te helpen om vooruitgang te boeken in hun leven. Daartoe zijn ze gedreven om samen op weg te gaan om oplossingen te zoeken om op zowel praktisch als psychosociaal gebied kleine stappen vooruit te zetten.

De meeste vrijwilligers geven bij het begin van hun deelname aan het project wel aan dat ze hierbij een open houding trachten te hanteren. Doorgaans beseft men wel goed dat niet alles zal lukken. Desondanks lijken de meesten toch vooral heel hoopvol en verwachtingsvol wat betreft het zullen opdoen van succeservaringen met de ex-gedetineerden.

Tegelijk is deze motivatie om aan dit project mee te doen ook deels **instrumenteel**. Bijna alle vrijwilligers die in dit project betrokken zijn, verwachten ook iets uit het vrijwilligerswerk te halen **voor zichzelf**. De vrijwilligers willen zelf groeien, vaardigheden ontwikkelen, kennis verbreden, ervaring opdoen of hun (kijk op de) wereld vergroten. Dat hopen ze niet alleen te realiseren via de individuele trajecten met ex-gedetineerden, maar evenzeer via de wisselwerking met en omkadering en feedback van de projectmedewerker en andere betrokkenen (i.e. JWA-collega's, de vrijwilligersgroep, via vorming, overleg, supervisie of groepsbijeenkomsten). Deze motivatie hangt ook wel eens samen met de opleiding die iemand volgt. Zo kan bijkomende praktijkervaring gunstig zijn voor een bepaalde opleiding, maar ook specifiek het werken met de doelgroep van ex-gedetineerden. Het kan ook voortvloeien uit persoonlijke interesses in of bekommernissen om de doelgroep van ex-gedetineerden, soms vanuit persoonlijke ervaringen, soms vanuit professionele interesse – i.e. het voortbouwen op eerder professioneel werk.

In deze vrijwilligersgroep zien we dus heel wat **diversiteit** op vlak van leeftijd, gender en motivatie. Diversiteit in een vrijwilligersgroep wordt in de literatuur dikwijls een belangrijk criterium genoemd om na te streven in een project als Brug Binnen Buiten (literatuurstudie, intern document). Belangrijk om hier al te vermelden, is dat deze ploeg vrijwilligers wel wat **evoluties** heeft gekend gedurende deze tweede projectfase. Zo zijn niet alle vrijwilligers op hetzelfde moment **gestart met een traject**. Hoewel de ploeg officieel startte na de vorming van begin september 2016, is het eerste traject van een vrijwilliger met een cliënt pas van start kunnen gaan eind september. Pas begin november zijn een viertal andere vrijwilligers gematched met een cliënt. Echter niet al deze vier zijn ook effectief aan de slag kunnen gaan. Sommige aangemelde cliënten haakten niet aan na hun vrijlating of kwamen bij een eerste of tweede ontmoeting niet meer opdagen en haakten dus af in de beginfase.

In diezelfde periode - van september 2016 tot februari 2017 - zijn er ook enkele vrijwilligers **gestopt** met het vrijwilligerswerk. Vrijwilliger 4 en 8 omwille van medische problemen en bijkomstige situationele aspecten. Vrijwilliger 2 en 5 omwille van een nieuwe werk- en/of woonsituatie. We komen hier later nog op terug.

7.2 ONDERSTEUNINGSTRAJECTEN DOOR DE OGEN VAN VRIJWILLIGERS

Nu we het profiel en de motivatie van de betrokken vrijwilligers hebben geschetst, gaan we hier dieper in op de ervaringen van deze vrijwilligers omtrent de ondersteuningstrajecten die ze aflegden met cliënten. We staan eerst stil bij de inhoudelijke aspecten van deze trajecten en gaan nadien dieper in op de relationele elementen daarvan. Telkens bespreken we eerst de verwachtingen van vrijwilligers aan de start van hun traject en daarna de ervaringen hieromtrent. Op basis van hiervan kunnen we niet alleen inzichten verwerven voor de toepassing van de methodiek in het project, maar tevens voor de ondersteuning en de continuïteit van de vrijwilligers daarin.

Wat betreft de **inhoudelijke aspecten** van ondersteuningstrajecten zijn we voornamelijk geïnteresseerd in de mate waarin de hier uitgewerkte methodiek wordt ingezet en hoe deze wordt ervaren door de vrijwilligers. Met andere woorden, we willen weten op welke manier ze drempels trachten te bekampen die ex-gedetineerden verhinderen om de gepaste hulp te vinden. Zetten vrijwilligers in op de ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden - om zo de capabilities van de doelgroep te versterken - opdat ook zij de weg vinden naar de nodige hulp in formele hulp- en dienstverlening of in sociale netwerken? Op die manier zouden vrijwilligers immers kunnen bijdragen aan een verbeterde algemene levenskwaliteit van ex-gedetineerden en hun participatie aan de samenleving.

7.2.1 Verwachtingen omtrent het inhoudelijke verloop van een traject

We starten met de inhoudelijke aspecten van de ondersteuningstrajecten. Daaromtrent bevroegen we de vrijwilligers vooraf naar hun verwachtingen omtrent een traject dat ze zouden afleggen met een ex-gedetineerde. We vroegen ons af hoe een traject er volgens hen uitziet. Wat denken zij dat ze voornamelijk zullen doen? In de eerste plaats verwachten de meeste vrijwilligers die we bevroegd hebben zich aan een combinatie van zowel praktische dingen aanpakken als psychosociale begeleiding van de ex-gedetineerde of het bieden van een luisterend oor.

Omtrent de **aanpak** of de manier waarop dat traject zou verlopen, verwachten de meeste vrijwilligers dat ze vooral samen met de cliënt dingen zullen doen, zoals samen naar diensten gaan. Ze verwachten zich hierbij aan een gezamenlijke zoektocht. Dat stellen ze vanuit een idee dat ze vermoedelijk niet op alle vragen een pasklaar antwoord zullen hebben. Daarom zullen de vrijwilligers ook zelf dingen moeten uitzoeken, in samenwerking met de cliënt. Sommigen spreken hierbij de bezorgdheid uit dat een gebrek aan ervaring of kennis misschien wel eens moeilijk zou kunnen zijn voor de cliënt. Tegelijk wordt dit ook wel als aspect van gelijkwaardigheid aangeduid. Het samen moeten uitdokteren van papieren en het kluwen aan mogelijke dienstverlening kan bijdragen aan de autonomie en zelfwaarde van de cliënt.

Vooraf jongere vrijwilligers blijken nog al eens bezorgd dat ze niet altijd alles zullen weten. Dit komt ook naar voor in de ongerustheid die sommigen uiten dat ze misschien niet kunnen voldoen aan hoge verwachtingen van cliënten. Men wil voornamelijk voorkomen loze beloften te maken. Tegelijk proberen de meeste vrijwilligers ook voor ogen te houden dat ze zelf ook geen al te hoge verwachtingen mogen koesteren ten opzichte van de ex-gedetineerde waarmee ze op pad zullen gaan. Een enkele vrijwilliger is zich bewust van de moeilijkheid om een cliënt blijvend te betrekken in een traject. Zij verwacht zich aan een belangrijke opdracht in het “opvissen” en blijvend aanklampen van een cliënt. Vanuit professionele ervaring weet zij dat de doelgroep soms snel kan afhaken.

Op relationeel vlak zijn de meeste vrijwilligers in dit project zich bewust van de **potentiële moeilijkheden en frustraties** die ze in een traject met een ex-gedetineerde kunnen aantreffen. Zowel de cliënt als de vrijwilligers kunnen hierbij soms op muren botsen. Onbegrip of onvoorziene omstandigheden kunnen een vlotte samenwerking bemoeilijken. Omdat dit reeds een aandachtspunt is voor deze vrijwilligers van bij het begin, verwachten ze dat ze hierbij toch ook een open houding zullen kunnen blijven hanteren om te kunnen omgaan met deze hindernissen. Zo hopen ze vooral geen zoveelste teleurstelling voor de cliënten te worden.

“Ik wil de deur openhouden. Soms zal er wel kwaadheid komen, dat ze zullen zeggen: ‘Je doet niets, je kan niets!’ Dat zal frustrerend zijn. Maar ik wil vooral niet de zoveelste hulpverlener en draaideur worden voor die mensen.” (Vrijwilliger)

Ten slotte verwachten een aantal vrijwilligers zich ook aan een uitdaging en continue zoektocht naar balans in afstand-nabijheid en naar de grenzen van hun rol en functie ten opzichte van de cliënt én van andere actoren uit het formele of informele netwerk van die cliënt. Men wil verhinderen een “vriend” te worden van de cliënt of alles uit diens handen te nemen. Hoe dat er in de praktijk aan toe zal gaan, is echter nog onduidelijk. Dit is opnieuw een aandachtspunt dat vrijwilligers meenemen aan de start van hun traject.

7.2.2 Ervaringen met het inhoudelijke verloop van trajecten

Naar aanleiding van het voorgaande verkregen we een beeld op de voornaamste verwachtingen van vrijwilligers omtrent het verloop van een ondersteuningstraject met een ex-gedetineerde. Nu bekijken we in welke mate hun ervaringen met dergelijke trajecten aansluiten op deze verwachtingen. We polsten naar de **ervaringen** van vrijwilligers omtrent de inhoudelijke aspecten van de trajecten die ze met een ex-gedetineerde doorliepen. In eerste instantie zijn we gaan kijken naar de mate waarin hun algemene ervaringen aansluiten op hun oorspronkelijke verwachtingen. We gaan ook dieper in op wat de kern van een traject uitmaakt, met name: welke noden en hulpvragen zijn aan bod gekomen in de trajecten?

Welke drempels hebben vrijwilligers proberen te overwinnen samen met een cliënt? Hoe hebben vrijwilligers al dan niet bijgedragen tot een verandering in de situatie van een cliënt? Op welke capabilities en op welke ondersteuningsnaden hebben zij ingezet?

7.2.2.1 *Knelpunten en kleine successen in trajecten*

Globaal gezien kunnen we stellen dat de mate waarin de ervaringen van vrijwilligers aansluiten op hun verwachtingen **varieert naargelang de trajecten**. Een aantal vrijwilligers heeft lang moeten wachten om gematcht te worden aan een ex-gedetineerde. Omwille van de opstartfase van dit deel van het project én omdat de vrijlating van sommige aangemelde gedetineerden daarenboven op zich lieten wachten, duurde het voor sommige vrijwilligers twee tot vier maanden na de basisvorming vooraleer ze aan een traject met een ex-gedetineerde konden starten.

Andere vrijwilligers zijn gaandeweg tot de ontdekking gekomen dat de tijdsinvestering groter is dan ze oorspronkelijk verwacht hadden, grotendeels omwille van de vele verplaatsingen die ze maken om met cliënten af te spreken en/of naar een dienst of organisatie te gaan. Deze ervaringen maken het moeilijker om het vrijwilligerswerk lang vol te houden als er daarnaast ook veranderingen zijn in de privésituatie van vrijwilligers. Vier vrijwilligers stopten hierdoor (medische problemen, verhuis naar verder gelegen woonplaats, vinden van werk waardoor beschikbare tijd verdween). Het zijn allen **onvoorziene situationele veranderingen**, waardoor ze hun investeringen in het vrijwilligerswerk niet langer mogelijk achten.

Onder de vrijwilligers die in tussentijd een traject hebben doorlopen, hebben er een aantal ook een **moeilijke start** gekend met hun initieel gematchte cliënt. Dit had soms ook te maken met situationele veranderingen van de cliënt in kwestie – soms zijn er daar ook mensen niet aangehaakt of snel afgehaakt (waarover later meer).

Een laatste algemeen element dat aan het licht komt bij de terugkoppeling van ervaringen ten aanzien van initiële verwachtingen, betreft de **verwachte combinatie van psychosociale en praktische ondersteuning**. In de praktijk blijkt bij de meeste trajecten de klemtoon voornamelijk te liggen op praktische ondersteuning, net omwille van de urgente en complexe veelheid aan noden (en drempels) waar ex-gedetineerden mee worstelen na hun vrijlating. In tegenstelling tot de verwachtingen van de vrijwilligers komt psychosociale ondersteuning in het algemeen pas in tweede instantie aan bod – als de cliënt hierover geen hulpvraag stelt ofwel later in het verloop van een traject als urgente praktische zaken reeds werden afgehandeld.

Daartegenover staan de **“kleine successen”** of de **“kleine vooruitgang”** die een aantal vrijwilligers toch menen geboekt te hebben met hun gekoppelde cliënt. Binnen trajecten (en de relatie) met de cliënt zelf haalden ze zo voldoening uit het opbouwen van een band met de cliënt, met name uit het groeiende vertrouwen en de verbeterde onderlinge communicatie. Ze halen ook enkele voorbeelden aan van vooruitgang in de leefsituatie van ex-gedetineerden door hun tussenkomst, zoals een verbeterd contact met externe diensten. Hulpverlening werd ook opgestart waar nodig, cliënten werden “met succes” doorverwezen naar gepaste hulpverlening. Er werd vooruitgang geboekt op vlak van de financiële situatie van een aantal ex-gedetineerden, alsook op vlak van hun woonst, werk en gezondheidszorg. Daarnaast werd er ook gesleuteld aan het zelfvertrouwen en de moed van cliënten, maar ook aan hun vooruitzichten en toekomstperspectieven. In sommige situaties werden zelfs contacten uit het informele netwerk verbeterd of ondersteuning versterkt. Hier en daar werd ook een specifieke juridische situatie vermeden en/of verbeterd. Omdat het bijdragen aan een verbeterde leefsituatie van ex-gedetineerden voor de meeste vrijwilligers toch een belangrijke drijfveer was om te participeren in het project, is het voor hen ook belangrijk om hier op deze manier voldoening te kunnen uithalen. Ze duiden hierbij op het feit dat hun rol echt van betekenis is voor de cliënt.

“Wat als wij er niet waren?!” (Vrijwilliger)

De complexiteit van de problematiek van ex-gedetineerden bij vrijlating maakt dat vrijwilligers aan de slag zijn gegaan met cliënten op alle levensdomeinen. Dit **“totaalpakket aan levensdomeinen om op te werken”** maakte het voor de vrijwilligers boeiend en leerrijk. Bovendien hebben ze allen ook de vrijheid ervaren om hier samen met de cliënt mee aan de slag te gaan. Ook uit deze elementen haalden de vrijwilligers die een geheel traject doorliepen veel voldoening.

Het blijkt dus dat de mate van voldoening en motivatie sterk afhankelijk zijn van het al dan niet tijdig kunnen starten van een traject en het behalen van kleine successen – maar ook van de motivatie en attitude van de cliënt. Daarom is het van belang dat er voldoende aandacht gaat naar de match van vrijwilligers en cliënten.

“Het moet ook klikken.” (Vrijwilliger)

Ten slotte hebben we ook gezien dat ook de **persoonlijke situatie** van vrijwilligers een belangrijke rol speelt. Veranderingen hierin kunnen soms impliceren dat het engagement voor (dit) vrijwilligerswerk niet langer haalbaar wordt en mensen afhaken.

7.2.2.2 De kern van een traject: werken aan drempels en capabilities

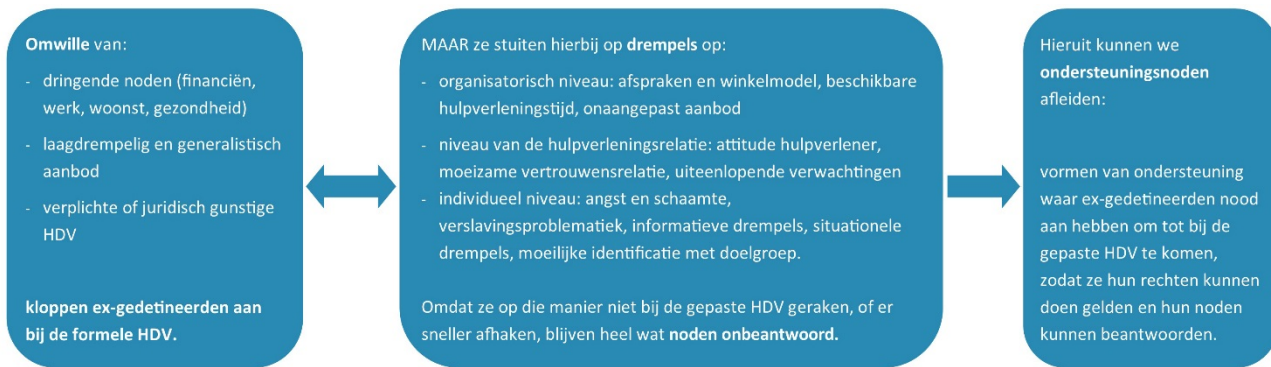
Zoals we eerder hebben uitgelegd, hebben we de vrijwilligers ook bevraagd naar de noden en hulpvragen die aan bod gekomen zijn in de trajecten die ze aflegden met een ex-gedetineerde. Welke drempels hebben zij proberen te bestrijden en op welke manier zijn ze ingegaan op de ondersteuningsnoden van de cliënten? Op welke capabilities werd er voornamelijk ingezet en hoe hebben ze dat aangepakt?

De voornaamste **noden van ex-gedetineerde cliënten** die werden opgepikt door de vrijwilligers zijn voornamelijk noden op vlak van financiële middelen, werk, woonst, administratie (bv. mutualiteit, vakbond, ...) en juridische ondersteuning, maar ook inzake vrijetijdsbesteding en/of sociale contacten.

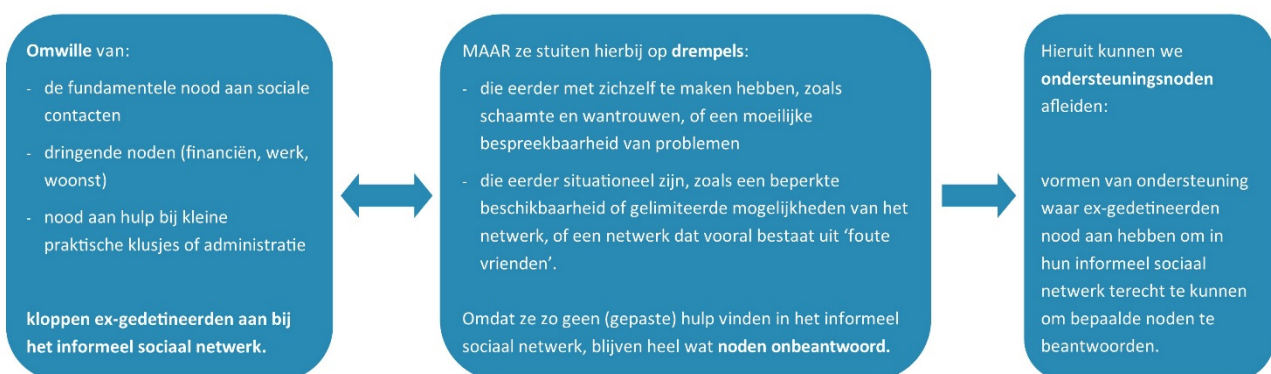
Het is nu de **vraag of en hoe er op die noden werd ingespeeld**. En sluiten deze ervaringen aan bij deze van de cliënten – of bij de bevindingen uit ons exploratief onderzoek die de methodiek onderbouwen? Het blijkt niet altijd gemakkelijk om effectief aan de slag te gaan met deze noden. Soms zijn er volgens de vrijwilligers of de projectmedewerker duidelijke noden bij een cliënt die niet worden opgenomen tijdens het traject, zoals bijvoorbeeld de nood aan verslavingszorg of aan sociale contacten. Ofwel krijgen de vrijwilligers niet de goedkeuring van de ex-gedetineerde of gaat deze het onderwerp uit de weg, oftewel komt iets moeilijk of amper aan het licht in de vraagverheldering. Soms werden dingen ook niet opgepikt door de vrijwilligers. Zoals we later nog zullen zien, heeft hier de projectmedewerker een rol gespeeld.

Vrijwilligers gaan in Brug Binnen Buiten aan de slag met een ex-gedetineerde om een antwoord te bieden aan ondersteuningsnoden, die het gevolg zijn van drempels (zie onderstaande kaders). In wat volgt, bekijken we rond welke drempels vrijwilligers gewerkt hebben in het traject met hun cliënt op weg naar de formele hulp- en dienstverlening en naar het informele netwerk. Nadien bespreken we dan de capabilities van cliënten die hierdoor werden versterkt.

Drempels die ex-gedetineerden ondervinden bij hun zoektocht naar hulp in de formele hulp- en dienstverlening (HDV)



Drempels die ex-gedetineerden ondervinden bij hun zoektocht naar hulp in hun informeel sociaal netwerk



7.2.2.2.1 Drempels overwinnen naar formele hulp- en dienstverlening

We vroegen aan vrijwilligers **welke drempels** ze in hun traject zijn tegengekomen in de zoektocht naar hulp in de formele hulp- en dienstverlening en hoe ze hieraan met de cliënt hebben gewerkt. Op dat pad met de cliënt blijken toch een aantal organisatorische drempels te liggen. Zo duiden vrijwilligers bijvoorbeeld op gebreken in het doorgeven van informatie tussen diverse diensten of organisaties die een cliënt ondersteunen.

“Ik heb dan op een gegeven moment aan het OCMW gevraagd om voortaan zelf dergelijke informatie door te geven aan de cliënt zodra zij daarover beschikken, in plaats van ervan uit te gaan dat iemand anders dit opneemt of dat de cliënt zelf van alles op de hoogte is of actief op zoek gaat naar de nodige informatie.” (Vrijwilliger)

Uit ons exploratief onderzoek kwam aan het licht dat het **werken op afspraak** voor heel wat ex-gedetineerden drempelverhogend werkt. Dit was heel herkenbaar voor de vrijwilligers. De meeste vrijwilligers hebben dan ook heel wat van hun tijd geïnvesteerd in het samen afspraken maken met organisaties en diensten, en er samen met de cliënt heen te gaan.

Vrijwilligers hebben zelden rechtstreeks bemiddeld met organisaties en diensten om hun werkwijze aan te passen. Daarentegen zullen ze cliënten eerder vergezellen bij of voorbereiden op hun afspraken in diensten. Daarom lijkt deze aanpak sterk op het tegengaan van dispositionele drempels zoals angst en schaamte of een verslavingsproblematiek. We hebben de indruk op basis van de gesprekken met de vrijwilligers dat zij het moeilijk vinden om **organisatorische drempels** (zoals bijvoorbeeld de werkdruk in een organisatie) zelf aan te pakken. Ze zien eerder mogelijkheden in het verbeteren van de hulpverleningsrelatie (relationele drempels) of in het ondersteunen van de cliënt in het versterken van de

nodige capaciteiten om **dispositionele drempels** te overwinnen. Aldus trachten ze cliënten voldoende te versterken om de organisatorische drempel te overwinnen. Via bemiddeling trachten ze bijvoorbeeld ook de communicatie tussen hulpverleners en cliënten te verbeteren en te werken aan **relationele drempels** zoals de attitude van de hulpverlener, de vertrouwensrelatie en wederzijdse verwachtingen. Deze elementen zijn in alle trajecten sterk aan bod gekomen.

Vrijwilligers hebben ook bemiddeld tussen hulpverleners en cliënten, omtrent prioriteiten in een begeleiding, de wijze waarop ze cliënten contacteren en de manier waarop ze contact hebben met – of een netwerkfunctie opnemen ten aanzien van – andere hulpverleningsdiensten (zoals bijvoorbeeld OCMW, bewindvoerders, ...). Op deze manier zal door de interventie van een vrijwilliger een externe hulpverlener soms zijn of haar **werkwijze** bijsturen. Wat een ex-gedetineerde kan ervaren als een drempel van **onaangepast aanbod** kan daardoor worden omgebogen in een ervaring van het vinden van een gepaste ondersteuning.

Relationele drempels zijn dus duidelijk wel haalbaar om aan te werken voor vrijwilligers. Via het zelf of samen met de cliënt contacteren van hulpverleners (actieve doorverwijzing), het wederzijds informeren (de vrijwilliger schetst de situatie van de cliënt voor de hulpverlener enerzijds en informeert de cliënt over diens rechten en plichten, maar ook de werking van diensten) of rechtstreekse bemiddeling, dragen de vrijwilligers samen met de cliënt bij aan de attitude en de communicatie van externe hulpverleners. Als hulpverlener en cliënt beide beter geïnformeerd zijn, zullen verwachtingen ten aanzien van elkaar minder uiteen liggen, groeit het vertrouwen en zal een hulpverlener dikwijls zijn of haar aanpak (en dus attitude, communicatie, ...) beter afstemmen op de cliënt.

Ten slotte zijn ook **dispositionele drempels** aan bod gekomen in de trajecten van vrijwilligers en ex-gedetineerden. Uit het onderzoek naar drempels bleken **angst en schaamte** van ex-gedetineerden een belangrijke rol te spelen in de moeilijke zoektocht naar hulp. Om deze drempels te overwinnen, gaan vrijwilligers samen met de cliënt naar diensten of nemen ze zelf – of samen met de cliënt – contact op met organisaties of diensten. Zo belt een vrijwilliger soms vooraf aan een afspraak met de OCMW-medewerker of de advocaat van de cliënt.

Een andere dispositionele drempel die vrijwilligers zijn tegengekomen in hun trajecten betreft de **verslavingsproblematiek** van een aantal ex-gedetineerden. Wanneer een vrijwilliger hiermee geconfronteerd wordt, tracht hij de cliënt door te verwijzen naar gepaste ondersteuning op vlak van verslavingszorg, zoals bij Anonieme Alcoholisten of ADIC. Ook proberen ze te bemiddelen met mensen uit de hulp- en dienstverlening wanneer een cliënt omwille van zijn verslavingsproblematiek afspraken mist of dingen niet in orde heeft. Zo heeft een vrijwilliger bijvoorbeeld bemiddeld bij een dokter waarbij de cliënt de afspraak had gemist. De man in kwestie zou niet meer welkom zijn. Na de bemiddeling door de vrijwilliger kreeg de cliënt een tweede kans.

Het onderzoek wees ook uit dat ex-gedetineerden dikwijls met **psychische gezondheidsproblemen** kampen. Als dit aan bod komt in de trajecten, dan verwijzen vrijwilligers de cliënt doorgaans ook actief door naar diensten binnen de geestelijke gezondheidszorg.

Een laatste dispositionele drempel die vrijwilligers dikwijls opmerkten bij hun cliënten, gaat om een **gebrek aan informatie**. Het werken aan deze dispositionele drempel – via het informeren van de cliënt over het bestaan en de werking van diensten en het samen uitzoeken van antwoorden en oplossingen – kwam het meest aan bod in alle trajecten binnen het project. Dikwijls is dit te wijten aan de urgentie van een hulpvraag of het cruciale belang ervan voor een kwaliteitsvol leven – zoals noodopvang of medische verzorging. Algemeen blijkt het helpen overzicht brengen in en structureren van administratie en hulpvragen of problemen overeenkomstig de vraagverheldering het belangrijkste aandeel in te nemen in de trajecten binnen Brug Binnen Buiten. Zeker aan de start van een traject is dit structureren of overzicht verkrijgen cruciaal. Vrijwilligers proberen de cliënt naar aanleiding daarvan gerichter wegwijs te maken in het web van mogelijke hulp- en dienstverlening. Dikwijls blijken cliënten aan het begin van hun

transitieperiode na vrijlating in chaos te vertoeven, ze hebben amper zicht op het belang of de urgentie van bepaalde kwesties die op hen afkomen. Het is hierin dat de vrijwilligers een belangrijke rol spelen aan het begin van trajecten. Zo creëren ze daarnaast ook **rust** bij de cliënt, die stilaan aan het gevoel van chaos kan ontsnappen. Maar ook gaandeweg tijdens trajecten blijkt dit wegwijs maken en het opvolgen ervan het grootste werk in te nemen.

7.2.2.2.2 Drempels met betrekking tot informele netwerken

Hoewel het in vergelijking minder aan bod kwam in de trajecten van vrijwilligers met ex-gedetineerden, hebben een aantal vrijwilligers ook gewerkt rond drempels die het ex-gedetineerden moeilijk maken in hun zoektocht naar ondersteuning binnen hun **eigen sociale netwerk**.

In hoofdstuk 4 kwam reeds aan bod hoe **situationele drempels** het verkrijgen van hulp in het eigen netwerk kunnen bemoeilijken. Wat betreft het informele netwerk stelden ex-gedetineerden in de trajecten vooral de vraag om hen te helpen uit hun oude netwerk van **‘foute vrienden’** weg te blijven. Vrijwilligers gingen daarom met de cliënten op zoek naar nieuwe vormen van dagbesteding. Zo zochten ze bijvoorbeeld sportactiviteiten of een buurthuis waar men graag zou vertoeven om nieuwe (gezonde) contacten op te bouwen en niet langer gedreven worden naar de ‘foute vrienden’. Vooral bij druggebruikers blijkt dit een grote rol te spelen. Heel wat ex-gedetineerden met een verslavingsproblematiek kennen amper niet-gebruikers in hun eigen netwerk.

Daarnaast worstelden ex-gedetineerden ook met de **beperkte beschikbaarheid van hun sociale netwerk**. Om hierrond te werken, zoeken vrijwilligers samen met de cliënt enerzijds naar nieuwe sociale contacten via buurthuizen of sportactiviteiten. Om andere hulpvragen hieromtrent op te nemen, verwijzen vrijwilligers cliënten naar externe hulpverleningsdiensten of organisaties voor verdere inhoudelijke ondersteuning. Ten slotte werd er daartoe ook gepolst naar mogelijkheden om de ondersteuning vanuit het informele sociale netwerk te verbreden, hoewel dit eerder in beperkte mate was. Vrijwilligers geven aan dat deze vraag weinig aan bod kwam, maar ook dat het thema dikwijls gevoelig ligt. Dit is voornamelijk het geval in het aanhalen van familiebanden ter ondersteuning. Zo vertelt een vrijwilliger hoe hij zich bewust is van de gevoeligheid in het bespreken van de moeilijke relatie tussen de cliënt die hij ondersteunt en diens zoon. Desondanks probeert hij het thema af en toe voorzichtig aan te brengen.

“Dan vraag ik hoe het daarmee gaat en dan lijkt hij dat te ontwijken. Dan vraag ik of hij dat contact niet zou willen herstellen.” (Vrijwilliger)

Naast situationele drempels kwamen ook **dispositionele drempels** wat betreft informele netwerken aan bod in de trajecten. Zo kampen ex-gedetineerden dikwijls met heel wat **schaamte** om hulp te vragen in hun informele netwerk. Vrijwilligers trachtten hierop in te spelen door de cliënt te helpen versterken in zijn zelfwaarde en krachten. Het bleek echter moeilijk om deze drempel werkelijk te overwinnen. De gevoeligheid wat betreft informele netwerken en de problemen daarin blijkt doorgaans te groot om in kortetermijntrajecten voldoende aan te pakken. De nodige tijd voor het opbouwen van voldoende vertrouwen voor zulke delicate thema’s, overschrijdt de doelstellingen van een traject binnen Brug Binnen Buiten. Dat verwijst ook meteen naar de moeilijke **bespreekbaarheid** die ex-gedetineerden kunnen ervaren in het eigen netwerk en in het verlengde daarvan dikwijls ook binnen de trajecten met de vrijwilligers. Zo is er –zoals hierboven al aangegeven– het voorbeeld van een cliënt die amper nog contact heeft met zijn zoon. De pogingen van de vrijwilliger om dit ter sprake te brengen en zijn suggesties om via hulp- en dienstverlening bemiddeling in te schakelen om dit contact met zijn zoon te herstellen, bleven zonder resultaat.

Dit alles maakt dat we onvoldoende zicht hebben op het aandeel dat werken rond drempels in informele netwerken innam in de trajecten met vrijwilligers. We hebben de indruk dat dit eerder in beperkte mate aan bod kwam.

We merken in het verlengde hiervan ook op dat vrijwilligers globaal genomen **hoofdzakelijk vraaggericht** lijken te werken, eerder dan behoeftegericht. Vrijwilligers hebben doorgaans de neiging om in te gaan op de rechtstreeks (hulp)vragen van de cliënt die ze ondersteunen. Dat maakt dat ze vooral ingaan op de vragen die cliënten rechtstreeks aan hen stellen, vermoedelijk vanuit hun interpretatie en toepassing van autonomie van de cliënt. Hulpvragen die minder rechtstreeks aan de oppervlakte komen, lijken snel ondergesneeuwd te geraken. Dit impliceert de cruciale rol van de professional in de vraagverheldering van de cliënt én in de coaching en bijsturing van vrijwilligers. Dit beeld – van vrijwilligers die eerder vraaggericht in plaats van behoeftegericht werken – dient enigszins te worden genuanceerd. Het ziet ernaar uit dat hierin belangrijke evoluties zijn bij vrijwilligers die al een langer traject achter de rug hebben waarbij het vertrouwen in het traject en in elkaar groeit. Daar zien we dat het initiatief op inhoudelijk vlak – welke thema's of hulpvragen komen aan bod – stilaan meer van de vrijwilligers komt. Zo sporen vrijwilligers na verloop van tijd de cliënten aan om bepaalde activiteiten of thema's op te nemen, waar de cliënt in kwestie niet rechtstreeks om vraagt. Dit kan enkel mits het groeien van zelfvertrouwen bij de vrijwilliger en een vertrouwensband met de cliënt.

“Nu ga ik daar wel meer tegenin, tegenover in het begin.” (Vrijwilliger)

Op die manier lijkt er in sommige trajecten een evolutie te ontstaan naar meer aanklappend en behoeftegericht te werken. Zo zijn sommige vrijwilligers in staat – mits bijsturing van de professional – om een hulpvraag die zich aan de oppervlakte bevindt om te keren naar een behoeftegerichte dieperliggende hulpvraag. Omdat deze evolutie echter doorgaans pas plaatsvindt dankzij gerichte bijsturing van de professional, vermoeden we dat het van groot belang is om in de vorming en supervisie van vrijwilligers voldoende aandacht te schenken aan de focus op behoeftegericht te werken met cliënten – eerder dan vraaggericht – doch wel mits adequaat respect voor iemands autonomie.

7.2.2.2.3 Veranderende capabilities

De strijd tegen drempels die de vrijwilligers met de cliënten doorheen de hele trajecten leverden, bracht voor de cliënten dikwijls heel wat **verandering** teweeg. Toch blijkt dit niet altijd van een leien dakje te lopen. Zo zien we bijvoorbeeld in een traject dat de cliënt een heleboel suggesties van de vrijwilliger in de wind slaat, er niet op reageert of ingaat of zelfs soms contact weigert. Ook vreemde verhalen die soms met de waarheid in strijd lijken te zijn, maken het moeilijk voor vrijwilligers om echt behoeftegerichte verandering in de situatie van de cliënt te helpen realiseren.

De beoogde verandering in de situatie van cliënten verwijst naar de mogelijkheden van ex-gedetineerden om volwaardig te participeren aan de samenleving en een kwaliteitsvol leven op te bouwen. Daarom moeten we kijken naar welke **mogelijkheden of capabilities** van cliënten werkelijk verbeterd zijn en hoe de vrijwilligers dat aangepakt hebben.

We zien bijvoorbeeld dat een vrijwilliger veel gedaan heeft en in orde bracht voor en met de cliënt, gaande van schuldbemiddeling tot het helpen zoeken van werk. Beide verkregen zo niet alleen een overzicht op de kosten en financiën van de cliënt, maar ook op diens gehele juridische en administratieve situatie. Dat maakte dat ze heel wat kleine successen behaalden. De capaciteiten en mogelijkheden van de cliënt zijn hierbij ook sterk verbeterd. Hoewel op het moment van het gesprek met de vrijwilliger er nog wel wat werk te doen was, al dan niet in het kader van Brug Binnen Buiten, spreekt de vrijwilliger van een *“successtraject”*.

Globaal genomen blijken de belangrijkste capabilities of domeinen van levenskwaliteit die in de trajecten aan bod kwamen in eerste instantie te verwijzen naar de **materiële controle over de omgeving en het materieel welzijn** van cliënten. Dit werd voornamelijk rechtstreeks gerealiseerd middels **praktische ondersteuning**.

Pas in tweede instantie werd er gewerkt rond **psychosociale ondersteuning**. Daarbij werden bij ex-gedetineerden de **capabilities** versterkt van **verbondenheid, sociale participatie en inclusie; actorschap, controle over de omgeving, praktisch redeneren en zelfbepaling**; en ten slotte van **emoties en verbondenheid in (even)waardigheid en (zelf)respect en emotioneel welzijn**.

Impliciet werden ook andere capabilities van ex-gedetineerden versterkt. Zo werden cliënten in staat om hun rechten te doen gelden via het door de vrijwilliger contacteren van en het bemiddelen bij hulp- en dienstverlening. Een vrijwilliger vertelt expliciet over een “succes” in een situatie van een cliënt waarbij diens oplopende schulden van provinciebelasting werden kwijtgescholden dankzij de bemiddeling van de vrijwilliger.

Ook op vlak van het **algemeen welzijn** van cliënten werd er heel wat vooruitgang geboekt. Vrijwilligers verwijzen hierbij naar het zo cruciale opdoen van positieve ervaringen, het groeien in zelfwaarde en ook naar vooruitgang op vlak van materiële controle en participatie aan de samenleving. Ze duiden op de vooruitgang die cliënten maakten in hun aansluiting op de samenleving. Ze werden versterkt in de belangrijkste levensdomeinen op korte termijn en bij verscheidene cliënten werden de nodige basiselementen gelegd voor vooruitgang op langere termijn.

7.2.2.3 Afronding van een traject

Het is voor vrijwilligers nog niet heel duidelijk **hoe en/of wanneer ze een traject dienen af te ronden**. Ze hebben hiervoor nood aan ondersteuning van de projectmedewerker en de vrijwilligersgroep. Door middel van het uitwisselen van ervaringen en het gezamenlijk brainstormen over een eventuele afronding of overdracht, kunnen vrijwilligers een aanpak uitstippelen en zich hierin versterkt voelen.

Het raadplegen van de professional en de vrijwilligersgroep zorgt evenwel **niet altijd voor eenduidige antwoorden** op de vragen waar vrijwilligers mee worstelen omtrent een afronding. De visies kunnen immers wel eens uiteen liggen. Zo vertelt een vrijwilliger over de twijfels die hij had omtrent het tijdstip en de aanpak van een trajectafronding. De projectmedewerker stuurde in dit geval op een stapsgewijs in gang zetten van het afronden, waar een vrijwilliger uit de groep hem eerder adviseerde om het traject zeker niet te voortijdig te beëindigen omdat er nog heel wat werkpunten open zouden liggen. De vrijwilliger in kwestie trachtte beide adviezen te integreren in een eigen aanpak. Hij ging een gesprek aan met de cliënt om aan te kaarten dat het traject binnen enige tijd dient afgerond te worden. Tot op het moment van het interview met de vrijwilliger ging de cliënt nog niet in op een mogelijke afronding.

“Maar hij beseft nu wel dat het eindig is.” (Vrijwilliger)

Andere trajecten worden vlot afgerond zodra er geen hulpvragen meer open liggen waar de vrijwilliger en de cliënt mee aan de slag kunnen (of willen). In een bepaald traject werd de afbakening van het traject gerealiseerd dankzij een doorverwijzing omwille van de zwaarte van de multiproblematiek van de cliënt die de haalbaarheid in het kader van Brug Binnen Buiten oversteeg. Het traject werd afgerond zodra de cliënt in kwestie was doorverwezen naar een dienst voor integrale hulpverlening en de begeleiding daar werd opgestart. De vrijwilliger die deze doorverwijzing organiseerde, volgt de cliënt voorlopig nog op vanop afstand. Ze sprak ook met de cliënt af dat hij nog steeds welkom is bij Brug Binnen Buiten als dat nodig zou blijken.

7.2.3 De relatie tussen vrijwilligers en cliënten

In onze gesprekken met de vrijwilligers polsten we ook naar de **relationele aspecten van de trajecten** die ze doorliepen met een ex-gedetineerde. Belangrijke vragen hierbij gaan om het **contact** dat ze hadden met de cliënten. Wie nam het initiatief om contact op te nemen? Wat was de frequentie van deze contacten? En hoe was de attitude van de vrijwilligers en de cliënt daarbij – vanuit het perspectief van de vrijwilliger?

Het blijkt dat er weinig trajecten met de vrijwilligers van in het begin echt vlot verliepen. In de trajecten die goed liepen, was er een redelijk hoge **frequentie** van (dagelijkse of) wekelijkse persoonlijke ontmoetingen, telefoontjes of mails. In andere trajecten ervaarden vrijwilligers de frequentie van het contact als *“problematisch”*. Als verklaringen van het niet te pakken krijgen van cliënten verwijzen de vrijwilligers naar de rol van de attitude en de motivatie van de cliënt. Dit lijkt evenwel ook te variëren naargelang de aanpak van de vrijwilliger in kwestie of van de projectmedewerker. Werkt men voornamelijk aanklampend en outreachend of eerder afwachtend? Zal de vrijwilliger de cliënt confronteren of gaat men bepaalde dingen uit de weg? Werkt men behoeftegericht of eerder vraaggestuurd? Deze variaties impliceren het belang van de nodige tools en bagage van vrijwilligers om te starten met hun trajecten, maar evenzeer onderstreept dit het belang van een sterke persoonlijkheid.

In de vlotte trajecten geven de vrijwilligers ook aan dat het **contact** met de cliënt niet alleen vlot verloopt, maar dat ze de relatie met de cliënt, het **vertrouwen** en de attitude van beiden ook heel positief inschatten. Vrijwilligers geven wel aan dat ze hiervoor tijd nodig hadden om elkaar te leren kennen en inschatten om voldoende vertrouwen op te bouwen.

In andere trajecten is deze evaluatie **soms wat minder**. Zo vertelt een vrijwilliger over de negatieve ingesteldheid die ze ervaart bij de cliënt die zij ondersteunt.

In de relatie met de cliënt bleek het dan ook voor de vrijwilligers toch een oefening om de balans te vinden en bewaken tussen **afstand en nabijheid**. Andere twijfels omtrent de relatie met de cliënt gaan voornamelijk over de afbakening van de eigen rol en het moeizaam opgebouwde vertrouwen.

Zo getuigt een vrijwilliger hoe hij zich aan het begin van zijn traject verwachtte aan een moeilijke evenwichtsoefening tussen afstand en nabijheid. Hij spreekt in de beginfase van zijn traject dan ook van een heuse zoektocht naar een degelijke **rolafbakening**. Na afloop ervaart hij dat deze afbakening en balans goed gelukt is. De projectmedewerker speelde hierin een cruciale rol, door hem bij te sturen qua aanpak (overeenkomstig de vraagverheldering) en af te remmen waar nodig (bijvoorbeeld adviseren om minder uit handen te nemen en de cliënt stimuleren om bepaalde dingen zelf te doen).

Desondanks blijkt er onduidelijkheid te leven onder de vrijwilligers omtrent de grenzen van hun eigen rol en functie. Ze stellen zich belangrijke vragen omtrent hun rol an sich, maar ook ten aanzien van externe actoren uit het informele of formele netwerk van de ex-gedetineerde waarmee ze een traject afleggen.

“Wat mag ik zelf doen, wat geef ik door? Tot waar ga ik? Waar eindigt mijn verantwoordelijkheid?” (Vrijwilliger)

Ook getuigen een aantal vrijwilligers dat hun cliënten dikwijls moeilijk te lezen zijn en dat ze soms verrast worden door onverwachte (verbale, fysieke of gelaats-) uitdrukkingen van de cliënt. Ook hierbij weten vrijwilligers niet altijd hoe de relatie of de vertrouwensband met de cliënt in te schatten en hoe de eigen aanpak daarop af te stemmen. Regelmatige afstemming met de projectmedewerker kan hen hierbij ondersteunen.

Ook hierin zijn echter **evoluties** merkbaar. Naargelang vrijwilligers en cliënten elkaar beter leren kennen, kunnen de vrijwilligers beter op het gedrag en de vragen van de cliënten inspelen. Zo getuigt een vrijwilliger bijvoorbeeld hoe stilaan het besef groeide dat de cliënt trachtte de vrijwilliger voor zijn kar te spannen. Na verloop van tijd en met een gegroeid vertrouwen, werd de vrijwilliger in staat om de cliënt sterker te durven confronteren en aanklampen. Hij kon het gedrag van de cliënt beter weerspiegelen en korter op de bal spelen. We vermoeden dat hier een groeiproces speelt dat de vrijwilligers doormaken naargelang zij langer actief zijn.

7.3 ROLVERDELING VAN DE PROFESSIONAL EN DE VRIJWILLIGERS

7.3.1 Verwachtingen t.a.v. de projectmedewerker

Na een schets van de vrijwilligers en hun motivaties om deel te nemen aan het project Brug Binnen Buiten, hebben we hun verwachtingen besproken omtrent aspecten van het vrijwilligerswerk waaruit ze hopen voldoening te halen, alsook omtrent het traject dat ze zullen afleggen met een ex-gedetineerde. We hebben de vrijwilligers aan het begin van hun traject ook bevraagd naar hun verwachtingen wat betreft de omkadering of ondersteuning door de professional, in dit geval de projectmedewerker. Hieruit kunnen we de belangrijkste elementen van een degelijke ondersteuning door een professional afleiden die niet alleen dit project kunnen inspireren, maar ook andere gelijkaardige projecten die werken met vrijwilligers.

Inhoudelijk verwachten de vrijwilligers in de eerste plaats dat de projectmedewerker hen zal informeren. Dat doelt niet enkel op de vorming die ze krijgen, maar ook tussentijdse tips en tricks, de nodige tools om met hulpvragen om te gaan. Ze verwachten daarom van de projectmedewerker dat deze voldoende relevante kennis en ervaring heeft en dat hij/zij een goed zicht heeft op de sociale kaart.

Op vlak van **attitude** verwachten de vrijwilligers dat de professional kalm en beschikbaar is, open en eerlijk. Ze hopen dat deze hen op hun gemak kan stellen als dat nodig is en hen vooral zal ondersteunen en stimuleren. Ze willen er bovenal terecht kunnen met vragen en onduidelijkheden.

Over de wijze waarop het **contact** zal verlopen tussen de vrijwilligers en de projectmedewerker, variëren de visies en verwachtingen naargelang de vrijwilligers. In het algemeen verwachten vrijwilligers dat de professional bij hen *“geregeld” “polst hoe het gaat”*. Op welke frequentie *“geregeld”* duidt en wie het initiatief neemt, hangt onder meer af van de persoonlijkheid, professionele achtergrond en leeftijd van de betrokken vrijwilliger. De meerderheid van de bevraagde vrijwilligers verwachten dat het initiatief om contact te nemen voornamelijk van de vrijwilligers komt, ze hopen voldoende ruimte te krijgen om hun rol als vrijwilliger op te nemen en het traject met de ex-gedetineerde vorm te geven. Ze verwachten hierbij een open houding van de professional. Daarmee duiden de vrijwilligers op de verwachting dat ze telkens eerst zelf zullen proberen hulpvragen te beantwoorden of opnemen. Men wil vooral veel zelf doen, proberen en uitzoeken. Als concreet voorbeeld verwacht een vrijwilliger dat er bijvoorbeeld een maandelijkse bijeenkomst is met de projectmedewerker en de vrijwilligersgroep – en dat het contact voorts verloopt via mail of per telefoon. Op die manier zouden vrijwilligers de projectmedewerker kunnen inlichten over de stand van zaken en mogelijke hindernissen in hun trajecten, waarop ze zo feedback kunnen krijgen.

Op die manier vullen zij de **rol van de professional** voornamelijk in als een extra paar ogen die meekijken naar een moeilijke situatie. Hij/zij kan weerklank bieden en feedback geven waaruit ze kunnen leren. De vrijwilligers zien de bijdrage van de projectmedewerker voornamelijk in het bijsturen van de vrijwilligers, het mee opvolgen van de trajecten en het helpen trainen in ethische en andere dilemma's zoals de balans tussen afstand en nabijheid of tussen engagement en *“wegschuiven”*. Ze hopen hierbij kapstukken en ondersteuning te krijgen van de professional.

7.3.2 Ervaringen met de projectmedewerker

Uit het voorgaande kunnen we aflezen dat er van de professional die de vrijwilligersgroep aanstuurt in een project zoals Brug Binnen Buiten heel wat verwacht wordt. Ook uit onze methodiekontwikkeling bleek dat er nood is aan sterke ondersteuners, wat zowel duidt op de vrijwilligers als op de professional.

Aangezien er naar aanleiding van onze wetenschappelijk onderbouwde methodiekontwikkeling een heel proces vooraf gaat aan de start van de vrijwilligerspool (zie hoofdstuk 5; literatuurstudie intern document), is er aan het **begin van een traject** al contact geweest tussen de professional en de kandidaat-vrijwilligers. In dit geval hadden er reeds kennismakingsgesprekken plaatsgevonden en organiseerde de projectmedewerker een tweedaagse vorming. Daarom hebben we de vrijwilligers ook bevraagd naar hun ervaringen of bevindingen over de eerste contacten die ze reeds hadden met de projectmedewerker.

We wilden weten of deze ervaringen in de lijn lagen met hun verwachtingen omtrent de rol en attitude van de professional in een dergelijk project.

De vrijwilligers zijn in dit project unaniem positief over de betrokken projectmedewerker. Zij is volgens hen in staat **tegemoet te komen aan de algemene verwachtingen**. Zo kan ze hen op hun gemak stellen en komt ze heel spontaan en empathisch over op de vrijwilligers. De vrijwilligers geven aan dat de professional reeds van bij het begin ondersteunend en motiverend werkt. Ze is dan ook heel toegankelijk en beschikbaar. Voorts heeft ze een schat aan relevante ervaring en kennis van zaken. Ze wordt omschreven als een sterke figuur die tegelijk heel creatief is in het bedenken van oplossingen. De vrijwilligers zien haar daarom ook als iemand die professioneel te werk gaat. Ze geeft blijk van echt te luisteren naar de verhalen, vragen en bezorgdheden van de vrijwilligers en pikt dingen op die zij aangeven. Een aantal vrijwilligers geven aan dat dit een belangrijk aspect is in de ondersteuning omdat dit hen het gevoel geeft gehoord en betrokken te worden. Ten slotte gelooft ze sterk in het project en is in staat dit geloof en enthousiasme over te brengen bij de vrijwilligers.

We vroegen de vrijwilligers ook in een **later stadium in hun traject** naar de ervaringen met de projectmedewerker om te kijken of deze overeenstemmen met hun initiële verwachtingen. We wilden weten welke rol deze professional heeft in trajecten van vrijwilligers met cliënten. Hoe omschrijven vrijwilligers de rol en functie van de projectmedewerker in een traject? Wat is haar rol in het overwinnen van drempels en hoe pakte ze dat aan?

De vrijwilligers getuigen dat ook gedurende het verdere verloop van de trajecten die ze aflegden met cliënten, de **samenwerking** met en de **ondersteuning** van de projectmedewerker daarbij **geheel in lijn lag met de verwachtingen**. Op vlak van de ondersteuning die de vrijwilligers ervaarden van de projectmedewerker waren ze allen algemeen positief, zowel gevoelsmatig als wat inhoudelijke ondersteuning betreft bij de aanpak in hun eigen trajecten. De vrijwilligers voelden zich ook voldoende gewaardeerd en ondersteund door de projectmedewerker.

Vrijwilligers omschrijven de **rol van de professional in het traject** dat ze afleggen met een ex-gedetineerde in eerste instantie als een klankbord door middel van het bieden van feedback of een frisse kijk op een situatie, maar ook het informeren waar eigen kennis ontoereikend is en het inzetten van professionele expertise. Daarnaast verwijzen de vrijwilligers naar de belangrijke functie van de projectmedewerker in het bewaken van de rol van de vrijwilligers, het bewaken van een aanklampende aanpak en het bewaken van een inzet op de hulpvragen – door eerder behoeftegericht dan vraaggestuurd te werken. Omtrent de rolafbakening van de vrijwilliger kunnen we geen eenduidig antwoord geven op de vraag of de projectmedewerker hen hierin voldoende ondersteunde. De vrijwilliger over wie we eerder vertelden dat hij tegenstellingen ervaarde tussen de benadering van de professional en deze van de vrijwilligersgroep, trachtte beide adviezen te integreren in een eigen visie en aanpak. Zo ervaarde de vrijwilliger in kwestie geen gevoel van conflict hierbij.

Specifiek op vlak van het **helpen overwinnen van drempels** in een traject, vroegen we ons af of de professional een voldoende directe rol kan spelen. De projectmedewerker blijkt in deze inderdaad ook cruciaal. Door middel van interventies en het bijsturen van de aanpak van vrijwilligers via feedback en tips, worden de vrijwilligers ondersteund in het verhelpen van bepaalde drempels. In een bepaald traject blijkt een professionele kijk op de schets van de persoonlijkheid van de cliënt en de vraagverheldering essentieel om een cliënt meer op maat te kunnen ondersteunen. Dankzij een interventie van de projectmedewerker passen vrijwilligers hun aanpak aan. Zo getuigt een vrijwilliger hoe ze in het traject geen vordering zag door een gebrek aan wil en een negatieve ingesteldheid bij de cliënt. De projectmedewerker stelde deze inschatting en de vraagverheldering door de vrijwilliger in vraag – en stuurde aan op een breder perspectief op de hulpvragen. Een breder perspectief op de hulpvragen en de persoonlijkheid van de cliënt werd de inzet om dispositionele en relationele drempels van de cliënt te kunnen helpen overwinnen. Deze aanpak werd in diverse trajecten toegepast, zoals we vermeldden bij onze bespreking van de aanpak van organisatorische drempels.

Het lijkt voorlopig moeilijk om te besluiten of de interventies van de projectmedewerker een voldoende rechtstreeks effect hebben op het helpen overwinnen van drempels in een traject van een vrijwilliger en een ex-gedetineerde. We zien wel dat de **aanpak** van de professional enerzijds voornamelijk ligt in het aansturen van de aanpak van de vrijwilligers. Zo heeft de projectmedewerker dikwijls vrijwilligers aangespoord om sterker in te zetten op een aanklappende en/of confronterende aanpak van cliënten. Soms bleek het nodig om de aanpak of zelfs de verwachtingen en motivatie van een vrijwilliger in vraag te stellen om een knelpunt in een traject te doorbreken. Anderzijds heeft de projectmedewerker een impact op de thema's die in de trajecten aan bod komen. De projectmedewerker stimuleert de vrijwilligers geregeld om eerder behoeftegericht dan louter vraaggericht te werken. Door middel van het wijzen op mogelijke verschillen tussen de noden en de rechtstreekse hulpvragen van cliënten, stuurt zij zo de trajecten en de drempels die daarin aangepakt worden.

Deze **aansturing** door de projectmedewerker gebeurt hoofdzakelijk in de **supervisies** en de **persoonlijke contacten**, zowel per mail of telefoon of in ontmoetingen wanneer vrijwilligers afspreken met hun cliënt in de kantoren van JWA. De vrijwilligers (die er gebruik van maakten) appreciëren ook zeer sterk de mogelijkheid om ontmoetingen met cliënten te laten plaatsvinden in de JWA-kantoren net omwille van de nabijheid van de professionele expertise en de mogelijkheid om rechtstreeks een specifieke aanpak af te toetsen bij de projectmedewerker.

7.3.3 Verwachtingen t.a.v. de vrijwilligersgroep

Naast de motivaties van de vrijwilligers en hun verwachtingen omtrent de trajecten die ze zullen afleggen met ex-gedetineerden en de ondersteuning die ze daarbij (zullen) krijgen – is het ook van belang stil te staan bij **verwachtingen van vrijwilligers ten opzichte van elkaar**. In het project Brug Binnen Buiten wordt gewerkt met maandelijkse bijeenkomsten van de **vrijwilligersgroep**. We polsten naar de verwachtingen hieromtrent.

Vrijwilligers verwachten van de bijeenkomsten in groep dat ze **zowel gezellig als doelmatig** zijn. Toch benadrukt de meerderheid het belang van ervaringen kunnen delen en het daaruit kunnen leren om de aanpak in het eigen traject te versterken – eerder dan een gezellige groep. De bijeenkomsten hebben voor hen wel degelijk een doel. Desondanks blijkt uit onze bevraging dat er reeds een “goede groep” is ontstaan, hoewel de groep op dat moment nog maar twee keer was samengeroepen. Deze uitspraak moeten we wat nuanceren, de inschatting van de hechtheid van deze groep wisselt naargelang de vrijwilliger die we hierover hoorden. Op het eerste zicht lijkt het dat deze inschatting samenhangt met zowel de leeftijd van de vrijwilliger (eerder jonge vrijwilligers duiden op een hechte groep en onderhouden contact buiten de bijeenkomsten, bijvoorbeeld via Facebook) als diens motivatie om deel te nemen aan het project (verschillen lijken te refereren naar motivatie die ingegeven is specifiek door de moeilijkheden van de doelgroep of eerder door persoonlijke groei), maar ook met relevante professionele of vrijwilligerswerk-ervaring (mensen die eerder gelijkaardig (vrijwilligers-)werk gedaan hebben beklemtonen het doelmatige van de bijeenkomsten, eerder dan de gezelligheid ervan).

Belangrijk voor de professional in de aansturing van de vrijwilligersgroep is te weten dat vrijwilligers **niet noodzakelijk altijd oplossingen verwachten**. Ze verwachten eerder dat er voldoende ruimte is in de bijeenkomsten om hun hart te luchten. De meesten onder hen kunnen over hun ervaringen enkel terecht bij elkaar en bij de projectmedewerker en niet of in mindere mate in de eigen omgeving (omwille van vooroordelen of omwille van deontologische overwegingen). Hoewel tips welkom zijn, verwachten ze toch voor concrete oplossingen waar ze zelf niet uitraken in hoofdzaak terecht te kunnen bij de professional.

De vrijwilligersgroep in het project blijkt voldoende divers te zijn qua leeftijden, gender, professionele en persoonlijke achtergronden en motivaties, aldus de vrijwilligers zelf. Ze onderschrijven allemaal het belang van deze **diversiteit**, in lijn met de op literatuur gebaseerde methodiek die voor het project ontwikkeld werd. Ondanks deze diversiteit beginnen de vrijwilligers allemaal aan een nieuw en experimenteel project.

Op dit onontgonnen terrein begeven ze zich allemaal in hetzelfde onbekende. Dat verbindt hen als groep, menen ze. Op die manier hindert de diversiteit de samenhang van de groep helemaal niet.

De **jongere vrijwilligers** uit dit project uiten de bezorgdheid dat hun jonge leeftijd en gebrek aan ervaring hen parten kan spelen Ten aanzien van de cliënt én de andere vrijwilligers. Zij hopen voldoende serieus genomen te worden, maar tegelijk verwachten ze net dat de diversiteit binnen de groep (en de ondersteuning van de professional) hiertegen voldoende tegengewicht vormt.

Het aspect van **een door een professional aangestuurde vrijwilligersgroep** blijkt cruciaal om de drempels tegen te gaan waar ex-gedetineerden na vrijlating mee worstelen op zoek naar hulp – en om de capabilities van deze doelgroep hierbij te versterken. De hoedanigheid van een vrijwilliger is volgens sommige vrijwilligers fundamenteel in een project dat het welzijn en de positie van ex-gedetineerden in de samenleving wil versterken. Zij worden immers met zodanig veel vooroordelen, problemen, tegenslagen en drempels geconfronteerd dat het een **positief signaal is vanuit de samenleving** dat er ook mensen zijn die op vrijwillige basis – en dus intrinsiek gemotiveerd en onbezoldigd – hun schaarse tijd voor hen wil vrijmaken. Het is een symbolische boodschap aan de doelgroep dat ook zij het waard zijn om tijd en energie in te investeren, ondanks hun voorgeschiedenis. Bovendien is de **vrijheid van een vrijwilliger** groter dan een professional. Anderzijds is de ondersteuning en omkadering van de vrijwilligers door een professional even noodzakelijk. Zoals blijkt uit het voorgaande is de professional onmisbaar in het ondersteunen en bijsturen van vrijwilligers, zowel gevoelsmatig als inhoudelijk.

7.3.4 Ervaringen met de vrijwilligersgroep

We bevroegen de vrijwilligers naar hun ervaringen met deze vrijwilligersgroep. Welke rol en functie schrijven zij toe aan deze groep? Kwamen ze volgens hen voldoende bij elkaar? Was de diversiteit inderdaad een meerwaarde zoals men had verwacht? Hoe verliep het contact met elkaar? We wilden ook inschatten of deze ervaringen van vrijwilligers in overeenstemming zijn met hun verwachtingen aan het begin van hun trajecten. Op die manier kunnen we lessen trekken om de werking van de vrijwilligersgroep te versterken.

Over het algemeen blijken vrijwilligers tevreden over de bijeenkomsten, zowel wat betreft de **frequentie** als het **verloop** ervan. Zo geven de vrijwilligers aan dat de groepsbijeenkomsten inderdaad **zowel gezellig als doelmatig** verlopen. De klemtoon blijkt evenwel voorlopig nog op de doelmatigheid te liggen, zoals sommige vrijwilligers ook verwachtten.

Lange tijd was er echter wel een belangrijk **onevenwicht** in het aandeel van input en feedback door de verscheidene vrijwilligers. Dit was een gevolg van de sterke variatie in (effectieve) trajecten. Niet iedere vrijwilliger kon meteen aan de slag. Sommigen moesten lang wachten op hun eerste ervaring. Dat bemoeilijkt het geven van input of feedback op zulke bijeenkomsten. Ook de variatie in het meer of minder vlot verlopen van trajecten bepaalde ook sterk de mate waarin sommige vrijwilligers meer of minder aan bod kwamen in de groep. De vrijwilligers verwachten zelf dat dit onevenwicht in de nabije toekomst meer en meer zal verdwijnen als er meer mensen aan de slag zijn en ervaring opdoen.

De **diversiteit** van de vrijwilligersgroep bleek een positief effect te hebben op de aanpak van individuele vrijwilligers in hun traject. Verschillende vrijwilligers halen aan dat een andere kijk van iemand met een heel andere achtergrond bijzonder verfrissend kan werken. Een nodige kanttekening hierbij betreft het feit dat er enkele afhakers zijn, hierdoor is bijvoorbeeld gender momenteel sterk uit evenwicht – met op het moment van dit schrijven nog slechts één man aan de slag en vier vrouwen.

Wat het **contact** betreft tussen vrijwilligers onder elkaar, blijkt er opnieuw sprake van heel wat variatie. Sommige vrijwilligers hebben meer contact met elkaar dan anderen. De mate van dit contact varieert met de leeftijd (eerder jongere vrijwilligers houden contact met elkaar via sociale media), de persoonlijkheid of de verwachtingen van dit vrijwilligerswerk en de groep – sommigen verwachten meer gezelligheid en het leren kennen van nieuwe mensen, anderen willen eerder inhoudelijk op elkaar beroep kunnen doen.

“We zijn geen vrienden.” (Vrijwilliger)

We zien toch dat een aantal vrijwilligers ook elkaar ontmoeten en de meeste ook geregeld onderlinge contacten onderhouden.

Algemeen blijkt dat de ervaringen van de vrijwilligers toch grotendeels **in lijn liggen met** hun oorspronkelijke **verwachtingen**. Vrijwilligers gaven aan de start van hun trajecten aan dat ze voornamelijk van de vrijwilligersgroep verwachten er hun *“ei kwijt te geraken”*. Ze wilden kunnen ventileren, maar ook steun én inhoudelijke feedback krijgen. Ze wilden met andere woorden er *“ook iets kunnen uithalen”*. Dat verwijst naar het doelmatige aspect van de groepsbijeenkomsten dat zij effectief voldoende hebben ervaren. Ze kregen immers heel wat feedback en advies van de vrijwilligersgroep die hen in staat stelde de focus of aanpak te verleggen in hun specifieke traject. Zo hebben we al illustraties gegeven van trajecten waarbij de vrijwilligersgroep een vrijwilliger helpt reflecteren over de eigen aanpak en deze bij te sturen naar aanleiding van de diverse perspectieven van de andere vrijwilligers. Twee vrijwilligers getuigen alvast dat ze dankzij de vrijwilligersgroep meer zijn gaan zoeken naar achterliggende hulpvragen, waardoor ze meer behoeftegericht dan vraaggestuurd gingen werken. Tegelijk gebeurt dit ook dikwijls in trajecten die vastlopen. Wanneer een vrijwilliger aangeeft dat hij de cliënt niet alleen moeilijk te pakken krijgt om ergens af te spreken en dat hij ook weinig op suggesties van de vrijwilliger ingaat, denkt de vrijwilligersgroep mee na over welke dingen de vrijwilliger in kwestie kan uitproberen om de kar te keren in dit traject.

Met zulke **interventies** tracht de vrijwilligersgroep (in combinatie met de professional) individuele vrijwilligers te stimuleren om cliënten meer aan te klampen, na te denken over oplossingen voor knelpunten en het aanbieden van alternatieve activiteiten (zelfs met concrete voorstellen zoals een specifieke sportactiviteit of een bepaalde ontmoetingsplaats). Belangrijk is dat de vrijwilligers hierbij bevestiging krijgen van de projectmedewerker. Vooraleer men aan de slag gaat met tips vanuit de vrijwilligersgroep, toetsen ze deze ook af bij de professional om te weten dat zij deze aanpak ook onderschrijft.

Soms blijven vrijwilligers ook na de bespreking en interventies in de vrijwilligersgroep met heel wat vragen zitten. Soms heeft een vrijwilliger de indruk dat niet alle tips even **bruikbaar** zijn. Elk traject wordt immers ingericht op maat van de cliënt. Bovendien hangt het verloop van een traject sterk af van de attitude, motivatie en mogelijkheden van de cliënt, maar tevens van de motivatie en mogelijkheden en aanpak van de vrijwilliger. De variatie in de trajecten die hierdoor ontstaat, impliceert dat vrijwilligers ook soms moeite hebben met het inleven in een traject van een andere vrijwilliger om gepaste feedback te kunnen geven. Net daarom toetsen vrijwilligers advies ook telkens af bij de professional. Ook samen stilstaan bij een verdere uitdieping van de vraagverheldering kan hierin een oplossing bieden om de aanpak van een vrijwilliger in een specifiek traject te heroriënteren. We kennen intussen echter het belang van een professional in een diepgaande vraagverheldering.

Over het algemeen zijn vrijwilligers wel **gebaat met de andere perspectieven**, ervaring en kennis van vrijwilligers in de groep. Soms zorgt dit echter ook voor tegenstellingen onderling of ten aanzien van de eigen visie of deze van de professional. Die tegenstellingen kunnen verwarrend zijn. Bovendien moeten we rekening houden met het voorlopige onevenwicht inzake ervaring van de diverse vrijwilligers aangezien nog niet iedereen even lang aan de slag is. Hoewel de vrijwilligers aangeven dat ze in de vrijwilligersgroep **voldoende veiligheid en ruimte** ervaren om hun *“ei voldoende kwijt te kunnen”*. Omwille van het voorlopige onevenwicht in de start en het verloop van de verschillende trajecten (o.a. door afhakende cliënten) geldt dit echter moeilijk voor iedereen in de groep.

7.4 MEERWAARDE VAN HET PROJECT DOOR DE OGEN VAN DE VRIJWILLIGERS

In dit hoofdstuk hebben we de **perspectieven van de vrijwilligers** op het project Brug Binnen Buiten weergegeven. We schetsten het profiel van de betrokken vrijwilligers en lichtten hun verwachtingen en motivaties toe aan de start van hun deelname in dit project. In een later stadium polsten we naar hun ervaringen omtrent het traject dat ze aflegden met een ex-gedetineerde – met name de inhoudelijke en relationele aspecten van die trajecten. We lieten hen ook aan het woord over hun ervaringen met de projectmedewerker en de vrijwilligersgroep. Deze analyse levert ons belangrijke inzichten op in het verloop van de trajecten met cliënten en de rol van alle betrokkenen daarin. Op basis hiervan kunnen we lessen trekken om de praktijk bij te sturen. Daarom overlopen we hier nog de voornaamste moeilijkheden die vrijwilligers globaal ervaren bij hun werk in Brug Binnen Buiten, maar ook hun succeservaringen. We ronden af met een discussie over de mate waarin de methodiek aan bod kwam waarmee vrijwilligers de ondersteuningsnoden van cliënten aanpakten. In welke mate en op welke manier hebben de vrijwilligers de capabilities van cliënten helpen versterken?

7.4.1 Wie zijn wij?

In een experimenteel project dat zich op onontgonnen terrein begeeft, kunnen we verwachten dat niet alles van een leien dakje verloopt. Vrijwilligers geven dan ook aan dat ze toch een aantal **moeilijkheden** ervaren binnen het project in haar geheel of binnen specifieke trajecten in het bijzonder. Zo blijkt in eerste instantie de eigen **rolafbakening** voor de meeste vrijwilligers een blijvende afweging. Vrijwilligers getuigen van een zoektocht naar de rol en het profiel van de vrijwilliger in het project. Zo geven ze aan dat de afbakening van hun rol soms onduidelijk is ten opzichte van trajectbegeleiders van JWA, maar ook tegenover externe actoren zoals bijvoorbeeld medewerkers bij OCMW's, mutualiteiten of vakbonden, maar ook casemanagers en dergelijke. Daarbij worstelen ze soms ook met kwesties van privacy, verantwoordelijkheid en deontologie. Tegelijk missen sommigen ook evaluatieve criteria voor hun rol en functie. Ze hebben nood aan kapstokken om af te toetsen of ze met hun traject in de goede richting zitten. De rol van de professional lijkt hierin cruciaal.

“Hoe weten we of we goed bezig zijn?” (Vrijwilliger)

Hoewel deze rolafbakening dus soms **onduidelijk** is voor vrijwilligers, hoeft dat **niet noodzakelijk hun trajecten te belemmeren**. Zo getuigt een vrijwilliger dat er een casemanager is betrokken bij de cliënt die ze ondersteunt. Het is voor haar soms onduidelijk wat haar rol is ten opzichte van deze casemanager, met name waar de verschillen liggen. Om dit op te nemen, pleegt ze overleg met de betrokken casemanager om de rol en taken van beiden af te bakenen, maar ook informatie door te geven opdat beiden de begeleiding van de cliënt kunnen opvolgen. Op deze manier ervaart de vrijwilliger in kwestie geen grote hindernissen om haar rol als vrijwillige ondersteuner op te nemen.

7.4.2 Wachten en zoeken

Er zijn ook andere moeilijkheden die de vrijwilligers ervaren en die soms wel tot teleurstellingen of frustraties leiden. Zo zijn er verschillende vrijwilligers die **lang hebben moeten wachten** vooraleer ze aan een traject met een ex-gedetineerde konden beginnen. Eens een aantal van hen dan na verloop van tijd aan de slag kon gaan, bleek al snel dat er een **aantal ex-gedetineerden** die aangemeld waren niet aanhaakten na hun vrijlating. Sommigen **haakten ook af** na een enkele ontmoeting. Dat de start van deze trajecten moeilijk was en soms tot niets leidde, was voor de betrokken vrijwilligers die al een hele poos hadden gewacht om te starten, toch moeilijk.

Bovendien besloeg de **wachtperiode** – vanaf het moment dat de vrijwilligers hadden gesolliciteerd voor het project en de eigenlijke start van het traject van sommigen – verschillende maanden. In tussentijd kan er heel wat veranderen in iemands **persoonlijke situatie**. Doordat de situatie van een aantal vrijwilligers zodanig veranderde gedurende deze periode, zijn er dan ook verschillende **vrijwilligers gestopt**.

De groep startte met negen vrijwilligers in september 2016 en omvat in maart 2017 vijf vrijwilligers die nog actief zijn. In het uitwerken van een nieuwe pool vrijwilligers dient er daarom volgens ons ingezet te worden op een sterk verkorte periode tussen het solliciteren en het aan de slag gaan. Hoewel er in deze rekening moet gehouden worden met de onvoorspelbaarheid van de data van vrijlating van de doelgroep, kan dit mogelijk op een andere manier ondervangen worden – zoals bijvoorbeeld het binnenbrengen van de kennismaking met de vrijwilliger in de gevangenis. Op die manier hebben de vrijwilligers misschien eerder het gevoel reeds aan de slag te zijn. Een nadeel kan zijn dat als de vrijlating nog lange tijd op zich laat wachten, de vrijwilliger in tussentijd weinig acties kan ondernemen met de cliënt.

7.4.3 Wat doen we of wat doen we niet?

De vrijwilligers duiden verder ook op de sterke **variatie in de trajecten**, waardoor ze soms **moeite hebben met zich in te kunnen leven** in een traject van een andere vrijwilliger om zo gepaste feedback te kunnen geven en krijgen.

Daarnaast hadden sommige vrijwilligers toch een gevoel van **onvoldoende voorbereid** te zijn aan de start van hun trajecten. Volgens sommige vrijwilligers mocht de basisvorming die ze aan de start kregen wat meer uitgebreid worden met tools waarmee ze aan de slag konden gaan.

In die trajecten hebben de meeste vrijwilligers ook **hoofdzakelijk gewerkt rond praktische ondersteuning, veel meer dan psychosociale ondersteuning**. Dit terwijl de motivatie en verwachtingen van zo goed als alle vrijwilligers aan de start verwees naar de combinatie van zowel praktische als psychosociale ondersteuning. Op dit vlak liggen de ervaringen en de initiële verwachtingen dus toch wat uiteen. Geen enkele vrijwilliger heeft echter aangegeven dat dit hen in enige mate demotiveert in de huidige trajecten.

Er zijn nog **andere inhoudelijke elementen** van de trajecten die soms minder vlot verlopen of teleurstelling teweegbrachten. Een vrijwilliger vertelt over de **herhaling** die zich bij elke ontmoeting met haar cliënt voordoet. Elk gesprek gaat over dezelfde vragen en antwoorden. Volgens haar is er daardoor een gebrek aan inhoudelijke vooruitgang in het traject. Er komen zo niet meer of andere thema's aan bod en een effectieve vooruitgang op vlak van de noden en/of drempels blijft uit. Een vrijwilliger getuigt ook hoe weinig ze (mag) doen van de cliënt. Ze ziet heel wat hulpvragen en ondersteuningsnoden bij de cliënt waaromtrent ze **geen mandaat** krijgt van hem om er iets mee te doen. Ze spreekt haar teleurstelling uit over het gebrek aan vordering in het traject en in de situatie van de cliënt ten gevolge daarvan.

Naast inhoudelijke elementen zijn er ook soms **relationele hindernissen** in de trajecten die hier en daar voor teleurstellingen zorgden. Het gaat om het contact met en de **attitude** van de cliënt. Factoren die hier een rol in spelen zijn onder meer een *“negatieve houding”* van de cliënt, een enkele keer zelfs agressie, maar ook alcoholgebruik kan het contact tussen vrijwilligers en cliënten bemoeilijken. Verder getuigen vrijwilligers soms over het gebrek aan respons op suggesties voor activiteiten of zelfs op pogingen om contact op te nemen. Soms heeft een vrijwilliger de indruk dat een cliënt smoezen geeft of via uitweidingen de boot afhoudt. In andere situaties worden voorstellen van vrijwilligers eenvoudig geweigerd. Ook al hebben vrijwilligers hier wel begrip voor, het maakt het hen niet altijd gemakkelijk. Daarnaast zijn de vrijwilligers soms onzeker wat betreft de mate van wederzijds vertrouwen in het vertellen van de waarheid of de volledigheid van informatie die cliënten geven. Een vrijwilliger stelt zich soms hardop de vraag of de cliënt die hij ondersteunt geen voorwaarden van vrijlating heeft geschonden, of ook wel naar de mate van schuld-inzicht van de cliënt zelf. Aangezien de vertrouwensband tussen vrijwilligers en cliënten een belangrijk, maar gestaag groeiend proces is, kan dit de contacten tussen beiden en dus ook het vlotte verloop van een traject belemmeren.

7.4.4 Kleine en grote successen

Uiteraard is niet alles moeilijk verlopen voor de vrijwilligers. **Over het algemeen** zijn de vrijwilligers die nu nog actief zijn **uitermate positief** over het project en hun bijdrage. De meesten onder hen geven ook aan dat de **projectmedewerker hierin een grote rol** gespeeld heeft. Het kunnen terugvallen op een professional heeft in veel gevallen het verschil gemaakt om vooruitgang te boeken in de trajecten van vrijwilligers en cliënten. De vrijwilligers menen dat de professionele kennis van de projectmedewerker en haar feedback op de aanpak en attitude van de vrijwilligers hierin cruciaal zijn, evenals haar ondersteuning op psychosociaal vlak. Een bevestiging van een goede aanpak of een stimulerend woordje kan wonderen doen.

Een vrijwilliger die ervaring heeft als trajectbegeleider binnen JWA geeft aan dat het werken in dit project **gemakkelijker was dan ze vooraf gedacht** had. Zij verwijst hierbij voornamelijk naar de grotere vrijheid die ze ervaart in het werk als vrijwilliger. Die vrijheid maakt dat ze meer tijd kon nemen om haar cliënten op verhaal te laten komen, waar ze in haar job naar haar aanvoelen te weinig toe kwam.

“Ik had wel een idee vooraf van wat dat zou worden, maar het zijn eigenlijk vergelijkbare dingen die ik in mijn job als trajectbegeleider deed, maar die toen veel zwaarder aanvoelden om te doen. Er was veel meer werk te doen dan wat je kon doen in die job. We hadden geen tijd. Ik wilde wel bepaalde dingen graag doen, maar kon dat niet. Nu ben ik vrijer, veel vrijer dan ik had verwacht. Ik kan veel meer in de diepte werken met iemand.” (Vrijwilliger)

De meeste vrijwilligers ervoeren al snel dat grote vooruitgang niet meteen geboekt kan worden, maar dat de sleutel ligt in **kleine successen**. Als er (doorgaans kleine) successen zijn in een traject, beschouwen de vrijwilligers dit echt als “boost voor de motivatie” van zichzelf én van de cliënt. Ze zien de meerwaarde van die kleine stappen vooruit zowel **inhoudelijk** (als een vooruitgang in bijvoorbeeld de juridische, financiële of woonsituatie van de cliënt) als op vlak van **motivatie** om het traject verder te zetten en te blijven investeren in de doelstellingen van algemene levenskwaliteit en specifieke capabilities.

Voorbeelden van zulke kleine successen zijn volgens de vrijwilligers een vlotter contact met hulp- en dienstverlening (bv. communicatie met OCMW-medewerker), administratie of financiën in orde gebracht (bv. een foutieve ambtelijke schrapping rechtzetten; schulden bij de provinciebelasting helpen kwijtschelden via bemiddeling), contacten met advocaat of andere externe actoren die werden hersteld en/of verbeterd, een juridische situatie helpen verbeteren, het verbeteren van een perspectief op vlak van een woonst, werk of een uitkering, enzovoort.

7.4.5 Werken aan drempels

Een van de belangrijkste vragen in dit onderzoeksluik gaat erom of de **drempels** die we aantoonde in ons onderzoek (hoofdstuk 4) ook **voldoende aan bod** zijn gekomen in de praktijk van de vrijwilligers. We hebben de indruk dat dit zeker impliciet het geval is, maar zelden expliciet. We stellen ons de vraag of vrijwilligers voldoende zicht hebben op en kennis van het belang van de drempels die ex-gedetineerden parten spelen in een zoektocht naar hulp. We menen dat de projectmedewerker hierin een essentiële rol speelt door de vrijwilligers middels supervisie en feedback bij te sturen waar nodig. Tegelijk is ook het belang van de basisvorming die vrijwilligers aan de start meekrijgen niet te onderschatten. In deze pool vrijwilligers werd bijvoorbeeld in deze basisvorming niet ingegaan op de drempels of ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden. Dat kwam pas in een vervolgvorming aan bod, enige tijd later. Mogelijk kan het meer ingaan op deze drempels in de basisvorming vrijwilligers helpen hier op een meer bewuste en gerichte manier mee aan de slag te gaan.

We zien bijvoorbeeld in de meeste trajecten dat vrijwilligers niet meteen een zicht hebben op de manier waarop **organisatorische drempels** moeten worden aangepakt. Ze zullen eerder inspelen op relationele en dispositionele drempels om cliënten te versterken en zo de organisatorische drempels indirect te overwinnen. Ze zetten hierbij voornamelijk in op bemiddeling bij de communicatie met externe hulpverleners en diensten, op de vertrouwensrelatie van de cliënt en een hulpverlener en de attitude van beiden.

Ze schetsen de situatie van de cliënt en diens hulpvragen en trachten via deze bemiddeling de verwachtingen van cliënten en hulpverleners beter op elkaar te laten afstemmen.

Daarnaast was het voor de meeste vrijwilligers ook niet vanzelfsprekend om rond drempels te werken waarmee cliënten kampen in hun **informele netwerken**. Mogelijk heeft dit grotendeels te maken met de gevoeligheid van thema's die bij zulke drempels betrokken zijn (bespreekbaarheid, beschikbaarheid, schaamte, ...) die meer tijd vergt om een voldoende sterke vertrouwensband te ontwikkelen. Vermoedelijk overstijgt deze doelstelling de mogelijkheden van een aanpak middels kortetermijntrajecten en dient er op dit vlak meer ingezet worden op doorverwijzing.

Een andere verklaring kan ook liggen in het **verschil tussen hulpvraag- of eerder behoeftegericht** werken. Aangezien sommige vrijwilligers toch eerder focussen op rechtstreekse hulpvragen, vermoeden we dat voor een aantal vrijwilligers het belang van enkele elementen uit de methodiek onvoldoende gekend is. Anderzijds speelt hier vermoedelijk ook een groeiproces een rol. Naargelang vrijwilligers langer actief zijn, kan het zijn dat zij hier wel sterker op zullen inzetten.

7.4.6 Toepassing van de methodiek

Om drempels aan te pakken, schuiven we in onze methodiek een aantal **ondersteuningsnoden** naar voor die een bepaalde aanpak impliceren met het oog op het **overwinnen van drempels** en het **versterken van specifieke capabilities** van ex-gedetineerden. Het is dan ook belangrijk om te weten in welke mate deze aan bod kwamen in de trajecten van vrijwilligers en ex-gedetineerden. Maakten ze deel uit van de aanpak van de vrijwilligers in hun traject? En waren zij en de cliënten ermee gebaat?

Zo zien we in eerste instantie dat de voornaamste bezigheid van de vrijwilligers ging om ex-gedetineerden **wegwijs te maken van in de hulp- en dienstverlening** middels een gerichte vraagverheldering. Met deze aanpak zijn diverse drempels in trajecten met ex-gedetineerden overwonnen, onder meer dispositionele drempels zoals een gebrek aan kennis. Het verhelderen van de hulpvragen van cliënten bracht bij heel wat cliënten ook rust teweeg waardoor ze zelf ook vlotter verbetering in hun situatie konden brengen. Omwille van de focus van sommige vrijwilligers op eerder vraaggestuurd dan behoeftegericht werken, willen we het belang onderstrepen van een professional in deze vraagverheldering. Het is daar dat de professional de behoeften van de cliënt naar de voorgrond tracht te brengen. Die rol is niet enkel cruciaal aan de start. Ook gedurende een traject is de professional onmisbaar in de essentiële nabije opvolging van de evoluties van deze hulpvragen. Evenzeer is hij of zij cruciaal in de opvolging en ondersteuning van vrijwilligers omtrent hun aanpak van die hulpvragen.

Het **proactief outreachen en aanklappen** van cliënten kwam duidelijk aan bod. De projectmedewerker spoorde de vrijwilligers herhaaldelijk aan om op regelmatige basis contact op te nemen – zeker als men een tijdje niets vernam – en suggesties van activiteiten te doen. Toch zien we dat het echt aanklappen van de cliënten voor de meeste vrijwilligers moeilijk is. Ten dele schrijven vrijwilligers dit toe aan de motivatie en attitude van cliënt, dan gaat het voornamelijk om cliënten die afgehaakt zijn. Waar dit wel lukte, zijn vrijwilligers erin geslaagd om cliënten een aantal drempels te helpen nemen – zoals bijvoorbeeld angst en schaamte, maar ook een verslavingsproblematiek – om de weg naar de gepaste hulp te vinden of om potentiële drempels in de trajecten van Brug Binnen Buiten ook te verhelpen en zo het afhaken te vermijden.

Kort op de bal spelen lijkt voor de meeste vrijwilligers voorlopig nog wat moeilijker. We hebben hier voorlopig echter onvoldoende zicht op omwille van de experimentele fase van het project. We kunnen wel afleiden uit de gesprekken met de vrijwilligers dat de professional een essentiële rol speelt in het (durven) aanklappen en cliënten *“soms pushen waar nodig”*. De projectmedewerker stimuleert hen hiertoe. Dit vergt evenwel het nodige vertrouwen en daarom ook tijd. De evolutie hiervan gebeurt daarom op het tempo van de cliënt en de vrijwilliger.

De vrijwilligers erkennen en onderstrepen allen het belang van autonomie van de cliënt. Om **autonomie versterkend** te werken, worstelen vrijwilligers soms wel eens met de balans tussen het uit handen geven en nemen van dingen. Ze benoemen dit als een “*blijvende oefening*”. Het is ook een moeilijke evenwichtsoefening als je de cliënt meer autonomie wil geven en tegelijk zelf behoeftegericht eerder dan vraaggestuurd te willen werken. Dat impliceert een voorzichtig balanceren tussen dingen aanreiken omwille van de (ondersteunings)noden die een vrijwilliger opmerkt bij een cliënt en de cliënt de nodige ruimte geven om zelf het traject vorm en inhoud te geven.

Een van de belangrijkste ondersteuningsnoden waar Brug Binnen Buiten op wil inzetten, is net de **brug maken van binnen de gevangenis naar buiten**. Daarom start de projectmedewerker met een eerste vraagverheldering nog in de gevangenis, en start de match en kennismaking met de vrijwilliger buiten de poorten. We lichtten eerder reeds toe dat een aantal vrijwilligers verscheidene maanden hebben moeten wachten vooraleer zij aan de slag konden gaan vanwege de onvoorspelbaarheid van vrijlatingen. In tussentijd zijn ook een aantal vrijwilligers afgehaakt. Hoewel dat doorgaans voornamelijk had te maken met veranderingen in de persoonlijke situatie van de vrijwilligers in kwestie, begrepen we van de vrijwilligers dat dit niet bijdroeg aan hun motivatie en betrokkenheid. We vermoeden daarom dat het reeds betrekken van vrijwilligers in de gevangenis hen vroeger en sterker het gevoel zou geven betrokken te zijn en aan de slag te kunnen gaan. Dit impliceert dat de match en kennismaking met de vrijwilliger reeds plaatsvindt wanneer aangemelde cliënten nog in de gevangenis verblijven. Zo kunnen ze ook meteen aan de slag zodra de cliënt wordt vrijgelaten. Wat hierbij niet uit het oog mag verdwijnen, is de rol van de professional in de vraagverheldering. Bovendien speelt ook de onzekere context van de doelgroep hier op. Het kan bijvoorbeeld nog maanden duren vooraleer een cliënt vrijkomt. Gedurende die hele tijd zit de vrijwilliger te wachten.

We duiden reeds op een aantal drempels die meer of minder aan bod kwamen in de trajecten met vrijwilligers. Daarbij merkten we op dat vrijwilligers het moeilijk vinden om aan drempels te werken in informele netwerken van cliënten. In dezelfde lijn kunnen we stellen dat het **versterken en/of aanvullen van een echt sociaal netwerk** van cliënten slechts beperkt expliciet aan bod is gekomen. Wel getuigen vrijwilligers hoe ze sporadisch bij de cliënt diens contacten in het informele netwerk aankaarten, maar dikwijls bot vangen.

Omdat het bestaande netwerk versterken niet zo gemakkelijk blijkt, zetten vrijwilligers dan ook voornamelijk in op **laagdrempelige ondersteuning**. Ze gaan wel op zoek met de cliënt naar activiteiten en contacten voor dagbesteding, werk, sport, ... om op die manier nieuwe sociale contacten te verwerven. Een alternatieve manier om dit aan te pakken, is met elkaar afspreken in buurthuizen of cafés en dergelijke meer. Tegelijkertijd hanteren vrijwilligers deze aanpak – van het inzetten op positieve contacten via nieuwe netwerken – om cliënten te ondersteunen in het **wegblijven van een disfunctioneel netwerk**.

8 ERVARINGEN VAN DE PROFESSIONAL IN BRUG BINNEN BUITEN

In het voorgaande hoofdstuk lieten we de vrijwilligers aan het woord om te vertellen over hun verwachtingen en ervaringen in het project Brug Binnen Buiten. Daaruit bleek al snel dat naast deze vrijwilligers ook de rol van een professional fundamenteel is in een dergelijk project. In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van de projectmedewerker. Om te beginnen, gaan we in op de mate waarin en de manier waarop zij het referentiekader en de ontwikkelde methodiek hanteert in de praktijk. De projectmedewerker stond in een eerste projectfase zelf in de praktijk van ondersteuningstrajecten van ex-gedetineerden, waar zij in de tweede projectfase de vrijwilligers aanstuurt. Daarom kan zij zinvolle inzichten geven op de bruikbaarheid, voor- en nadelen, knelpunten en successen van de gehele benadering vanuit het perspectief van ondersteuner van ex-gedetineerden én vanuit het perspectief van een vrijwilligerscoach. In een volgende stap bekijken we of deze aanpak geleid heeft tot het aanpakken van drempels en welke rol de professional daarin opnam. We bespreken voorts ook een aantal relationele aspecten die relevant zijn in het contact tussen de professional en cliënten. Daarop zetten we de rol van de professional af tegen die van de vrijwilligers om scherp te krijgen waar de meerwaarde van beiden net ligt. Op die manier kunnen we dit hoofdstuk afsluiten met een discussie omtrent de meerwaarde van dit project aan de hand van de ervaringen en verworven inzichten van de projectmedewerker.

8.1 TRAJECT

Hier bespreken we de ondersteuningstrajecten van cliënten (voornamelijk deze met vrijwilligers), maar dan vanuit het perspectief van de projectmedewerker. Omwille van haar nauwe betrokkenheid in de ontwikkeling van de methodiek voor dit project, starten we met de mate waarin deze methodiek aan bod kwam in deze trajecten en de bijdrage die de methodiek al dan niet had in de verbetering van de situatie van cliënten, door de ogen van de projectmedewerker. Nadien gaan we dieper in op die eigenlijke verandering en de relationele aspecten van de trajecten.

8.1.1 De kracht van het referentiekader en de methodiek

Om te beginnen, polsten we naar de **mate** waarin de projectmedewerker van Brug Binnen Buiten zich het **referentiekader en de methodiek** die hiertoe ontwikkeld werd, **eigen maakte en kon toepassen** in de praktijk. We merken dat de basisuitgangspunten van zowel het referentiekader als de methodiek gedragen worden door de professional, hoewel misschien niet altijd tot in detail.

De projectmedewerker lichtte toe dat toen het theoretisch kader dat opgebouwd is rond het concept van capabilities pas ontwikkeld was in de beginfase van het project, dit nog vers in het hoofd zat. Intussen is ze niet continu bezig met dit capabilities-concept in de praktijk, het zit **niet op de voorgrond**. Toch is de **kern er wel van bijgebleven**. De projectmedewerker beklemtoont dat ze voornamelijk de focus op krachten eerder dan op problemen hieruit meenam naar de praktijk. Met haar achtergrond als hulpverlener past ze die focus evenwel bijna automatisch toe.

Het is dan ook **niet** vanzelfsprekend voor de projectmedewerker om de idee van capabilities uitgebreid **uit te leggen aan vrijwilligers**. Ze doet dit wel eerder in termen van kansen, krachten, waarde, autonomie en dergelijke, en ook in termen van ondersteuningsnoden.

“Ik kan het eigenlijk basic uitleggen.” (Projectmedewerker)

Het is dan ook **niet** voorgevallen dat de projectmedewerker met een vrijwilliger een **gesprek** had over capabilities. Maar ze richt zich hier **wel** op in het bijsturen van de vrijwilliger en diens **manier van kijken** naar de dingen die ze op de vrijwilligers wil overbrengen.

Desondanks acht de projectmedewerker het capabilities-perspectief wel een **meerwaarde** om te werken met de doelgroep van ex-gedetineerden, alsook in de doelstellingen en werkwijze van Brug Binnen Buiten. Het is volgens haar een manier van kijken die in heel wat vormen van hulpverlening kan toegepast worden. Omwille van de lage eigenwaarde van ex-gedetineerden is de focus op kunnen en krachten bij deze doelgroep des te meer aangewezen. Ook in het algemeen zouden alle mensen met kwetsuren en een zwakke positie in de samenleving volgens haar sowieso meer gebaat zijn met dit referentiekader. De projectmedewerker licht dit toe met een voorbeeld.

“Een cliënt zat echt in de miserie, maar heeft toch deelgenomen aan een computercursus en had echt iets moois gemaakt. Dat heb ik dan echt bekrachtigd hoe knap het is dat hij dat kon maken en dat ik dat zelf niet eens kan!” (Projectmedewerker)

We vroegen ons af op de projectmedewerker reeds **positieve of negatieve effecten** heeft gezien op vlak van bepaalde capabilities van cliënten, al dan niet indirect via de vrijwilligers? De projectmedewerker stelt dat dit eigenlijk een constante is. Het werken aan de capabilities maakt eigenlijk de kern uit van de ondersteuningstrajecten.

I: “Begrijp ik dat je het concept niet expliciet hanteert, maar wel kenmerken ervan toepast in de praktijk?”

R: “Ja, in het project leg ik de klemtoon voor de vrijwilligers op het niet overnemen, maar op het versterken van de cliënt en het in zichzelf geloven. Zo is er het voorbeeld van een man die een test moest afleggen om aan een opleiding te kunnen beginnen. Het positieve resultaat deed hem denken: ‘ik was geslaagd, misschien kan ik dat toch’.” (Projectmedewerker)

Toch blijft het moeilijk, want cliënten hebben weinig zelfvertrouwen, maar kunnen volgens de projectmedewerker veel meer dan ze zelf denken. Bovendien bestendigt de moeilijke transitie na vrijlating – en alles wat daarbij op deze mensen afkomt – deze onderschatting van de eigen capaciteiten. Veel ex-gedetineerden hebben een heel **beperkt geloof in de eigen krachten**.

Het valt de projectmedewerker niet mee om **negatieve voorbeelden** te geven van effecten op capabilities na interventies van vrijwilligers. Ze erkent wel dat omwille van de achtergrond van ex-gedetineerden, de beperkte **bandbreedte** en de vele teleurstellingen die zij dikwijls al hebben moeten verwerken, zij niet altijd de waarde van kleine successen of kleine stapjes vooruit zien, maar zich eerder richten op wat misloopt.

“Het is moeilijk om een negatief voorbeeld te geven, want ik zie vooral het positieve van het project. Sommige cliënten zien vooral wat mislukt en zullen toch opgeven; soms lukt het ook gewoon niet.” (Projectmedewerker)

In die zin is ook het **denkkader van Schaarste en Ondersteuningsnoden** relevant gebleken in de praktijk. De effecten van schaarste op de ex-gedetineerden vindt de projectmedewerker heel herkenbaar. Mensen komen vrij en worden overstelpt door zovele problemen tegelijk. Daar zijn ze zo op toegespitst dat ze soms vergeten dat er ook nog positieve dingen zijn of andere dingen waaraan gewerkt moet worden. Dat verwijst naar de tunnelvisie die ontstaat omwille van de beperkte bandbreedte die men overhoudt. Het lijkt wel eigen aan de doelgroep, stelt de projectmedewerker, maar ook aan kwetsbare mensen in het algemeen. In de praktijk heeft de **projectmedewerker** hier niet actief bewust rond gewerkt, maar de kaders hebben haar werkwijze wel automatisch mee vorm gegeven. Ze kijkt immers in eerste instantie naar wat iemand kan en wat iemand nodig heeft om terug zijn of haar weg te vinden in de samenleving.

“Daarom stimuleer ik de vrijwilligers in het kennismakings- of vraagverhelderingsgesprek: ‘Vraag aan cliënten zelf: ‘Wat is nodig om alles te laten draaien?’ of ‘Wat heb je nodig om je draai weer te vinden?’ Naar aanleiding van deze vragen zal de cliënt zelf zijn noden en verwachtingen aangeven.” (Projectmedewerker)

8.1.2 De theorie in praktijk: inzetten op ondersteuningsnoden om drempels te verlagen

We weten nu van de projectmedewerker in welke mate zij het referentiekader en de methodiek die ontwikkeld werden voor Brug Binnen Buiten kon hanteren in de praktijk. Dan rest ons de vraag of en in welke mate deze methodiek er volgens haar heeft toe geleid dat bepaalde drempels overwonnen worden die ex-gedetineerden ondervinden op weg naar hulp na hun vrijlating.

De **drempels** die aan het licht kwamen uit de onderzoeksresultaten in hoofdstuk 4 bleken al snel herkenbaar in de praktijk van Brug Binnen Buiten. We gingen na bij de projectmedewerker op welke **manier** zij hiermee aan de slag ging.

In de **eerste projectfase** waarin de professional zelf in de praktijk stond, ging ze telkens eerst goed kijken waar drempels juist zitten in de zoektocht naar hulp bij specifieke cliënten.

“Ik ging dan dieper in op reacties of dingen die de cliënten aangeven en dan doorvragen. Bijvoorbeeld, als een cliënt zegt: ‘Dat doe ik niet,’ dan vraag ik hem ‘Waarom?’ Zo kon ik kijken of er organisatorische of eerder dispositionele drempels speelden en bekijken hoe we deze konden veranderen.” (Projectmedewerker)

De analyse van de ervaringen van de vrijwilligers bracht aan het licht dat het niet vanzelfsprekend is om organisatorische drempels rechtstreeks te bekampen, maar dat er veeleer kan worden ingezet op relationele en dispositionele drempels. Het grootste deel van het werken rond zulke relationele en dispositionele drempels gaat volgens de projectmedewerker dan ook op aan het *“uitleggen aan een cliënt”*. Het geven van informatie duidt op het wegwijs maken van de cliënt in de hulp- en dienstverlening naar aanleiding van een gerichte hulpvraagverheldering. Niet alleen kunnen ex-gedetineerden zo hun weg beter vinden in het kluwen dat hulp- en dienstverlening kan zijn. Het biedt hen ook duidelijkheid en rust – door een beter overzicht op de eigen (ondersteunings)noden en de mogelijke oplossingen en/of hulpverlening.

Ex-gedetineerden vinden niet alleen moeilijk hun weg, ze hebben dikwijls ook al heel wat **teleurstellingen** moeten verwerken in contacten met hulp- of dienstverlening. De projectmedewerker had in de eerste projectfase zelf dan ook veel aandacht voor het **zoeken van de gepaste diensten** – opdat mensen niet alweer negatieve ervaringen zouden opdoen. Om het eerste contact met hulp- of dienstverleners vlotter te laten verlopen, zette ze ook in op actieve doorverwijzing. Ze belde samen met de cliënt naar een dienst of ging er samen met de cliënt naartoe.

Dikwijls heeft het niet vinden van de gepaste hulp- of dienstverlening ook te maken met dispositionele drempels. Voornamelijk schaamte en onzekerheid spelen volgens de projectmedewerker een nefaste rol. Zo hebben verscheidene cliënten het moeilijk om te solliciteren, *“uit angst om de gaten in hun cv op te vullen”*.

“Schaamte en onzekerheid zijn zo belangrijk. Ze zeggen dan: ‘Ik ben juist vrij, wat moet ik nu op een cv zetten?’” (Projectmedewerker)

De projectmedewerker stelt dat er in de trajecten dus **continu wordt gewerkt aan drempels**. Het maakt volgens haar de kern uit van de praktijk. Desondanks is dat niet altijd vanzelfsprekend, soms blijven cliënten toch *“in een drempel steken”*. Soms blijft een drempel toch te hoog, ondanks alle inspanningen. Drempels komen wel voldoende aan bod, maar de mate waarin varieert naargelang er verschillen zijn in iemands hulpvragen binnen de gevangenis en deze na vrijlating.

“Als mensen vrijkomen, komt er zoveel op hen af. Er is schaarste, één focus, de rest lukt niet. Dan is geduld nodig om dat aan bod te laten komen. Je moet beginnen met één ding, pas later aan andere dingen laten herinneren. Maar dat klinkt gemakkelijker gezegd dan gedaan. Het moet stap voor stap.” (Projectmedewerker)

De projectmedewerker merkt hierbij ook op dat zij en de vrijwilligers intussen ook een aantal vaste contactpersonen hebben in uiteenlopende diensten. Deze contacten werden opgebouwd na diverse situaties waar vrijwilligers of de projectmedewerker zowel de situatie van de cliënt als de werking van Brug Binnen Buiten aan een hulpverlener hadden toegelicht.

“Zo moesten ze in het begin eerder random een sportclub zoeken, maar door de samenwerking met buurtsport zijn ze nu sneller geholpen. En hulpverleners werken zo meer op maat van de cliënt.” (Projectmedewerker)

We hadden eerder al aangegeven dat heel wat vrijwilligers het moeilijk vinden om organisatorische drempels rechtstreeks aan te pakken. Een organisatorische drempel die de projectmedewerker in verscheidene trajecten is tegengekomen, gaat om het **werken op afspraak**. Dat blijkt inderdaad voor de doelgroep vaak moeilijk. Door mee te gaan naar een dienst kan dit soms verholpen worden. De projectmedewerker geeft ook het voorbeeld van een cliënt die drie keer heen en weer was gestuurd tussen het OCMW van de ene stad en dat van een andere, op zoek naar een plek om te overnachten. Beide diensten schoven de verantwoordelijkheid af op de ander en stuurde de man in kwestie van het kastje naar de muur. Door tussenkomst is snel gebleken welke dienst verantwoordelijk was en kon de man nog dezelfde dag geholpen worden met een overnachting. Het bevechten van zulke organisatorische drempels in deze en gelijkaardige situaties blijft moeilijk. De projectmedewerker geeft ook aan dat je organisaties niet zomaar kan veranderen.

“Organisaties zijn wie ze zijn.” (Projectmedewerker)

De projectmedewerker ziet daarentegen – net als de vrijwilligers – wel veel mogelijkheden om te werken aan de **relatie van cliënten met externe hulpverleners** en deze te veranderen als men de situatie van de cliënt kan toelichten. Zij en de vrijwilligers ervoeren dat hulpverleners meer tijd namen – ondanks de soms hoge werkdruk – en de cliënt serieuzer namen.

Het blijkt wel dat vrijwilligers hiervoor soms eerst verschillende diensten moeten bellen – zoals de mutualiteit, het OCMW en dergelijke – om bij juiste dienst terecht te komen. Soms maakten ze echt een verschil door vooraf uitleg te kunnen geven over de situatie van de cliënt, maar ook dat blijkt soms moeilijk. Toch meent de projectmedewerker dat hoewel het bekampen van organisatorische drempels moeilijk is voor vrijwilligers, hier wel succesvol rond gewerkt wordt via het overwinnen van dispositionele en relationele drempels.

Dispositionele drempels kunnen evenmin altijd overwonnen worden. Soms blijft een cliënt koppig of blijft de schaamte te groot om een bepaalde dienst in te schakelen. Daarnaast leggen cliënten hun eigen situatie ook niet altijd duidelijk uit aan hulpverleners. Daarom is het vooraf geven van informatie veel duidelijker en kan een hulpverlener vlotter aan de slag.

Naast deze drempels die spelen in de zoektocht naar hulp in de formele hulp- en dienstverlening willen we ook weten of het werken aan **drempels** die een rol spelen in het **informele netwerk** van ex-gedetineerden aan bod kwam in de trajecten. Uit het onderzoek waarvan we de resultaten in hoofdstuk 4 voorstelden, bleek dat heel wat ex-gedetineerden worstelen met drempels in hun eigen sociale netwerk. Bovendien kwam aan het licht dat er een grote nood is aan (gezonde) sociale contacten. De projectmedewerker had daarom ook verwacht dat heel wat cliënten hiervoor een beroep zouden doen op Brug Binnen Buiten. Zoals al blijkt uit ons verslag van de vrijwilligers, is dit aandeel van het werken rond de informele netwerken veel minder dan verwacht (of zelfs gehoopt).

“Dat is heel wat minder dan ik had verwacht of zelfs gehoopt. Het komt amper voor in de hulpvragen waarvoor men naar ons komt.” (Projectmedewerker)

Ex-gedetineerden stellen blijkbaar **zelden** de vraag in Brug Binnen Buiten om hun **informele netwerken** te versterken. Wat zij wel dikwijls vragen, is ondersteuning in het leren kennen van nieuwe mensen, maar dan via een nieuwe hobby of vrijetijdsactiviteit. Naar aanleiding van een dergelijke vraag is er bijvoorbeeld een cliënt doorverwezen naar ArmenTekort. Een buddy in die organisatie kan een langduriger traject afleggen met de man, in tegenstelling tot de trajecten op eerder korte termijn in Brug Binnen Buiten.

Om echt te werken rond drempels die spelen in **familiale relaties** blijkt ook de **schaamte** soms te groot of is het thema te **delicaat**. Omwille van de beperkte bandbreedte (cf. Schaarsteperspectief) en de gevoeligheid is het helpen herstellen van moeilijke banden met familieleden een doelstelling die de meeste trajecten overstijgt. De meeste trajecten zijn immers gericht op een korte termijn, waarin een heleboel kleine dingen worden aangepakt – soms ook in deze informele relaties. Er is doorgaans geen tijd om zulke omvangrijke en gevoelige kwesties op te lossen. Dat vergt meer **vertrouwen** en daarom vooral veel **tijd**.

Omdat het werken aan drempels in informele netwerken weinig aan bod kwam in de trajecten van de projectmedewerker en de vrijwilligers, vroegen we ons af of dit thema als een van de projectdoelstellingen aan bod komt **in het eerste kennismakings- of vraagverhelderingsgesprek**. De projectmedewerker geeft aan dat dit niet expliciet het geval is, maar dat zij voornamelijk focust op wat van de cliënten zelf komt aan ondersteuningsnoden. Het thema kan wel ter sprake komen als de cliënt er iets rond vertelt. Zo ligt de focus dikwijls op een beperkt sociaal netwerk. Ex-gedetineerden geven dit vaak zelf aan in deze gesprekken: *“Ik ken weinig mensen.”*, *“Ik zou graag nieuwe mensen leren kennen.”* Dat ze deze nood hebben en erkennen wil niet altijd zeggen dat men ook in staat is om er (nadien) in de trajecten rond te werken. In deze informele relaties hebben ze dikwijls ook al heel wat kwetsuren opgelopen en delen ze beladen ervaringen met betrokkenen uit die netwerken.

“Toch blijft het moeilijk om aan het thema te komen. Cliënten laten je niet zomaar toe in een beeld op de familiebanden en dergelijke. Daarvoor moeten ze zich kwetsbaar opstellen. En de doelgroep is net zo hardleers, ze hebben een pantser, zijn in survivalmodus.”
(Projectmedewerker)

Volgens de projectmedewerker hebben de **ondersteuningsnoden** – die uit het onderzoek in hoofdstuk 4 aan het licht kwamen – een actieve rol gespeeld in de trajecten met cliënten. Een aantal zijn hier reeds vermeld, zoals het **wegwijs** maken van cliënten in de hulp- en dienstverlening en de **vraagverheldering**. Maar eigenlijk zijn alle ondersteuningsnoden hierin cruciaal geweest. In deze trajecten dienen vrijwilligers immers in eerste instantie ervoor te proberen zorgen dat de **cliënten (blijven) aanhaken** aan de vrijwilligers zelf. Het is daarom van belang om ook **drempels te vermijden of verkleinen in Brug Binnen Buiten zelf**. Daarom zet de projectmedewerker ook sterk in op het zo snel mogelijk afspreken na een vrijlating, hen zelf opzoeken als ze niet komen opdagen en dergelijke. Op die manier wil ze (en stimuleert ze de vrijwilligers om) **kort op de bal** spelen.

“Zo zeg ik tegen de vrijwilligers: ‘Stuur eens een sms’ of ‘informeer hoe het geweest is.’ Zo heeft de cliënt het gevoel dat er iemand dichtbij is.” (Projectmedewerker)

De projectmedewerker wijst de vrijwilligers hierbij wel op het belang van **autonomie** van de cliënt. Cliënten mogen niet het gevoel krijgen dat de vrijwilliger alles gaat overpakken van de cliënt. De doelgroep kan hier *“allergisch”* op reageren en mogelijk afhaken. Zo vermoedt de projectmedewerker dat ze in het begin van de eerste projectfase in een specifiek traject misschien iets té **proactief** is geweest. De man had een vraag gesteld op één levensdomein. Zij heeft daarnaast zelf veel aangeboden en dingen willen overnemen. Mogelijk is de cliënt daarom afgehaakt.

“Ook zij (vrijwilliger) heeft zichzelf nu die vraag gesteld: ‘Heb ik overdreven? Heb ik hem afgeschrikt?’ Ook de vrijwilligers stellen hun eigen aanpak in vraag: ‘Hoe aanklampend moet ik zijn?’ ‘Moet ik meer of minder aanklampen?’ ‘Hoe kort op de bal?’ ‘Welk mandaat heb ik?’

‘Wat is goed voor de cliënt zelf?’ ‘In welke mate moet ik overnemen of net niet?’ – als de cliënt zich bijvoorbeeld afhankelijk of weigerachtig opstelt.’ (Projectmedewerker)

In de meeste situaties kan de projectmedewerker de vrijwilligers voldoende **kapstokken aanbieden om antwoorden te vinden**. Dikwijls zoeken vrijwilligers bij haar bevestiging. Zij probeert hen hier zelf over na te denken: *“Wat denk je zelf?”*. Vaak hebben deze vragen van vrijwilligers te maken met onzekerheid. Daarop tracht de projectmedewerker samen met de vrijwilligers de situatie te bekijken vanuit het perspectief van de cliënt. Deze gezamenlijke inschatting kan vrijwilligers gerust stellen en hen voldoende versterken om een aanpak uit te proberen. De projectmedewerker drukt de vrijwilligers op het hart dat het ook eens mis mag gaan en dat ze de aanpak dan kunnen bijstellen.

“Ik vraag ook wel eens aan de vrijwilligers: ‘Heb je het hem zelf al gevraagd?’ Dan zeggen ze dikwijls dat ze dat vergeten zijn. Dan stel ik dat voor en nadien vraag ik dan: ‘Heeft dat gemarcheerd?’” (Projectmedewerker)

Soms vergissen vrijwilligers zich ook wel eens. Zo kan het zijn dat ze de cliënt **iets te los laten** en dat de projectmedewerker de vrijwilliger **aanspoort om meer initiatief** te nemen. In andere gevallen moet ze de vrijwilliger dan weer **behoeden** om niet te kort op de huid van de cliënt te zitten of **teveel** over te nemen. De aanpak van de projectmedewerker hierin is gericht op spiegelen, ze vraagt de vrijwilligers of ze zelf denken dat een bepaalde aanpak voor de cliënt in kwestie meer of minder geschikt is. Middels **doorvragen en spiegelen** tracht ze de vrijwilligers te versterken. Ze getuigt dat dit altijd een zoektocht is omdat niet alles werkt bij iedereen.

Ook de **handelingsprincipes** (hoofdstuk 5) ondersteunen de vrijwilligers in hun aanpak, hoewel de projectmedewerker geen zicht heeft op de mate waarin de vrijwilligers zich deze principes hebben toegeëigend. De projectmedewerker is dankzij haar professionele achtergrond vertrouwd met deze handelingsprincipes. Vrijwilligers vragen advies en de projectmedewerker grijpt in, stuurt hen in een bepaalde richting en stimuleert hen om zelf na te denken in die richting. De invulling daarvan maken de vrijwilligers op hun eigen manier. Als ze hen bijvoorbeeld vraagt of ze weten wat de cliënt zelf wil of ze hen stimuleert om na te denken over de mogelijke aanpak, geeft ze zo impliciet het belang van autonomie aan.

“De vrijwilligers doen hun best, we geven het mee.” (Projectmedewerker)

8.1.3 Relationale aspecten van trajecten door het oog van de professional

In het voorgaande hebben we de ervaringen van de projectmedewerker weergegeven omtrent de inhoudelijke aspecten van trajecten met cliënten. Nu gaan we in op de **relationele aspecten** daarvan. De projectmedewerker is in deze tweede projectfase op een heel ander manier met cliënten in contact gekomen. Waar ze in de eerste fase het hele traject zelf mee doorliep van aanmelding tot afronding, droeg ze in deze fase de cliënt over aan de vrijwilliger na de vrijlating van de cliënt.

Hoewel de **samenwerking** met cliënten dus voor de projectmedewerker **anders** verloopt in deze tweede projectfase, verloopt dit **contact** volgens haar even **goed** als in de eerste fase. Ze geeft wel aan dat ze alert moet zijn. Ze wil in eerste instantie dat ex-gedetineerden aanhaken. Daartoe investeert ze in de gevangenis sterk in het ontwikkelen van een goede band met de cliënt, zeker als deze nog enige tijd in de gevangenis verblijft. Soms blijkt het echter moeilijk om iemand na diens vrijlating over te dragen aan de vrijwilliger. Cliënten willen soms gewoon verder werken met de projectmedewerker zelf, in plaats van een **overdracht** naar alweer een nieuwe persoon.

“Ze zeggen me dan wel eens: ‘Ik wil liever bij u terecht kunnen’. Dat is toch zoeken (hoe we die overdracht vlot kunnen laten verlopen).” (Projectmedewerker)

Zij zou de cliënt voortaan de nodige ondersteuning bieden. Een andere cliënt gaf na zijn vrijlating de boodschap aan de projectmedewerker dat hij nu wel vrij was, maar geen noden had op dat moment. Hij zou haar later bellen als er toch iets op zijn pad kwam. Een andere cliënt zei haar na zijn vrijlating dat het beter meevalt dan hij vooraf had gedacht. Omdat ze de meeste cliënten die niet aanhaken echter niet te horen krijgt, heeft de projectmedewerker er geen zicht op of deze mensen elders terecht kunnen.

8.2 DE ROL VAN DE PROFESSIONAL EN DE VRIJWILLIGERS

Uit de hierboven besproken ervaringen van de vrijwilligers blijkt dat zij soms worstelen met de eigen rolafbakening. We toetsten de rolafbakening van zowel de vrijwilligers als de professional daarom af bij de projectmedewerker. We wilden niet alleen weten of de afbakening van haar rol duidelijk is op zich, alsook ten aanzien van de vrijwilligers – in haar rol als coach van de vrijwilligers. Daarnaast waren we ook benieuwd naar haar visie op de rol van de vrijwilligers en die van haarzelf. In het verlengde daarvan polsten we dan ook naar het verloop van de samenwerking tussen beide. Deze elementen komen hier aan bod.

8.2.1 Rolafbakening van de professional en vrijwilligers

De projectmedewerker stelt dat de **afbakening van haar rol in het project** voor haarzelf duidelijk is. Ze meent zelfs dat het nu lijkt te kloppen met de doelstellingen van het project en de (ondersteunings)noden van de doelgroep. Bovendien ligt deze rol in de lijn van de verwachtingen die ze koesterde aan de start van het project. Haar **rol ten opzichte van de vrijwilligers** in deze tweede projectfase is ook voldoende duidelijk. Ze getuigt wel dat dit een *“beetje anders”* is. Ze had zelf verwacht dat ze op vaste tijdstippen (om de zoveel weken) individuele coaching gesprekken zou hebben met vrijwilligers en telkens één supervisie in groep. In de praktijk blijken grote verschillen te bestaan in de werkwijze en samenwerking met de vrijwilligers. De ene vrijwilliger heeft meer of net minder begeleiding nodig dan de andere.

“Zo springt een vrijwilliger geregeld binnen bij JWA. Dan kunnen we tien minuten kort overleggen over het traject. We hebben dat zo afgesproken en dat werkt goed op die manier. Met een ander vrijwilliger heb ik dan weer vooral contact via mail. Daarin geeft hij een beetje een stand van zaken. En elke 1,5 à 2 maand zitten we samen voor ongeveer 1,5 uur om alles in de diepte te bespreken.” (Projectmedewerker)

Doorgaans polst de projectmedewerker bij de **vrijwilligers welke vorm van samenwerking ze zelf willen**, tenzij ze zelf ervaart dat ze een vrijwilliger (te) weinig hoort. Als ze de indruk krijgt dat ze onvoldoende zicht heeft op een traject, zal ze de vrijwilliger hierop aanspreken en vragen om iets meer te laten horen. Soms belt ze hen zelf ook wel eens op. Zo vullen de vrijwilligers registratiebladen in om de projectmedewerker op de hoogte te houden van de activiteiten in een traject, maar tevens als een vorm van dossier. Naar aanleiding van een dergelijk registratieformulier dat een vrijwilliger haar had doorgestuurd, viel het de projectmedewerker op hoeveel de vrijwilliger in kwestie op korte tijd gedaan had met de cliënt. De projectmedewerker had hier voor het verkrijgen van dat registratieformulier geen zicht op. Daarop vroeg ze de vrijwilliger om toch even samen te zitten zodat ze voldoende ondersteuning kon bieden. In dit geval nam de professional dus iets meer initiatief.

De projectmedewerker tracht deze **aanpak van meer of minder contact continu af te toetsen** bij de vrijwilligers zelf. Dit loopt volgens de verwachtingen van de projectmedewerker. Toch is het soms zoeken om een gepaste vorm van coaching te vinden die past bij de persoonlijkheid van een vrijwilliger. Bovendien valt het haar op **hoe zelfstandig** de vrijwilligers kunnen werken, dat had ze evenmin verwacht. Misschien zijn professionele hulpverleners eerder geneigd om de mogelijkheden en **meerwaarde van vrijwilligers te onderschatten**. We hebben de indruk dat er heel wat gerealiseerd kan worden met vrijwilligers in ondersteuningsvormen als in dit project, evenwel mits de cruciale ondersteuning op maat.

“Ik wil voor de vrijwilligers zorgen, ik moet mij inhouden. Ik merk dat ze veel zelfstandig kunnen en dat ze het wel aangeven als er iets misloopt of als ze vastzitten.” (Projectmedewerker)

De meeste vrijwilligers hebben ten aanzien van de projectmedewerker ook het belang onderstreept van de **aanwezigheid** van een professional bij het **kennismakingsgesprek**. De professional zet hen goed op weg en stelt hen gerust. Ze benadrukt dan ook bij elke vrijwilliger dat het niet erg is als het niet direct lukt. De aanwezigheid van de projectmedewerker zorgt op die manier voor rust, zekerheid bij de vrijwilligers. Voor de cliënt is zij ook een vertrouwd gezicht, wat de overdracht in heel wat gevallen vlotter doet verlopen. Ten slotte komen in deze kennismakingsgesprekken alle noden en ondersteuningsnoden van de cliënt aan bod voor de inhoudelijke start van het traject. Middels de vraagverheldering is de professional in staat om uit de chaos en het soms verwarrende verhaal van de cliënt de essentie en prioriteiten af te leiden waarmee de vrijwilligers dan aan de slag kunnen.

Zoals we reeds toelichtten, is de **rol van de projectmedewerker in de tweede projectfase danig veranderd**. Ze staat nu niet langer zelf in voor de rechtstreekse ondersteuning van de cliënten, maar wel de aansturing van de vrijwilligers. Ondanks de grote verschillen daarin, doet de projectmedewerker het werk nog even graag. Ze haalt veel voldoening uit het opvolgen van de creatieve werkwijze van de vrijwilligers, de stappen die cliënten vooruit zetten en de lessen of voldoening die vrijwilligers uit hun werk halen.

“Het doet me plezier om vanop afstand te zien hoe de vrijwilligers het aanpakken en soms dingen verschillend doen dan een professional.” (Projectmedewerker)

De invulling van deze rol en het **bewaken van afstand** tot de vrijwilligers bleek op zich ook een zoektocht. De projectmedewerker moest zoeken naar een balans tussen de mate van **vrijheid** geven aan de vrijwilligers en de mate waarin ze hen moest opvolgen en zich mengen in de trajecten. Soms is het voor de professional moeilijk in te schatten of haar inschatting van de vrijwilligers juist is. In situaties van twijfel zal de projectmedewerker hiernaar doorvragen bij de vrijwilligers. Zo geeft ze het voorbeeld van een vrijwilliger waarbij ze op een gegeven moment het gevoel had dat er iets moest veranderen in het traject in kwestie. Ze diende uit te zoeken of het gebrek aan vooruitgang of activiteiten van de vrijwilliger en de cliënt een *“kwestie van kunnen of willen”* was. Met andere woorden, de professional wou een zicht krijgen op de stagnatie in het traject en of deze ten dele te wijten was aan een verminderde motivatie van de vrijwilliger of dat de vrijwilliger eerder onvoldoende zicht had op de persoonlijkheid en minder zichtbare hulpvragen van de cliënt – of dat het vooral lag aan het feit dat de cliënt zijn motivatie kwijt was en/of geen hulpvraag meer had.

Het **coachen van vrijwilligers** is dus een continu **zoeken naar de gepaste aanpak** en naar een **balans** tussen **vertrouwen** geven en loslaten of eerder **bijsturen** middels interventies. Dit gebeurt echter altijd met **respect** voor de vrijwilliger. Het blijft een moeilijke inschatting.

“Het is altijd zo, als coach mensen bijsturen is moeilijk.” (Projectmedewerker)

Over het algemeen blijken de **vrijwilligers** in dit project sterk bereid tot **zelfreflectie**. De projectmedewerker merkt hier echter wel nog grote verschillen met professionals, zoals bijvoorbeeld in een supervisie in een professioneel hulpverlenersteam. Het vergt heel wat tijd om zich deze reflectie eigen te maken. De vrijwilligers moeten kunnen ventileren en reflectiviteit leren om tot een echte probleemstelling te komen. Dat is ook een gezamenlijke zoektocht.

De **professionele achtergrond** van de projectmedewerker heeft dan ook een **verschil** gemaakt in de koers of aanpak in diverse trajecten van een cliënt met een vrijwilliger na een supervisie of interventie. Zo is er het voorbeeld dat eerder aan bod kwam waarbij een vrijwilliger worstelt met de vraag hoe het traject af te ronden. De cliënt blijft veel beroep doen op de vrijwilliger en de vrijwilliger wil veel helpen. Het traject in kwestie loopt op het moment van de bevraging reeds 5 maanden, 2 maanden langer dan het gemiddelde vooropgestelde doel. Er vindt dan ook dikwijls overleg plaats tussen de vrijwilliger en de projectmedewerker. Een professional is in deze nodig om de afronding te helpen concretiseren en om te voorkomen dat nieuwe vragen of problemen blijven komen. In een dergelijke situatie bekijkt de projectmedewerker samen met de vrijwilliger in kwestie welke hulpvragen er nog open liggen, welke antwoorden mogelijk zijn en hoeveel tijd

de vrijwilliger denkt hiervoor nodig te hebben. Op basis hiervan is het dan mogelijk om een concreet actieplan op te stellen voor de afronding van het traject. De professional is hier belangrijk in het aanreiken van de nodige tools of handvaten. Dit stemt overeen met wat we in de literatuur terugvinden over de rol van een vrijwilligerscoach.

De projectmedewerker moet ook dikwijls uitleggen aan vrijwilligers dat cliënten voornamelijk **denken op korte termijn**. De tunnelvisie van heel wat ex-gedetineerden (cf. het Schaarsteperspectief) staat in schril contrast met vrijwilligers die denken dat als ze een afspraak maken met een cliënt binnen een week, ze ook mogen verwachten dat de cliënt er zal zijn. Een professional kan dan toelichten dat vrijwilligers en cliënten dikwijls **verschillende waarden en normen** hanteren en dat sommigen eerder leven van dag tot dag. Dikwijls merken vrijwilligers wel dat hun aanpak niet werkt en zullen ze die veranderen. Na verloop van tijd – en na deze feedback van de projectmedewerker – gaf een vrijwilliger aan dat als hij bijvoorbeeld op een bepaalde dag wil afspreken met een cliënt, hij hem de dag ervoor contacteert in plaats van de week voordien.

We vroegen de projectmedewerker ook aan welk aspect of welke werkwijze van **omkadering** of coaching de vrijwilligers volgens haar het meest gehad hebben om hun rol op te nemen. Overeenkomstig met de bevindingen uit de gesprekken met vrijwilligers blijkt dat in eerste instantie de mogelijkheid te zijn om de projectmedewerker (individueel) te bereiken voor feedback. Haar **beschikbaarheid als aanspreekpunt en adviespersoon** zijn naar haar ervaring het meest belangrijk voor hen geweest.

Zoals we eerder ook al hebben opgemerkt bij de bespreking van de contacten tussen de projectmedewerker en de cliënten, verkrijgt de **projectmedewerker slechts een indirect zicht op de trajecten via de vrijwilligers**. Wanneer vrijwilligers haar consulteren en over hun activiteiten en ervaringen vertellen, tracht de projectmedewerker zich een beeld van de trajecten te vormen. Naast de momenten waarop ze formeel samen zitten, neemt ze ook soms zelf het initiatief om informeel via mail of telefoon te polsen hoe het loopt. Ten slotte verkrijgt ze ook informatie via de registratiebladen. Ze waakt er wel over dat het initiatief vooral bij de vrijwilligers ligt.

8.2.2 Contacten tussen de professional en de vrijwilligers

Dat brengt ons bij de **relationele aspecten van de samenwerking** en dus ook contacten tussen de projectmedewerker en de vrijwilligers. In het algemeen heeft de projectmedewerker deze contacten als heel goed ervaren. Ze vond het vooral een fijne ervaring om alle vrijwilligers geëngageerd en enthousiast aan het werk te zien. Dat is niet mis, rekening houdend met wat er allemaal van de vrijwilligers gevraagd wordt: de activiteiten met de cliënten, de gesprekken met de projectmedewerker, de registratiebladen, de groepsbijeenkomsten, de interviews voor het onderzoek en de vorming die er werd gegeven. In dat alles is de communicatie vlot verlopen en stelden de vrijwilligers zich **bereikbaar** op. Ze reageerden bijvoorbeeld snel als de projectmedewerker hen vroeg om overleg te plegen. Deze bereidheid om te overleggen is dan ook een van de elementen die de projectmedewerker omschrijft als wat het vlotst verliep in de samenwerking met de vrijwilligers. Daarentegen was het soms wat moeilijker om in te schatten of er meer contact en dus ondersteuning nodig was. Via een telefoontje of een mailtje valt soms minder informatie te verkrijgen dan via persoonlijke ontmoetingen. Desondanks benadrukt de projectmedewerker in de samenwerking met en ondersteuning van vrijwilligers het **belang van voldoende autonomie**. Ze wil hen in eerste instantie dingen op hun manier laten uitproberen en pas bijsturen als dat nodig blijkt.

Het contact met vrijwilligers wordt dan ook sterk beïnvloed door de mate waarin de projectmedewerker hun aanpak dient bij te sturen en de wijze waarop. Zoals reeds aan bod kwam, had de projectmedewerker vooraf verwacht dat ze veel meer zou moeten aansturen en ingrijpen. Uit de praktijk blijkt dit vlotter te verlopen dan haar initiële verwachtingen. Het is hierbij nog niet dikwijls voorgevallen dat ze een vrijwilliger echt al heeft moeten confronteren met de eigen aanpak. Er waren immers op het moment van de bevraging weinig vrijwilligers al lange tijd aan het werk. Ze moet de vrijwilligers **doorgaans louter licht bijsturen**.

“Het valt mee hoe goed de vrijwilligers het doen. Ze staan dan ook heel open voor feedback en zijn op die manier gemakkelijk bij te sturen. Kleine suggesties zijn al voldoende.”
(Projectmedewerker)

Dat impliceert dat de vrijwilligers vermoedelijk **voldoende bagage** hadden **om te starten** aan hun trajecten, ook al zagen we dat zij dit misschien zelf niet noodzakelijk zo ervoeren. Volgens de projectmedewerker hebben vrijwilligers niet zo veel nodig aan de start. Behalve een pakket aan basisinformatie dienen voornamelijk de neuzen in dezelfde richting te staan. Vrijwilligers zijn daarnaast ook geselecteerd op basis van hun *“open levensvisie, een open kijk, motivatie en bereidheid om te leren”*. Volgens de projectmedewerker zijn het vooral die dingen die een vrijwilliger nodig heeft om te kunnen starten. Ook gaandeweg in de trajecten leerden de vrijwilligers voornamelijk door dingen te doen, met de nodige ondersteuning van de professional. De projectmedewerker moest vrijwilligers wel dikwijls geruststellen.

“Je moet niet alles kunnen of weten. Een open kijk en enthousiasme zijn belangrijker.”
(Projectmedewerker)

Zoals we reeds toelichtten, veronderstelt de projectmedewerker niet dat de **vrijwilligers** zich het theoretische referentiekader of de hier ontwikkelde methodiek reeds geheel eigen gemaakt hebben of deze bij hen expliciet aan bod komt. Ze stelt wel dat zij toch de **methodiek en de benadering goed aanvoelen** door de aanpak van de projectmedewerker en door wat zij meegeeft als *“dit zijn de basics voor hoe dingen aan te pakken.”* Dit verloopt meer door het samen doen, door advies geven en in de wijze waarop ze dingen bespreekt met vrijwilligers in een traject.

Desondanks meent de projectmedewerker dat de **vorming** die in een later stadium aan de vrijwilligers werd gegeven over de (ondersteunings)noden en drempels van ex-gedetineerden ontbrak in de basisvorming. Ze overweegt dit bij de volgende pool vrijwilligers wel mee te geven in de basisvorming. We vermoeden dat het ook zou kunnen bijdragen aan de aanpak van vrijwilligers en de samenwerking met de projectmedewerker als hierbij ook de basisideeën van het referentiekader worden toegelicht. Vrijwilligers ervaren gaandeweg immers snel dat ze een beperkt zicht hebben op de leefwereld en (ondersteunings)noden van ex-gedetineerden.

Ondanks de globaal goede samenwerking zijn er echter ook vier **vrijwilligers gestopt** gedurende deze tweede projectfase. Alle vier hebben ze wel aan de projectmedewerker verteld waarom. Dit had in geen enkele situatie met hun motivatie of met teleurstellingen te maken. Zoals al bleek uit de verhalen van de vrijwilligers ging het in alle gevallen om veranderingen in de persoonlijke situatie van de vrijwilligers. Alle vier vonden dit ook bijzonder *“jammer”*. Hun motivatie bleef onveranderd, maar hun situatie veranderde zodanig door ziekte, nieuw werk, een verhuis naar een woonplaats die verder ligt van het werkingsgebied van het project.

Wanneer **vrijwilligers stoppen**, hecht de projectmedewerker er veel belang aan dat de samenwerking kan afgerond worden. Ze wil hierbij de reden weten waarom mensen eruit stappen, om hieruit te kunnen leren. Daarnaast wil ze de vrijwilligers in kwestie ook een goed gevoel geven en op een **positieve manier afronden**. Ze wil de vrijwilligers erkenning geven. Ze benadrukt ten aanzien van de vrijwilligers dat ze niet teleurgesteld, maar eerder begripvol is voor hun situatie en hun vertrek. Daarnaast vindt ze het belangrijk om hier ook zelf een goed gevoel aan over te houden. Dat zegt ze naar aanleiding van ervaringen met een vrijwilliger die oorspronkelijk mee in het project gestapt was, maar afhaakte vooraleer hij aan een traject kon beginnen. In het begin wist de projectmedewerker niet goed waarom de man was afgehaakt omdat ze hem niet langer kon bereiken. Dat was moeilijk omdat ze graag wil leren uit zulke situaties. Ze wil voornamelijk weten of het afhaken een gevolg is van iets inhoudelijks of eerder van de situatie van de vrijwilliger – om er eventueel nog iets aan te kunnen doen of tenminste uit te kunnen leren voor de toekomst.

8.3 MEERWAARDE EN KNELPUNTEN VAN HET PROJECT

In dit hoofdstuk hebben we de ervaringen van de projectmedewerker weergegeven, met een focus op haar rol als coach van de vrijwilligers in deze tweede projectfase. Hier willen we uit haar ervaringen bundelen wat er te vertellen valt over de meerwaarde van het project Brug Binnen Buiten, vanuit het perspectief van de betrokken professional. Daarom polsen we naar de visie van de projectmedewerker omtrent de doelstelling van het project en de mate waarin die volgens haar al dan niet gerealiseerd is. We staan ook nog even stil bij de ervaringen van de projectmedewerker om een cruciale rol te spelen in een experimenteel project dat ze mee kon uitbouwen. Omwille van die sleutelpositie is zij dan ook een geschikt persoon om de specifieke meerwaarde van een dergelijk project te benoemen, maar tevens de werkpunten erin aan te duiden om het verder te versterken in de toekomst.

8.3.1 Doel en realisatie van het project

De **voornaamste doelstelling** van Brug Binnen Buiten is volgens de projectmedewerker het bieden van ondersteuning aan mensen als ze vrijkomen uit de gevangenis – om hun kansen te versterken op re-integratie in de maatschappij en hun weg terug te vinden. Daartoe dienen de professional en de vrijwilligers drempels helpen af te bouwen naar andere vormen van hulp- en dienstverlening. Alle activiteiten in het project zijn gericht op het vergroten van kansen van ex-gedetineerden om hun leven te kunnen heropnemen en zo indirect recidive te vermijden.

De projectmedewerker meent dat deze doelstelling **bij een aantal cliënten zeker is gerealiseerd**. Een aantal van hen heeft na afloop van een traject op verschillende levensdomeinen meer kansen.

“Cliënten hebben soms letterlijk gezegd: ‘Als gij of de vrijwilliger er niet was, had ik het niet gered, dan had het niet gelukt.’ In veel gevallen had ik echt het gevoel dat we een verschil maakten.” (Projectmedewerker)

Ter illustratie, er werd voor diverse ex-gedetineerden ondersteuning geboden bij dringende noden aan onderdak. Er werd voor cliënten urgente nachtopvang geregeld of opvang op langere termijn “via dispatch” (van CAW Antwerpen, dienst voor hulpvragers of hulpverleners met vragen rond dakloosheid). De projectmedewerker is ervan overtuigd dat onderdak een basisvoorwaarde is om het leven te kunnen hervatten. Daarnaast is er heel wat gerealiseerd op vlak van administratie en inkomen van cliënten. Ook deze elementen zijn een basisvoorwaarde om een leven te kunnen hervatten en menswaardig te leven. Verder werden cliënten ook dikwijls doorverwezen naar of geïntroduceerd in vormen van opleiding, vrijetijdsbesteding of sportactiviteiten en -clubs. Het gaat doorgaans om kleine dingen die zonder de aanwezigheid van de projectmedewerker of de vrijwilliger niet gebeurd zouden zijn, aldus de projectmedewerker. Wat volgens haar het **verschil** maakt en de kans op slagen vergroot, is dat mensen het **gevoel hebben er niet alleen voor te staan**. Dat geeft hen hoop en versterkt tegelijk hun kansen om meer dingen op te nemen en te blijven vooruitgaan.

Tegelijk zijn er ook situaties voorgevallen waar dit **doel niet kon worden bereikt**. De projectmedewerker getuigt dat dit hoofdzakelijk in twee contexten het geval is. Ten eerste, als mensen niet aanhaken, dat wil zeggen dat ze zich wel aanmelden, maar na vrijlating geen contact meer nemen of niet meer te bereiken zijn. Ten tweede gebeurt dit ook wanneer personen terug in de gevangenis terechtkomen. Desondanks blijkt in dit laatste geval toch dat bepaalde kansen van deze mensen verbreed zijn op dat moment, welke ook fundamentelementen kunnen leggen voor sterkere kansen op langere termijn. Dat kunnen we ook lezen in het voorbeeld van de man die slaagde voor een opleidingstest. Hoewel hij later opnieuw in de gevangenis belandde, had hij toch een succeservaring opgedaan waardoor hij nog steeds de aspiratie had om de opleiding later te hernemen, vertelt de projectmedewerker. Bovendien kent de man de relevante diensten en kan zijn goede testscore hem voldoende zelfvertrouwen geven om ook later sterkere slaagkansen te hebben. Hoewel dit een “klein” voorbeeld is, benadrukt de projectmedewerker het cruciale belang om successen of realisaties ook in kleine dingen te zoeken. In hoofdstuk 4 en 5 kwam ook reeds aan bod hoe cruciaal deze kleine successen zijn.

8.3.2 Sleutelfiguur in een experimenteel project

De projectmedewerker was een **sleutelfiguur in de experimentele fase van een nieuw project**. Ze stond zelf eerst in de praktijk en ontwikkelde de methodiek van daaruit mee, relatief onvoorbereid en met weinig richtlijnen. In een volgende fase bouwde ze de vrijwilligersgroep uit en stuurde hen aan in hun praktijk van ondersteuningstrajecten met ex-gedetineerden. Hier had ze de rol als enige professional ten aanzien van een groep vrijwilligers.

De **praktijk mee van onderuit opbouwen** was voor de projectmedewerker een bijzondere ervaring. Ze vond het fijn om dingen uit te proberen en zelf vorm te geven. Hoewel het een uitdaging is, benadrukt ze de **noodzakelijke ruimte om te kunnen experimenteren** en een eigen invulling te geven aan het project. Tegelijk beklemtoont ze het belang van **continu in overleg te kunnen staan** met de projectgroep, de denkgroepen en de onderzoekers, maar ook via informeel overleg met de coördinator van het JWA-team. Die uitwisseling is volgens haar cruciaal, zeker in een experimenteel project dat antwoord tracht te bieden aan onbeantwoorde ondersteuningsnoden van een doelgroep met een complexe multiproblematiek. Ze voelde zich dan ook voldoende ondersteund door deze omkadering.

8.3.3 Meerwaarde van Brug Binnen Buiten door het oog van de professional

Om dit verhaal van Brug Binnen Buiten vanuit het perspectief van de projectmedewerker af te ronden, staan we hier nog stil bij de **specifieke meerwaarde** die het project biedt in de ondersteuning aan ex-gedetineerden.

De projectmedewerker ziet het project als een essentieel onderdeel van een beleid rond (ex-)gedetineerden. Een vrijlating is immers een *“drastisch moment”*. Dit blijkt ook uit de literatuur rond moeilijke transities (literatuurstudie intern document). Daarom is ze ervan overtuigd dat een dienst zoals Brug Binnen Buiten inspeelt op een **hiaat in het aanbod aan hulp- en dienstverlening**. Omwille daarvan pleit ze ook voor een uitbreiding en continuering van het project om zoveel mogelijk mensen te kunnen ondersteunen.

De **grootste sterktes** van Brug Binnen Buiten liggen volgens de projectmedewerker eerst en vooral in het **werken met vrijwilligers** en het **inzetten op de brug** van binnen de gevangenis naar buiten – het gegeven dat ze er *“binnen al zijn en buiten nóg zijn”*. Daarnaast is het **aanklampend werken** en de **beschikbaarheid en bereikbaarheid** (*“presentie, er zijn”*) ook een belangrijke kracht van de werking. Ook het **vrijblijvende karakter** en het **werken op vraag en maat** van de cliënt zijn hierin sleutels.

Om deze meerwaarde ten volle te benutten, zijn er evenwel ook nog **werkpunten**. De projectmedewerker beklemtoont de nood om het project te (her-)evalueren na een langere tijd. De cruciale **kritische zelfreflectie** om het project te kunnen bijsturen waar nodig was inherent aan deze experimentele projectfasen. Ook op langere termijn blijft een dergelijke reflectie nodig. Hierbij moet ook gekeken worden naar mogelijke drempels in het project zelf. Momenteel weten niet alle gedetineerden in de gevangenis van Antwerpen van het bestaan van dit project. Het is dan ook **kleinschalig**, wat impliceert dat niet iedereen kan geholpen worden. Een andere drempel ligt in de overgang in de ondersteuning van cliënten door de projectmedewerker binnen de gevangenis naar de vrijwilliger buiten.

Ondanks deze werkpunten heeft de projectmedewerker naar aanleiding van haar ervaringen – zowel als ondersteuner van cliënten als als coach van vrijwilligers – het gevoel dat het **project echt nodig** is. Dit **omwille van het antwoord dat ze bieden op de complexe en urgente hulpvragen van cliënten, maar ook vanwege de manier waarop de samenleving omgaat met deze doelgroep**.

“Ik had vooraf wel de verwachting dat dit project echt zinvol zou zijn. Maar in de praktijkervaring heb ik gezien hoe belangrijk het werkelijk is. De wanhoop van mensen en hun complexe en urgente hulpvragen die ik zag! Dat staat echt haaks op het beeld dat de samenleving heeft over (ex-)gedetineerden!” (Projectmedewerker)

9 ERVARINGEN VAN EX-GEDETINEERDEN IN BRUG BINNEN BUITEN

In de voorgaande hoofdstukken lieten we de vrijwilligers en de projectmedewerker van Brug Binnen Buiten aan het woord omtrent hun ervaringen in de ondersteuningstrajecten en de samenwerking daarrond. Uiteindelijk draait het in deze trajecten in eerste (en laatste) instantie om de doelgroep. Daarom bespreken we hier de ervaringen rond deze trajecten vanuit het perspectief van de ex-gedetineerden die deelnamen aan dergelijke trajecten. We moeten hier evenwel een belangrijke kanttekening maken. Omwille van het vroegtijdige moment in deze experimentele projectfase waarop we cliënten uitnodigden om te vertellen over hun ervaringen, impliceert dit dat er nog niet veel trajecten bezig zijn op het moment van de bevraging. Bovendien worden heel wat cliënten zo overspoeld door problemen en dingen die ze moeten aanpakken, dat een interview hen niet altijd onmiddellijk goed uitkomt. Daarom waren we slechts in staat om twee cliënten rechtstreeks te bevragen in een diepte-interview en een derde indirect via de vrijwilliger. Ondanks het beperkte aantal mensen waarop deze analyse daarom gebeurde, menen we toch dat ook zij een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan het evaluatieve verhaal van het project – om er elementen uit te kunnen halen voor het project in de toekomst.

We beginnen met een korte situatieschets van de bevroegde ex-gedetineerden bij hun vrijlating en bespreken dan hun aanmelding en de opstart van hun ondersteuningstraject. Nadien gaan we dieper in op de inhoudelijke aspecten van het verdere verloop van die trajecten, alsook de relationele elementen in de samenwerking met de vrijwilliger. We kijken ook naar de directe of indirecte rol die de projectmedewerker hier al dan niet in speelt en eindigen opnieuw met een discussie omtrent de meerwaarde van het project, vanuit het perspectief van de cliënten.

9.1 WELKE CLIËNTEN?

We beginnen met een schets van een aantal persoonlijke kenmerken en de situatie van cliënten bij hun vrijlating. Hieruit kunnen we immers afleiden welke (ondersteunings)noden de impuls gaven voor de ondersteuningstrajecten en waarrond men dus voornamelijk zou gewerkt hebben. Zo vroegen we cliënten om te vertellen over hun eigen situatie bij hun vrijlating en polsten naar diverse (ondersteunings)noden en moeilijkheden, maar ook naar hun verwachtingen ten aanzien van (de betrokkenen in) het project. Om enigszins een beeld te krijgen op de capabilities van deze ex-gedetineerden wilden we ook zoeken naar hun sterktes en welke vormen van ondersteuning zij reeds kunnen inschakelen in de formele hulpverlening of het eigen sociale netwerk.

De **eerste cliënt** die we bevroegen was een 30-jarige man van **Congolese afkomst**. De **juridische** situatie van de eerste cliënt die we bevroegen, duidt op een lange periode in de gevangenis. Hij verbleef voor de tweede keer in de gevangenis, na een schending van zijn voorwaarden voor vrijlating. Omdat zijn datum van vrijlating relatief lange tijd op voorhand gekend was, heeft de man veel kunnen regelen vanuit de gevangenis. Dit deed hij in samenwerking met zijn trajectbegeleider van JWA, maar doorgaans wel op eigen initiatief.

“Ik ging dan gewoon bij JWA een beetje staan te klagen, van ‘ik heb dit nodig of dat nodig’”.
(Cliënt)

De **financiële situatie** van de man was niet rooskleurig bij zijn vrijlating. Zo had hij een aantal openstaande boetes die hij diende te betalen. Op vlak van **woonst**, was de nood iets minder dringend. Hij kon onmiddellijk na zijn vrijlating terecht bij familie. Dit was echter slechts tijdelijk, wat impliceert dat ook het zoeken van een woonst een nood was waarop in het traject zou ingezet worden. Verder had de man ook vragen omtrent **dagbesteding**. Hij wilde graag een opleiding volgen en nieuwe vrijetijdsactiviteiten of sport doen. Verder gaf de jongeman aan dat hij weinig grote hulpvragen had op het moment van zijn vrijlating.

“Ik had geen echt grote hulpvragen omdat ik ook veel zelf heb gedaan.” (Cliënt)

De **tweede cliënt** is een Belgische man van 44 jaar. **Juridisch** gezien, is hij momenteel vrij onder voorwaarden na een tweede detentie. Zo mag hij bijvoorbeeld de woning waar zijn vrouw en zoon wonen voorlopig niet betreden. Pas na enkele maanden na zijn vrijlating zou er een definitief oordeel geveld worden in de rechtbank. Op het moment van zijn vrijlating was het onduidelijk of de man nog langer beroep kon doen op een pro Deo advocaat. De rechten en mogelijkheden hieromtrent waren een urgente kwestie om uit te zoeken. Ook hij heeft in de gevangenis reeds enkele keren contact gehad met JWA. Daar werd hij ook doorverwezen naar Brug Binnen Buiten.

De man was op het moment van de bevraging **gehuwd**, maar bevond zich in een moeilijke echtscheidingsprocedure. Bij zijn vrijlating had hij geen **woonst**, maar echter ook **niemand** om op terug te vallen. Zo getuigt de man dat hij bijvoorbeeld geen contact meer had met zijn ouders. Verder had de man ook weinig tot geen contact met zijn zoon en had hij een contactverbod met zijn vrouw. In de gevangenis leerde hij via de aalmoezenier de organisatie **Katalpa** kennen (tijdelijke residentiële opvang voor een viertal ex-gedetineerden). Nog tijdens zijn detentie heeft hij een plek voor opvang in deze organisatie kunnen reserveren. Daarnaast had de man geen werk en waren er diverse administratieve zaken, zoals ziekteverzekering of vervangingsinkomens, niet in orde.

De **derde cliënt** is een 26-jarige jongeman van **Guineese afkomst**. Hij zat in de gevangenis van mei tot september 2016. In september kwam hij vrij, maar hij pleegde onmiddellijk nieuwe feiten waardoor hij na enkele dagen **terug in de gevangenis** terechtkwam. Hij kwam terug vrij in januari 2017.

Deze cliënt gaf in eerste instantie aan nood te hebben aan een nieuwe woonst en werk. Hij **logeerde tijdelijk bij een oom**, maar heeft **verder geen ondersteuning van een netwerk**. Hij heeft nog enkele familieleden in Nederland, zijn ouders wonen in Senegal. De man heeft drie kinderen waarmee hij een contactverbod heeft. De relatie met de moeder van zijn kinderen is beëindigd. Hoewel we verder weinig zicht hebben op de situatie van de cliënt bij zijn vrijlating, weten we wel dat hij voornamelijk een **sterk verlangen heeft naar het terugzien van zijn kinderen**. Hij heeft **veel voornemens, maar lijkt zich wel te realiseren dat niet alles meteen in orde zal zijn**. Zo is de man er zich van bewust dat hij niet van de ene dag op de andere zal beschikken over **een nieuwe job, een eigen woning met voldoende kamers voor zijn kinderen en dergelijke meer**.

9.2 AANMELDING EN OPSTART VAN EEN TRAJECT

Uit onze analyse van de ervaringen van vrijwilligers en de projectmedewerker bleek dat het ene traject al wat vlotter van start gaat dan het andere. De overdracht van de projectmedewerker binnen de gevangenis naar de vrijwilliger daarbuiten blijkt bijvoorbeeld voor een aantal cliënten toch een drempel in te bouwen binnen het project. Daarom wilden we van de cliënten weten **op welke manier ze in Brug Binnen Buiten terecht** zijn gekomen en **hoe ze de eerste contacten en stappen** in dit project hebben ervaren.

Alle bevroegde cliënten zijn via de trajectbegeleider van JWA in de gevangenis doorverwezen naar Brug Binnen Buiten. Daarop heeft de projectmedewerker hen uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek waarin de aangemelde cliënt zijn verhaal kon doen en de doelstellingen van het project werden toegelicht.

“Via JWA, die heeft mij aan haar (de projectmedewerker) voorgesteld. Zo kwam ik bij Brug Binnen Buiten. Ik dacht van ‘ja’, ze zeiden dat ik ook begeleiding buiten kon hebben. Ze zeggen: ‘wij hebben zo’n werking, dit en dat’.” (Cliënt)

De cliënten zijn in het geheel **positief over de eerste contacten** met de **projectmedewerker** in de gevangenis. Niet alleen hadden ze een vlot **contact**, volgens hen heeft de projectmedewerker voldoende **duidelijk** kunnen uitleggen wat de **bedoeling** van het project is en wat ze ervan kunnen verwachten.

“Goed, ja, ik vind die goed, dat ik mij ook wel van de eerste keer geaccepteerd voelde.” (Cliënt)

“Dat eerste contact zat goed, dat was van de eerste keer al goed. En ze heeft mij dat goed uitgelegd. Alles was duidelijk, ik had geen vragen meer.” (Cliënt)

Soms kan een trajectbegeleider van JWA de cliënt reeds wat uitleg geven rond het project en wat hij daarvan zou kunnen verwachten. Op die manier getuigt een cliënt dat hij al half was voorbereid voor het gesprek met de projectmedewerker dankzij de uitleg die had gekregen van de trajectbegeleider van JWA. In deze kennismakingsgesprekken met de projectmedewerker stellen de cliënten reeds een aantal hulpvragen omtrent de (ondersteunings)noden waarmee ze op dat moment worstelen of waarvan ze verwachten dat ze daar problemen mee zullen hebben bij hun vrijlating. Dit zijn dikwijls urgente noden zoals een verblijfplaats of een inkomen. Daarnaast komen er ook vragen aan bod over dingen waarrond ze dikwijls op langere termijn willen werken, zoals het vinden van werk of het starten met een opleiding. Tegelijk zijn sommige cliënten zich bewust van een ondersteuningsnood in het helpen wegwijs maken in hulp- en dienstverlening, zoals blijkt uit het volgende citaat.

“Ja, ik heb haar gesproken over de situatie van mijn woonst en dagbesteding. Ik heb bijvoorbeeld ook nog nooit gewerkt. Ik wou ook weten van waar moet ik terecht? Wat moet ik doen?” (Cliënt)

Omdat dit kennismakingsgesprek in Brug Binnen Buiten ook als een belangrijke eerste vraagverheldering dient, tracht de projectmedewerker reeds een aantal prioriteiten naar voren te halen uit het verhaal van de cliënt, om later in het traject met een vrijwilliger rond aan de slag te gaan. We wilden weten of de cliënten ook hebben ervaren dat er in dat gesprek reeds duidelijke belangrijke thema's aan bod zijn gekomen, maar ook of er al enige afspraken werden gemaakt wat betreft de vrijlating en de start in het project. Zo geeft de ene cliënt aan dat er volgens hem niet meteen een aantal prioriteiten werden opgesteld om rond te werken. Een andere cliënt geeft daarentegen wel aan dat de thema's rond dagbesteding en woonst het duidelijkst aan bod zijn gekomen. Het verschil tussen deze situaties lijkt ook deels te worden verklaard aan de hand van de door de ene cliënt zelf vooraf duidelijk verwoorde (ondersteunings)noden ten aanzien van de andere cliënt – die hoofdzakelijk ondersteuning bleek nodig te hebben in een uitgediepte vraagverheldering om een overzicht te krijgen op de eigen (ondersteunings)noden. Geen van de bevroegde cliënten had echt het gevoel dat er al vaste afspraken werden gemaakt tijdens dit eerste gesprek. Een cliënt vertelt dat dergelijke prioriteiten vooraf wel reeds werden opgesteld in samenwerking met de trajectbegeleider van JWA en in een latere fase met de vrijwilliger.

“Ja, maar het enige dat ze mij nog heeft gevraagd is of ik liever een man of een vrouw heb als begeleider en ja, ik had ervaringen met een man, het is niet dat ik daar niet goed mee overeenkom, maar ik kan mijn verhaal beter doen bij vrouwen, ik weet niet vanwaar dat dat komt, vandaar uit.” (Cliënt)

Na hun vrijlating namen de cliënten opnieuw contact op met de projectmedewerker. Zij zorgde zo snel mogelijk voor een match met een gepaste vrijwilliger en bracht de twee samen voor een eerste **kennismakingsgesprek met de vrijwilliger** waarmee ze dan effectief aan de slag zouden gaan. Naar aanleiding van de ervaringen van de projectmedewerker dat sommige cliënten moeite hadden met deze **overdracht**, verwachtten we dat dit niet bij iedereen even vlot zou verlopen. Toch blijkt dit bij de bevroegde cliënten goed mee te vallen, “prima” zelfs.

“Die overgang was niet moeilijk want ik was dat gewoon van in de gevangenis.” (Cliënt)

Relationeel gezien verliepen de eerste contacten met de vrijwilligers ook goed, aldus de bevroegde cliënten. De cliënten leken zich al vrij snel te kunnen vinden in de match met hun vrijwilliger. Nochtans had geen enkele cliënt zicht op de reden waarom zij met deze specifieke vrijwilliger gematcht werden.

“Dat eerste gesprek was goed, ze was heel vriendelijk. Het klikte wel.” (Cliënt)

“Dat ging goed. Ze (projectmedewerker) heeft ons (cliënt en vrijwilliger) aan elkaar voorgesteld. Dat was om elkaar te leren kennen en mijn problemen te omschrijven en al een beetje een aanpak in grote lijnen. Hij zei meteen dat we ‘er tegen aan gaan’. Dat was toch wel een hart onder de riem. Ik was ook gedreven om terug te gaan werken en vooruitgang maken.” (Cliënt)

Inhoudelijk geven de bevroegde cliënten ook aan dat er in dit kennismakingsgesprek met de vrijwilliger geen nieuwe of andere vragen aan bod zijn gekomen dan in het eerste gesprek met de projectmedewerker in de gevangenis. Dit is in tegenstelling tot heel andere ervaringen van de projectmedewerker in andere trajecten. Zij had dikwijls ervaren dat cliënten in de tweede vraagverhelderingsgesprekken met de vrijwilligers erbij heel andere klemtonen legden in hun hulpvragen. Hierbij willen we opmerken dat een vrijwilliger vertelde hoe haar cliënt bij zijn **eerste kennismaking met de projectmedewerker** ook een **alcoholprobleem** benoemde en toen aangaf dat er gewerkt diende te worden rond **agressie**. **Bij de vrijwilliger benoemt hij dit echter niet langer** als een probleem.

9.3 HET INHOUDELIJK VERLOOP VAN EEN TRAJECT: DREMPELS EN CAPABILITIES

Na deze eerste contacten met de vrijwilligers konden de ondersteuningstrajecten echt van start gaan. De thema's of hulpvragen die aan bod kwamen in de eerste vraagverheldering met de projectmedewerker en de tweede met de vrijwilliger erbij, gaven de rechtstreekse aanzet voor het inhoudelijke verdere verloop van een traject. Uiteraard kunnen er in de loop van een traject ook andere vragen of thema's aan bod komen, naargelang de situatie van een cliënt verder evolueert. We wilden in eerste instantie weten van de cliënten hoe en rond welke thema's ze gewerkt hebben met de vrijwilliger en hoe ze dat hebben ervaren. Heeft met andere woorden het traject dat ze aflegden met de vrijwilliger een verschil gemaakt in hun situatie?

9.3.1 Hulpvragen

Om hierop een zicht te krijgen, hebben we in de eerste plaats gepolst naar de **hulpvragen** die de cliënten hebben voorgelegd aan hun vrijwilliger. Die vragen blijken overeenkomstig met onze verwachtingen een hele waaier te beslaan. Dikwijls ligt de klemtoon bij de start van een traject dan ook bij het verkrijgen van **inzicht** in de **noden en mogelijke oplossingen**.

“Ik kan bij de vrijwilliger met alles terecht.” (Cliënt)

Een cliënt vertelt over de **chaos** waarin hij terecht kwam bij zijn vrijlating. Hij had zelf geen overzicht meer over de dingen die hij moest in orde brengen en wat hij daar allemaal voor moest doen. Vooral het in orde brengen van urgente administratieve zaken of noden zoals opvang of inkomen bleken het eerst (en het vaakst) aan bod te komen in deze trajecten.

“Ik kwam buiten en dacht: ‘En wat nu?’.” (Cliënt)

“Ik ben voorlopig vrij (na verschillende maanden zou pas oordeel worden geveld in de rechtbank). Ik moest dus nog een advocaat zoeken en uitzoeken of ik nog recht had op een pro Deo advocaat. En dan nog de mutualiteit, de vakbond en zo verder in orde brengen.” (Cliënt)

Een andere cliënt had heel specifieke **hulpvragen bij zijn vrijlating**. Hij wilde in de eerste plaats stappen ondernemen om **bezoekrecht** te krijgen voor zijn kinderen en op termijn het **hoederecht**. Hij vroeg de vrijwilliger om samen met hem te bekijken wat zijn mogelijkheden op dit vlak waren. Daarnaast werden er vragen gesteld aan de vrijwilliger om te helpen zoeken naar een **woonst, huurwaarborg** aan te vragen, **werk** te zoeken en administratie te regelen.

Als we er rechtstreeks naar vragen, geven de cliënten aan dat zij het gevoel hadden **met heel wat dingen bij de vrijwilliger terecht** te kunnen. Het gevoel dat de vrijwilliger ook **antwoorden** kon bieden op deze vragen varieerde naargelang de trajecten. Zo getuigt een cliënt dat ‘zijn’ vrijwilliger – met een professionele achtergrond als hulpverlener – bijna op alles een antwoord kon geven en dat ze het samen gingen uitzoeken als dat niet het geval was. Een andere cliënt vertelt daarentegen dat hij weet van de vrijwilliger dat deze ook niet van alles op de hoogte is of pasklare antwoorden heeft. Ze zoeken alles samen uit. Beide cliënten vinden dit verloop “prima”.

9.3.2 Aanpak in de trajecten: wat hebben de cliënten met de vrijwilligers gedaan?

Om te weten hoe de cliënten het hebben ervaren om een traject af te leggen met een vrijwilliger, polsten we naar de activiteiten die ze samen met de vrijwilliger gedaan hebben. Met andere woorden, hebben zij ook ervaren dat de vrijwilligers een antwoord trachten te bieden op hun ondersteuningsnoden om drempels te overwinnen op weg naar hulpverlening of in het informele netwerk?

Het gaat dus niet enkel om de hulpvragen en de thema’s waarrond ze gewerkt hebben, met andere woorden de wijze waarop de vrijwilligers een antwoord trachten te formuleren op hun hulpvragen. We kijken ook naar de aanpak die zij daarbij hanteerden – en op welke manier de cliënt dat heeft beleefd.

De vrijwilligers hebben duidelijk niet stil gezeten. Ze gingen snel aan de slag met een **hele waaier aan hulpvragen** die de cliënten hen stelden. Zo regelden ze samen vele administratieve zaken – zoals het aanvragen van een referentieadres, het ophalen van post, het regelen van identiteitskaart, het regelen van een nieuwe bankkaart, problemen oplossen omtrent een vervangingsinkomen, ziekteverzekering of belastingen, het inlossen van openstaande boetes, ... Naast deze administratie hebben sommige cliënten ook samen met de vrijwilligers een cv opgesteld en zijn ze op zoek gegaan naar werk of opleidingen. Dikwijls werd ook gezocht naar opvang voor op korte termijn of naar een woonst voor op langere termijn. In een aantal gevallen werd er ook gewerkt rond het herstellen van contact met de kinderen of ouders van cliënten. Daarnaast werd er ook gezocht naar vrijetijdsactiviteiten, zoals sport, maar ook vrijwilligerswerk. Ten slotte zoeken ze soms ook samen naar een helder beeld op de juridische situatie van de cliënt. Daartoe kan een cliënt bijvoorbeeld samen met de vrijwilliger zijn dossier gaan inkijken op de rechtbank.

“Dat ging over inkomen, leefloon, woonst, dagbesteding. Dat was echt alles in begin.” (Cliënt)

Alle bevroegde cliënten benadrukken dat ze veel verschillende dingen gedaan hebben en dat ze dit **in het bijzonder samen** met de vrijwilliger deden. Het gaat zowel om het samen naar diensten gaan, als het samen zoeken naar oplossingen. Soms treden vrijwilligers op als bemiddelaars bij diensten of als ondersteuners om de cliënten te helpen in het brengen van hun verhaal en hulpvragen – bijvoorbeeld als ze samen langsgaan bij het OCMW, op gesprek gaan bij de sociaal consulent of samen naar de belastingdienst gaan. Sommige dingen zal een vrijwilliger alleen doen, zoals de aanvraag van een referentieadres of een afspraak maken in het districtshuis. Hoewel dat ook evenzeer samen kan. De ene cliënt doet dit al sneller zelf of laat dit net eerder over aan de vrijwilliger. Een andere cliënt staat erop het samen te doen. Het belang van deze gezamenlijke aanpak komt in de gesprekken met de cliënten dikwijls aan bod. Het duidt op het belang van de figuur van de vrijwilliger die als gelijke naast hen staat en samen met hen op zoek gaat naar antwoorden op hun noden. Het gegeven dat ze deze zoektocht nu niet alleen moeten doen, maakt voor hen het verschil. Zo vermoedt een cliënt bijvoorbeeld dat hij nu geen vooroordelen ervaart in diensten omwille van de aanwezigheid van de vrijwilliger. Een vrijwilliger kan een cliënt ook ondersteunen in het stellen van de juiste hulpvragen in externe diensten of het beter toelichten van de eigen situatie en noden.

“We deden alles samen. Zo zijn we naar het OCMW gegaan. Dat moest in orde zijn. Het was gemakkelijker voor mij dat er begeleiding bij was om mijn verhaal uit te leggen. Maar ook opvang, de mutualiteit en sport. In het begin hebben we afgesproken dat ik het vraag als de vrijwilliger erbij moet zijn.” (Cliënt)

Dikwijls maken cliënten en vrijwilligers **onderling afspraken** aan het begin van het traject rond wie hierbij het **initiatief** zal nemen en wat ze al dan niet samen zullen doen. De cliënten ervaren de aanwezigheid van de vrijwilliger bij contacten met diensten of organisaties uit de hulpverlening dus doorgaans als zeer positief. Dit is ten dele omdat de meeste vrijwilligers hierbij ook het nodige respect voor de autonomie van de cliënten tonen.

“Het voelt normaal dat ze erbij is. Ik heb het gevoel dat we elkaar al lang kennen. Ik doe altijd eerst zelf mijn verhaal en zij zal dan aanvullen, maar vooral zelf. En als ik het zelf moeilijk heb, dan legt zij dat wat uit.” (Cliënt)

Ook over de **ontmoetingsplaats** van cliënten en vrijwilligers konden afspraken gemaakt worden. Dikwijls ontmoeten zij elkaar bij een **dienst of organisatie** waar ze samen naartoe moeten gaan om daar iets aan te vragen of in orde te brengen, zoals de mutualiteit, het districtshuis, het OCMW en dergelijke. Sommige cliënten zien hun vrijwilliger ook op het kantoor van **JWA** of in een **buurthuis**. Anderen ontmoeten de vrijwilligers ook wel eens in een café of op hun verblijfplaats.

Als een afspraak niet op een specifieke dienst is, zullen de cliënt en de vrijwilliger gewoonlijk bijpraten en administratie in orde brengen. Op die manier hebben de cliënten ook **“gewone” sociale contacten**. Een cliënt legt uit hoe belangrijk dat is voor hem, hij heeft duidelijk nood aan sociale contacten. In de organisatie waar hij verblijft, komen geregeld externe vrijwilligers helpen om te koken. Toen de organisatie iets wilde doen om deze vrijwilligers te bedanken, stelde de cliënt voor om ook zijn vrijwilliger uit Brug Binnen Buiten hiervoor uit te nodigen. Op die manier wou hij – op een gelijkwaardige manier – iets teruggeven aan de vrijwilliger.

“Ik heb hem dan mee uitgenodigd onder het motto: ‘het moeten niet altijd problemen zijn. Zo is bijvoorbeeld ook samen gewoon iets gaan drinken even belangrijk.’” (Cliënt)

Nu we weten hoe de cliënten en de vrijwilligers aan de slag gingen, rest ons de vraag hoe de cliënten deze werkwijze hebben ervaren en of het een verschil gemaakt heeft in hun situatie. Als we de cliënten vragen of ze de **aanpak** van de vrijwilligers hierin **liever anders** hadden gezien, bleek dit duidelijk niet het geval. Ze konden zich allen goed vinden in de manier van werken.

Toch waren er ook soms **frustraties**. Zo geeft een cliënt aan dat zodra hij begon te werken, hij minder tijd had om dingen in orde te brengen. Het is als werkende ook niet altijd gemakkelijk om naar diensten te gaan die enkel open zijn tijdens de kantooruren. De vrijwilliger die hem ondersteunt, was echter vanwege zijn eigen werk ook soms beperkt in de tijd die hij kon vrijmaken. Bovendien weet de vrijwilliger ook niet alles. Hoewel dit doorgaans geen moeilijkheden met zich meebrengt, denkt een cliënt dat hij in een aantal gevallen sneller geholpen zou geweest zijn om zijn weg te vinden in de hulpverlening. Toch is hij mild en begripvol ten aanzien van de vrijwilliger. Gaandeweg moeten cliënten en vrijwilligers elkaar dan ook leren kennen, zoals we dadelijk zullen bespreken in de relationele aspecten van deze trajecten. Desondanks kunnen we ons de vraag stellen of vrijwilligers voldoende ondersteund worden door de professional inzake kennis van administratie, hun rechten en plichten hieromtrent en de sociale kaart van de hulpverlening. Als cliënten een duidelijke ondersteuningsnood hebben aan hen wegwijs te maken in het brede landschap van hulp- en dienstverlening, omwille van een drempel van gebrekkige kennis en informatie, zou de vrijwilliger door de ondersteuning van de professional voldoende in staat moeten kunnen zijn hem hierin te ondersteunen.

“Dat zijn punten van elkaar te leren kennen, want het is voor allebei de eerste keer. Vroeger deed mijn ex de administratie. Nu wist ik niet: ‘Wat moet ik doen? Waar moet ik naartoe?’ De vrijwilliger helpt met veel, maar hij kan ook niet alles. Zo ook met mijn vechtscheiding. Alle administratie ligt bij mijn ex. Ik mag de woonst niet betreden als een voorwaarde voor mijn vrijlating. Achteraf heb ik gehoord dat een postadres hier de oplossing had kunnen zijn. Nu weet ik dat. Maar hij (vrijwilliger) wist toen niet dat dit een oplossing kon zijn.” (Cliënt)

“Ik moest naar de advocaat. Ik heb hem (vrijwilliger) gevraagd om mee te gaan. Niet per se omdat ik de stap niet zou durven zetten, maar vooral om mee te gaan en mij te herinneren aan dingen die ik moet vragen of op letten.” (Cliënt)

De cliënten uit Brug Binnen Buiten stellen dat zonder de vrijwilliger een aantal dingen vermoedelijk niet (of tenminste niet zo snel) in orde zouden geweest zijn. Zo getuigen cliënten hoe ze werk gevonden hebben dankzij de vrijwilliger, in één geval zelfs via het persoonlijke netwerk van de vrijwilliger. De ene cliënt is hier geruster in dan de andere. Waar de ene zegt dat er allerlei zaken eenvoudigweg niet in orde zouden zijn gekomen, zegt een andere dat het gewoon meer tijd had gevegd. Zo is een cliënt er bijvoorbeeld van overtuigd dat hij er zelf ook wel op vooruit zou zijn geraakt, maar dat dit wel op korte termijn gelukt is dankzij de inzet van de vrijwilliger. Bovendien stelt hij dat hij **nu (positieve) ervaring** opdeed in dit traject, waardoor hij het misschien **voortaan wel beter alleen** kan.

De bijdrage van de vrijwilligers in deze vooruitgang impliceert dat de cliënten globaal genomen heel **tevreden zijn over de trajecten** die ze aflegden. In eerste instantie is dat omdat de vrijwilligers antwoorden zoeken voor hun hulpvragen en dat deze samenwerking dikwijls in schril contrast staat met negatieve ervaringen die ze opgelopen hebben in contacten met hulp- en dienstverlening. In tegenstelling tot een professionele hulpverlener, investeert een vrijwilliger zijn of haar eigen tijd in de cliënt en zal deze hem minder snel veroordelen. Dat is tenminste de perceptie van de bevroegde cliënten. Ten slotte geven ze ook aan dat ze het niet direct anders hadden willen aanpakken omdat de trajecten op het ritme van de cliënt lopen.

9.3.4 Afronding van een traject

In de meeste trajecten zijn na verloop van tijd de meeste hulpvragen beantwoord of werden cliënten doorverwezen naar externe diensten in de hulpverlening om daar verder te werken rond hulpvragen. Ten gevolge daarvan worden de contacten tussen de cliënt en de vrijwilliger minder frequent. Stilaan komt een afronding van het traject in zicht.

We vroegen de cliënten dan ook of er nog **onbeantwoorde hulpvragen** op tafel liggen waarrond ze zouden willen werken en of ze dit zien in het kader van Brug Binnen Buiten, dan wel elders binnen hulp- en dienstverlening of misschien in hun informele netwerk? Een **afronding** blijkt in sommige gevallen als een vrij natuurlijk proces te verlopen. Soms gebeurt het echter dat cliënten en/of vrijwilligers worstelen met het moment en de manier waarop ze dienen af te ronden. Zoals we gezien hebben in de vorige hoofdstukken, kan de professional hierin een belangrijke rol te spelen om het traject op een positieve manier te helpen afronden – en om de cliënt duurzaam op de gepaste weg zetten in de formele hulpverlening of in het eigen netwerk om verdere hulpvragen op te nemen.

“Hij (vrijwilliger) legde uit dat een traject binnen Brug Binnen Buiten voor een korte periode is, maar kort is onhaalbaar. We hebben het allebei nog nodig. Maar het is nu wel minder frequent, we nemen nu contact op als er dingen aan bod komen.” (Cliënt)

9.4 DE RELATIE TUSSEN CLIËNT EN VRIJWILLIGER IN EEN TRAJECT

Naast de inhoudelijke aspecten van trajecten die cliënten met vrijwilligers doorliepen, zijn er ook heel wat relationele aspecten die een impact hebben op het verloop van een dergelijk traject. Dat gaat enerzijds over de manier waarop cliënten en vrijwilligers contact onderhouden. Anderzijds gaat dat ook over de vertrouwensband tussen beiden.

De meeste cliënten hadden vooral **contact** per telefoon of sms met de vrijwilligers om afspraken te maken of informatie door te geven. In een enkel traject gebeurt dit ook via mail, doch in mindere mate. Het **initiatief** hiertoe lag in de meeste trajecten bij zowel de cliënt als de vrijwilliger, naargelang de thema's en activiteiten die aan bod kwamen of de afspraken die hier eerder rond gemaakt werden. Om effectief zaken in orde te brengen op vlak van administratie of in contacten met hulp- en dienstverlening **ontmoeten** ze elkaar persoonlijk – ofwel in de betrokken dienst ofwel in het JWA-kantoor of in een buurthuis, opvangplaats of café. Dikwijls werden op die ontmoetingsmomenten ook nieuwe afspraken gepland.

“Ik mag niet klagen, als hij (vrijwilliger) niet meteen kon antwoorden, reageert hij zo snel als mogelijk. En dan spreken we af bij een bepaalde dienst of in het 11° gebod (café) of in Katalpa (opvang, verblijfplaats van cliënt).” (Cliënt)

Een cliënt vertelt hoe hij en de vrijwilliger in het begin van het traject wekelijks afspreken, waar dit nu nog slechts is als het nodig is. Hij en de vrijwilliger spraken af dat dit voortaan op initiatief van de cliënt zou zijn. Zoals blijkt uit deze getuigenissen van de cliënten verliepen deze **ontmoetingen** volgens hen steeds **heel vlot**. Een cliënt vertelt hoe hij en de vrijwilliger elkaar gaandeweg **beter leren kennen**. Daardoor kunnen ze zich ook steeds beter inleven in de situatie en het perspectief van de ander. Als we polsen naar teleurstellingen in de relatie met de vrijwilliger, blijken de cliënten hier geen negatieve ervaringen te hebben opgedaan.

“Ik heb hem (vrijwilliger) wel beter leren kennen, maar dat had geen effect op het inhoudelijke van ons traject. Ieder huisje heeft zijn kruisje. Dat maakt dat we wel kunnen meeleven.” (Cliënt)

Nog belangrijker misschien, de cliënten geven aan dat ze zich **voldoende ondersteund** voelden door de vrijwilligers. Hierbij benadrukken ze dat het belangrijk is dat ze bij de vrijwilliger met al hun vragen omtrent heel **uiteenlopende thema's terecht** kunnen, dat de vrijwilligers **beschikbaar** zijn en hen zo snel mogelijk willen helpen. Het gevoel dat ze alle **problemen niet alleen moeten aanpakken** en dat ze **kleine successen** boeken, is hierbij cruciaal, ook al zal niet alles meteen opgelost kunnen worden. Daarom zijn ze globaal genomen heel tevreden over de trajecten die ze aflegden en de samenwerking met de vrijwilliger. Het belang van aandacht voor noden op vlak van **sociale contacten en psycho-sociale ondersteuning** is hierbij niet te onderschatten.

“Ja, op alle vlakken, ze (vrijwilliger) is altijd aanwezig. Als ik een vraag heb, zal ze direct helpen. Ik kan er altijd terecht.” (Cliënt)

“Ja! Daarom juich ik het project toe! Ik ben misschien met mijn gat in de boter gevallen. Ook al zijn niet alle problemen opgelost, zoals de scheiding. Het is vooral leuker zo. Ik kan praten met iemand! Ik heb het gevoel ondersteund te worden en ik voel dat er aan gewerkt wordt! Daarom ben ik in het algemeen heel tevreden!” (Cliënt)

9.5 MEERWAARDE VAN HET PROJECT DOOR DE OGEN VAN DE CLIËNTEN

Uit het voorgaande blijkt dat cliënten die we bevroegd hebben over het **algemeen bijzonder tevreden** zijn over het inhoudelijke verloop van hun trajecten en over de samenwerking met de vrijwilligers. Soms gingen de vorderingen in hun situatie zelfs **vlotter vooruit dan ze verwacht** hadden. Zo getuigt een cliënt dat hij niet had verwacht zo snel opvang te kunnen vinden. Hij ondervond problemen met zijn aanmelding en

zijn identiteitskaart. Daarom dacht hij dat dit niet in orde zou komen. Dankzij de interventie van de vrijwilliger kon hij toch snel terecht in een opvangplaats.

Anderzijds gingen er ook **soms** dingen wat **minder vlot** in de trajecten of in de samenwerking met vrijwilligers. Zo geeft een cliënt aan dat het moeilijk is om te wachten, zoals aan de start van het traject. Hij vertelt hoe hij graag alles onmiddellijk en tegelijk in orde wilde hebben. Hoewel hij op een aantal dingen toch moest wachten, ervaaarde hij uiteindelijk dat oplossingen toch sneller uit de bus kwamen dan verwacht. Hij is daarbij niet alleen tevreden over de rol van de vrijwilliger, maar tegelijk ook over de eigen inzet. De cliënt in kwestie heeft een aantal **positieve ervaringen** opgedaan in dit traject en is daardoor ook sterk gegroeid in **zelfvertrouwen en motivatie**.

Wat hen in deze trajecten het **meest vooruitgeholpen** heeft, is voor de ene cliënt anders dan voor de andere. Zo geeft een cliënt aan dat hij vooral baat had bij het terugvinden van **routine en regelmaat** in zijn leven, dankzij het plannen op langere termijn. Door na te denken wat hij wil doen in de toekomst, heeft hij **voorzichten** gecreëerd en kan hij er naar toe werken. Dat was in het begin van het traject heel anders. Daarnaast voelt hij zich beter in zijn vel. Hijzelf schrijft dit “voor 80%” toe aan zijn deelname in het project.

Een andere cliënt geeft aan dat het de **ondersteuning en aanpak van de vrijwilliger** was waar hij het meest aan heeft gehad. De vrijwilliger heeft veel met en voor hem gedaan, zoals bijvoorbeeld hem aan werk geholpen. Hij geeft ook aan dat dit alles heel snel is verlopen. Er zijn volgens hem ook stappen vooruit gezet die hij aan zichzelf te danken heeft, los van de vrijwilliger. Daarbij denkt hij in eerste instantie aan een verbeterd contact met zijn ouders. Een vrijwilliger is in dergelijke moeilijke situaties dikwijls ook goed om een “*tweede opinie*” te geven, een andere kijk op een situatie. Het gaat er dus niet alleen om niet alleen te staan, maar ook om niet alleen een bepaalde situatie of mogelijke oplossing in te schatten.

“Ik zie dat zo, maar als iemand die er niets mee te maken heeft, kan hij dat helemaal anders interpreteren. Bijvoorbeeld, ik kreeg 14 dagen voor beroep aan te tekenen tegen mijn vonnis. Hij (vrijwilliger) heeft beroep afgeraden. Ik heb mijn idee om in beroep te gaan veranderd.”
(Cliënt)

We willen een goed zicht krijgen op het verschil dat dit project al dan niet maakt voor cliënten en hun situatie. Daarom polsten we naar de eventuele **meerwaarde** ervan door een vergelijking van hun huidige situatie met een vrijlating na een eerdere detentieperiode.

Hieruit blijkt dat cliënten dankzij het project beter geïnformeerd zijn omtrent waar ze terecht kunnen op vlak van formele hulp- en dienstverlening. Anderzijds hebben ze bepaalde **inzichten** verworven in het op welke manier **vermijden terug in gevangenis** te belanden.

In een vergelijking met andere ex-gedetineerden stelt een cliënt dat gedetineerden bij hun vrijlating op zichzelf aangewezen zijn. Hij pleit dan ook voor een **sterkere inzet op het ondersteunen van mensen omtrent die vrijlating**. Het gaat er hem om dat mensen **al van binnen de gevangenis, maar ook daarbuiten** dienen begeleid te worden om terug de weg in de samenleving te vinden. Een andere cliënt bevestigt dit. Volgens hem zou het project beter bekend moeten worden gemaakt in de gevangenis. Niet alle gevangenen krijgen momenteel informatie over dit project. Volgens de cliënt heeft het project daarom een belangrijke meerwaarde en krijgt het ook al de steun van externe actoren, zoals de aalmoezenier die de organisatie Katalpa oprichtte of medewerkers van VAGGA. Dat is volgens hem een erkenning dat de ondersteuning nodig en zinvol is.

“Je komt vrij, je staat op straat en je hebt niemand! Je wordt te weinig begeleid vanuit de gevangenis en erna! Voor de overgang naar buiten.” (Cliënt)

“Het zou een meerwaarde zijn voor veel mensen!! Het is toch altijd beter met twee dan alleen!”
(Cliënt)

10 BESLUIT – EERSTE BEVINDINGEN VAN BRUG BINNEN BUITEN

10.1 AANLEIDING VAN HET PROJECT

Ex-gedetineerden botsen op heel wat moeilijkheden in de periode na hun vrijlating om opnieuw aansluiting te vinden bij de samenleving. Ze verlaten de gevangenis met heel wat goede voornemens, maar worden geconfronteerd met allerhande uitdagingen op vlak van woonst, inkomen, werk of dagbesteding. Daarnaast hebben ze dikwijls ook problemen op vlak van psychische gezondheid of verslavingsproblematieken en relatieproblemen met hun sociale netwerk. Hoewel deze problemen vaak al vooraf aan de detentie bestaan, worden ze versterkt door de detentie. Na een vrijlating worden ex-gedetineerden plots met een heleboel urgente kwesties tegelijk geconfronteerd. Dit geldt zeker voor de voorlopig gehechten die vrijkomen, bij wie meestal geen begeleiding wordt opgelegd. Deze vormen in de gevangenis van Antwerpen de grootste groep.

Om hulp te krijgen inzake woonst, inkomen, werk/dagbesteding kunnen (ex-)gedetineerden in theorie terecht bij de hulp- en dienstverlening in de samenleving – zoals onder meer het OCMW, het CAW en de VDAB, maar ook bij tal van andere hulpverleningsdiensten. Vanuit de gevangenis krijgen gedetineerden vaak de nodige informatie mee en soms wordt er reeds contact opgenomen met deze diensten om de toeleiding na detentie te vergemakkelijken. In de praktijk blijken ex-gedetineerden echter niet altijd bij deze diensten te geraken, haken ze relatief snel af of kunnen niet onmiddellijk geholpen worden.

Het beleidsteam van de gevangenis van Antwerpen nam in december 2014 daarom de beslissing om een project op te zetten met als kernopdracht de ondersteuning van (ex-)gedetineerden bij het vrijkomen uit de gevangenis. Zo **ontstond het project Brug Binnen Buiten**. De basisideeën en uitgangspunten lagen op tafel. Het project wil inzetten op de ‘brug naar buiten’ middels een vrijwilligerswerking ter ondersteuning van de ex-gedetineerde tijdens de eerste (korte) periode na het vrijkomen. Dit rapport brengt het verhaal van de opstart van het project Brug Binnen Buiten. Het onderzoek dat hieraan ten grondslag ligt, werd uitgewerkt aan de hand van een continue wisselwerking tussen wetenschappelijk onderzoek en de ervaring en expertise uit de praktijk.

10.2 OPZET VAN HET ONDERZOEK

Om dit project een wetenschappelijke onderbouwing te bieden, werkten we een **referentiekader** uit op basis van de Capability benadering. Deze focus op de **werkelijke mogelijkheden** van mensen om een kwaliteitsvol leven te leiden en volwaardig te participeren aan de samenleving vulden we aan met relevante ideeën uit het Ondersteuningsdenken en het Schaarsteperspectief (hoofdstuk 3).

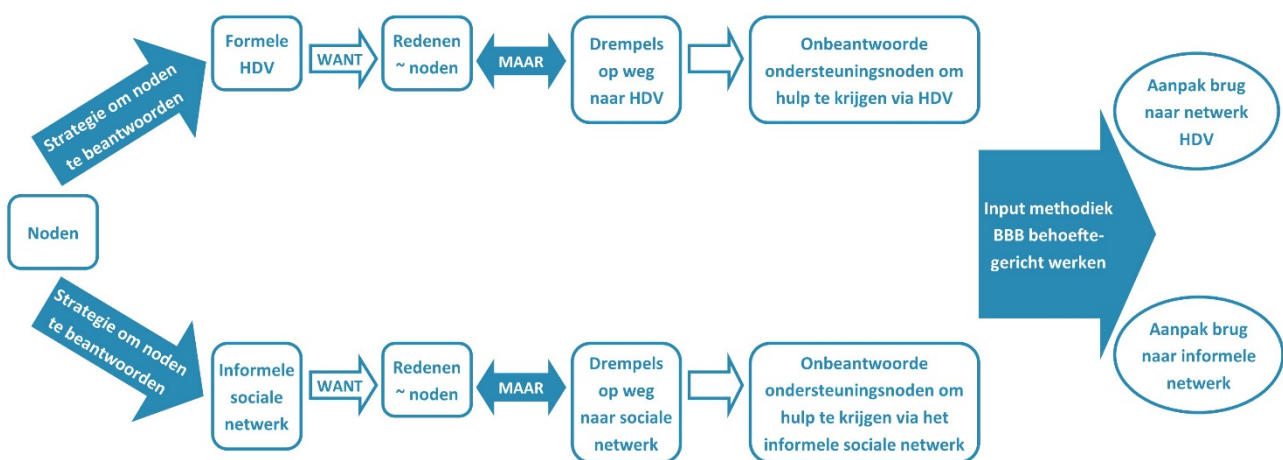
Het onderzoek is opgebouwd uit twee delen. We voerden eerst een **verkennend onderzoek** uit naar de (ondersteunings)noden van ex-gedetineerden die onbeantwoord blijven omwille van de drempels die zij tegenkomen op zoek naar hulp in de formele hulp- en dienstverlening en informele netwerken (hoofdstuk 4). We ontwikkelden een **methodiek** (hoofdstuk 5) enerzijds op basis van **literatuurstudies** (intern document) en het verkennend **onderzoek** (hoofdstuk 4). Anderzijds werd deze methodiek verder verfijnd op basis van de **ervaringen uit de praktijk** in de eerste projectfase van februari tot augustus 2016, waarbij de professional (= projectmedewerker) zelf instond voor de ondersteuning van ex-gedetineerden na vrijlating.

Aan de hand van een **evaluatief onderzoek** zijn we gaan kijken naar de toepassing van dit referentiekader (hoofdstuk 3) en deze methodiek in de **tweede projectfase** van september 2016 tot maart 2017. In deze fase ging een door de projectmedewerker aangestuurde vrijwilligersgroep buddy-gewijs aan de slag met ex-gedetineerde cliënten om hen te ondersteunen. We vertelden dit verhaal **vanuit het perspectief van de vrijwilligers** (hoofdstuk 7), **de professional** (hoofdstuk 8) **en de cliënten** (hoofdstuk 9).

We zijn er immers van overtuigd dat deze actoren een relevante bijdrage kunnen leveren om onze inzichten te vergroten waarmee de praktijk van Brug Binnen Buiten nog beter afgestemd kan worden op de ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden.

Aan de hand van **interviews en focusgroepen** lieten we deze verschillende betrokkenen aan het woord omtrent het **inhoudelijke verloop van de ondersteuningstrajecten**. Daarbij polsten we naar de mate waarin de methodiek en de basisuitgangspunten hierin aan bod kwamen. We wilden voornamelijk weten in welke mate een dergelijke aanpak al dan niet bijdraagt tot een verbeterde levenskwaliteit van ex-gedetineerden en een volwaardige participatie aan de samenleving, hetgeen de uiteindelijke doelstelling is van het project. Daarnaast stonden we ook stil bij de **relatieve aspecten** van de samenwerking tussen alle betrokkenen en de rolafbakening van deze diverse betrokkenen.

10.3 RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK



Bovenstaand kader toont de **rode draad doorheen het verkennend onderzoek** dat we voerden naar de noden van ex-gedetineerden bij hun vrijlating, de strategieën die zij ontwikkelen om deze noden aan te pakken – met name een beroep doen op de formele hulp- en dienstverlening dan wel op het eigen informele netwerk – en de redenen daartoe. Daarbij kwamen verschillende drempels aan het licht die maken dat er heel wat ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden onbeantwoord blijven. Die ondersteuningsnoden vormen de rechtstreekse input voor de uiteindelijke methodiek van Brug Binnen Buiten.

10.3.1 Hulp vragen aan de formele hulp- en dienstverlening

Uit het verkennend onderzoek bleek dat omwille van dringende noden (op vlak van financiën, werk, woonst of gezondheid), maar ook vanwege het laagdrempelig en generalistisch aanbod van bepaalde diensten of de verplichte of juridisch gunstige vormen van hulp- en dienstverlening, ex-gedetineerden **hulp vragen aan de formele hulp- en dienstverlening**. Daarbij stuiten ze echter op allerhande drempels op organisatorisch niveau – zoals het werken met afspraken en het winkelmodel, de beschikbare hulpverleningstijd, een onaangepast aanbod – of op het niveau van de hulpverleningsrelatie – waaronder de attitude van de hulpverlener, een moeizame vertrouwensrelatie en uiteenlopende verwachtingen. Daarnaast spelen er ook **dispositionele** drempels op het individuele niveau – met name angst en schaamte, een verslavingsproblematiek, informatieve drempels, situationele drempels of een moeilijke identificatie met de doelgroep van bepaalde vormen van hulp- en dienstverlening. Omdat ze op deze manier niet bij de gepaste hulp- en dienstverlening geraken of sneller afhaken, blijven heel wat noden onbeantwoord. Hieruit kunnen we **ondersteuningsnoden** afleiden. Dat zijn vormen van ondersteuning waar ex-gedetineerden nood aan hebben om tot bij de gepaste hulp- en dienstverlening te komen opdat ze hun rechten kunnen doen gelden en hun noden beantwoord kunnen worden.

10.3.2 Hulp vragen aan het informele netwerk

Ex-gedetineerden vragen **ook hulp aan het informele sociale netwerk**. Dat doen ze omwille van de nood aan sociale contacten, maar ook om een oplossing te zoeken voor dringende noden (op vlak van financiën, werk of woonst) of vanwege een nood aan hulp bij kleine praktische klusjes of administratie. Ook hier stuiten ze echter op heel wat **drempels**. Die drempels hebben enerzijds te maken met schaamte en wantrouwen of een moeilijke bespreekbaarheid van problemen. Anderzijds kampen ze met **drempels die situationeel** zijn – zoals een beperkte beschikbaarheid of gelimiteerde mogelijkheden van dat netwerk of een netwerk dat voornamelijk bestaat uit ‘foute vrienden’. Omdat ze op deze manier geen gepaste hulp vinden in hun informele netwerk, blijven ook hier heel wat noden onbeantwoord. Opnieuw kunnen we hieruit een aantal ondersteuningsnoden afleiden op het gebied van het informele netwerk. Dit zijn vormen van ondersteuning waar ex-gedetineerden nood aan hebben om in hun informele netwerk terecht te kunnen om bepaalde noden beantwoord te zien.

De ondersteuning die wordt aangeboden via de methodiek die in dit onderzoek werd ontwikkeld, heeft de ambitie om tegemoet te komen aan de geïdentificeerde ondersteuningsnoden – gekoppeld aan de capabilities van ex-gedetineerden. Op die manier probeert dit project bij te dragen aan een verbeterde aansluiting bij de samenleving en de levenskwaliteit van ex-gedetineerden. Deze ondersteuningsnoden impliceren dus een aanpak met het oog op het **overwinnen van de drempels** en het **versterken van specifieke capabilities** van ex-gedetineerden (zie onderstaande tabel of hoofdstuk 5).

Uit het onderzoek kwamen heel concrete ondersteuningsnoden aan het licht, die gekoppeld kunnen worden aan elk van de besproken basiscapabilities. Hieruit kunnen we afleiden hoe een ondersteuning door vrijwilligers er uit zou moeten zien:

- > **Wegwijs maken in de hulpverlening** en een uitgediepte **vraagverduidelijking**: zet in op de capability van zelfbepaling en materieel welzijn – rechten en sociale inclusie – capabilities van materieel, emotioneel en fysiek welzijn
- > **Proactieve, aanklampende, outreachende aanpak** (‘nudge’) die tegelijk autonomie versterkend is: inzet op capability van emotioneel welzijn, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling
- > **Nabije opvolging, controle en confrontatie, die ook fouttolerant** kan zijn (inclusief **snelle en praktische hulp** als kleine succeservaringen): inzet op capability van emotioneel welzijn, persoonlijke ontwikkeling, zelfbepaling
- > **Sterke ondersteuners** met oog voor de autonomie van de ex-gedetineerde, vertrekkend vanuit de gevangenis: inzet op capability van interpersoonlijke relaties
- > **Nagaan of er een meer duurzame laagdrempelige ondersteuning nodig is** (eventueel in een aanvullend netwerk, mogelijk via laagdrempelige **generalistische buurt- of wijkwerkingen**): inzet op capability van sociale inclusie, emotioneel welzijn, interpersoonlijke relaties
- > **Ondersteuning in het wegblijven bij het eigen negatieve netwerk van voor detentie** (impliceert zowel psychosociale begeleiding als netwerkverbreding – eventueel mits laagdrempelige ondersteuning): inzet op capability van interpersoonlijke relaties, emotioneel en fysiek welzijn

In het **evaluatieve onderzoek (hoofdstuk 7, 8 en 9)** zijn we op zoek gegaan naar de mate waarin deze ondersteuningsnoden en capabilities aan bod zijn gekomen in de ondersteuningstrajecten van Brug Binnen Buiten – en of er op deze manier een verschil werd gemaakt in het leven van de ex-gedetineerden die deelnamen. De resultaten van dit evaluatieve onderzoeksluik tonen aan dat deze ondersteuningsnoden duidelijk aan bod zijn gekomen in de trajecten die ex-gedetineerden hebben afgelegd met de professional en de vrijwilligers. Er werd aan de hand van deze aanpak heel wat gewerkt aan drempels die ex-gedetineerden verhinderen in hun zoektocht naar hulp in het informele netwerk of de formele hulp- en dienstverlening. Op basis van de resultaten kunnen we reeds een aantal cruciale elementen uitlichten waarbij de perspectieven van zowel de professional als de vrijwilligers en de cliënten mooi aansluiten op elkaar. Hier willen we kort enkele van de meest opvallende bevindingen hernemen.

10.3.3 De trajecten in een notendop

Een begeleiding start door een doorverwijzing van de trajectbegeleider van justitieel welzijnswerk naar de professional in Brug Binnen Buiten. De trajectbegeleider kan hier zelf het initiatief in nemen of kan de doorverwijzing doen na een signaal van een andere hulpverlener (bijvoorbeeld door de onderwijscoördinator of een therapeut van het cgg VAGGA). De professional nodigt de gedetineerde uit voor een kennismakingsgesprek. Er wordt informatie gegeven en er gebeurt al een eerste vraagverheldering. Soms volgt nog een tweede gesprek. Er worden afspraken gemaakt hoe het contact zal verlopen eenmaal de gedetineerde vrij is.

Bij het eerste telefonisch contact na de vrijlating wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek met de professional en de vrijwilliger. Na dit matchingsgesprek neemt de vrijwilliger de begeleiding verder op. Het is de bedoeling dat het een relatief korte begeleiding is en dat deze na drie à zes maanden afgerond wordt, al dan niet met doorverwijzing naar een reguliere dienst uit de samenleving.

10.3.4 Rol van de professional en de vrijwilligers

Uit het onderzoek blijkt dat de combinatie van vrijwilligers en een professional net de specifieke meerwaarde is van dit project. De rolafbakening van de vrijwilligers bleek voor velen een zoektocht. Ze worstelden met vragen op vlak van de eigen rol en functie, maar ook in de contacten met externe actoren uit het informele of formele netwerk van de ex-gedetineerde waarmee ze een traject afleggen. Tegelijk geven vrijwilligers aan dat het voor hen ook een meerwaarde is om op diverse levensdomeinen te kunnen werken met de cliënten in voldoende vrijheid om zelf invulling en vorm te geven aan de ondersteuningstrajecten. Die vrijheid blijkt dan ook veel groter te zijn dan de vrijheid die een professional doorgaans heeft. Dat maakt dat zij dikwijls ook meer creatieve oplossingen of ideeën voor een aanpak kunnen bedenken. Die vrijheid is ook van belang in de contacten tussen de professional en de vrijwilligers. Vrijwilligers hadden uiteenlopende voorkeuren wat betreft de frequentie en de wijze waarop ze met de professional contact hadden, maar ook wie het initiatief nam. Dat impliceert dat de rol van deze professional cruciaal is in de ondersteuning van vrijwilligers. De professional dient vrijwilligers bij te sturen of soms af te remmen waar nodig. Dit spanningsveld, dat een gevolg is van de ruimte die vrijwilligers krijgen om hun traject vorm te geven, is een bewuste keuze vanuit het project opdat vrijwilligers een traject op maat van de cliënt kunnen realiseren. Slechts mits de nodige inhoudelijke en gevoelsmatige ondersteuning van de professional kunnen de vrijwilligers voldoende vrijheid ervaren om de trajecten zelf vorm te geven en toch de cliënt de nodige en gepaste ondersteuning bieden.

Verder vinden we de rol van de professional ook belangrijk in de trajecten met de ex-gedetineerde. Voornamelijk in het helpen **overwinnen van drempels** in een traject en het **versterken van bepaalde capabilities** van ex-gedetineerden – **via** de inzet op specifieke **ondersteuningsnoden** – speelt de professional een sleutelrol. De professionele kijk op de zo belangrijke **vraagverheldering** – maar ook op de persoonlijkheid – van een cliënt maakt dat de ondersteuning in een traject van een ex-gedetineerde en een vrijwilliger werkelijk op maat kan gebeuren en dat de professional de vrijwilliger kan bijsturen waar nodig.

10.3.5 Impact op de cliënt

Welke impact heeft het samenspel tussen professional en vrijwilliger op de kwetsbare situatie van de ex-gedetineerde? We stellen eerst en vooral vast dat de vrijwilligers en de professional een belangrijke rol spelen bij drempels en ondersteuningsnoden van de ex-gedetineerden. We merken dat vrijwilligers een groot deel van hun tijd met ex-gedetineerden besteden aan het **verhelderen van de hulpvragen** van cliënten en hen helpen **wegwijs maken** in het kluwen van formele hulp- en dienstverlening. Een belangrijk effect hiervan voor de cliënt is dat dit een cruciaal gevoel van **overzicht en bijgevolg rust brengt**. Die vraagverheldering blijkt dus een continu proces in de ondersteuningstrajecten. Via het wegwijs maken van de ex-gedetineerden werken ze samen met de cliënten aan **drempels** die hen de gepaste hulp voordien verhinderden. Hier komt het belang van de professional weer naar boven.

Via coachende gesprekken stimuleert deze de vrijwilliger om de onderliggende behoeften van cliënten scherper naar boven te halen in plaats van direct aan de slag te gaan met de zelf geformuleerde hulpvragen. De aanwezigheid en ondersteuning van een professional stimuleert en bewaakt het behoeftegericht werken in de trajecten.

Op vlak van **drempels** die in de trajecten aan bod kwamen, merken we dat vrijwilligers voornamelijk **inzetten op relationele en dispositionele drempels, eerder dan organisatorische drempels**. Zo zullen ze voornamelijk de cliënt zelf trachten te versterken, samen dingen uitzoeken en contacten leggen met diensten, maar ook bemiddelen met hulpverleners en voor hen de situatie van de cliënt schetsen. Het is vermoedelijk eigen aan vrijwilligers dat zij zich niet de gepaste persoon achten om organisatorische drempels rechtstreeks tegen te gaan. We menen dan ook dat het eerder de professional is die hierin een rol kan spelen, middels bemiddeling met externe actoren op organisatorisch niveau.

Desondanks kunnen de negatieve effecten van deze organisatorische drempels voor cliënten wel worden tegen gegaan door het werken aan relationele en dispositionele drempels. **Deze aanpak** – voornamelijk door het samen contacteren van diensten en het bemiddelen met hulpverleners – blijkt immers net **het noodzakelijke verschil** te maken voor cliënten. De aanwezigheid van iemand die letterlijk en figuurlijk naast hen staat, kan volgens onze respondenten net het nodige duwtje in de rug geven om zelf (verdere) contacten met hulp- en dienstverlening op te nemen. In dergelijke gevallen waar drempels zoals schaamte spelen, helpt het om het bespreekbaar te maken om hulp in te schakelen, maar ook om het actief wegwijs te maken in de hulp- en dienstverlening. Door een situatie vooraf te helpen schetsen of door aanwezig te zijn op gesprekken met externe hulpverleners, kunnen vrijwilligers cliënten ondersteunen in het toelichten van hun noden en het stellen van de juiste hulpvragen bij de gepaste diensten.

Verder kwam aan het licht dat ook het werken rond **drempels in informele netwerken** niet altijd gemakkelijk is voor vrijwilligers. Zo blijkt uit de resultaten dat vrijwilligers wel degelijk in staat zijn om te helpen bij het zoeken naar nieuwe sociale contacten en cliënten te helpen wegblijven van ‘foute vrienden’. Het herstellen van contacten met familieleden blijkt echter een moeilijker gegeven. De kwetsuren die mensen opliepen en de problemen in deze relaties liggen immers dikwijls te gevoelig om aan te kunnen pakken in een kortetermijntraject zoals in Brug Binnen Buiten. Soms kan een doorverwijzing naar een externe dienst toch de nodige ondersteuning bieden op langere termijn.

De sleutel voor de start van een succesvol traject lijkt voornamelijk te liggen bij **kleine successen** en het opdoen van kleine positieve ervaringen. Deze kleine stapjes vooruit in de situatie van cliënten, maakt niet alleen dat zij er inhoudelijk op vooruit gaan, zoals bijvoorbeeld in hun juridische, financiële of woonsituatie. Tegelijk betekenen deze kleine positieve ervaringen een stimulans voor de **motivatie en kracht of het zelfvertrouwen** van cliënten om verder te willen en kunnen gaan en ook om zelf verdere stappen te zetten. Dikwijls is dit grotendeels te verklaren doordat cliënten het **gevoel** krijgen er deze keer **niet alleen voor te staan**. Cliënten verwoorden zelf dat het **cruciale verschil zit in het samen zoeken naar oplossingen en het ondersteund voelen** waardoor zij de nodige kracht en motivatie (her)vinden.

Een laatste element dat we willen aanhalen in het verloop van de ondersteuningstrajecten is de **afronding van een traject**. Het is voor vrijwilligers niet altijd duidelijk hoe en wanneer een traject af te ronden. Hoewel we ons er terdege van bewust zijn dat op het moment van dit onderzoek nog slechts weinig trajecten in deze fase van afronding en eventuele overdracht bevonden, menen we toch dat dit de nodige aandacht verdient. Vrijwilligers hebben hierbij nood aan **ondersteuning van de professional en de vrijwilligersgroep**. Het uitwisselen van ervaringen en het samen nadenken over een mogelijke afronding of overdracht kan vrijwilligers de nodige tools geven om hierin de juiste afweging te maken en zich voldoende gedragen te voelen. Het is immers belangrijk dat de trajecten korte trajecten zijn en dus niet te lang blijven doorgaan. Als er een nood voor een langdurige ondersteuning is, moet de overstap gemaakt worden naar een dienst die langdurige begeleidingen voorzien.

10.3.6 Rol van de vrijwilligersgroep

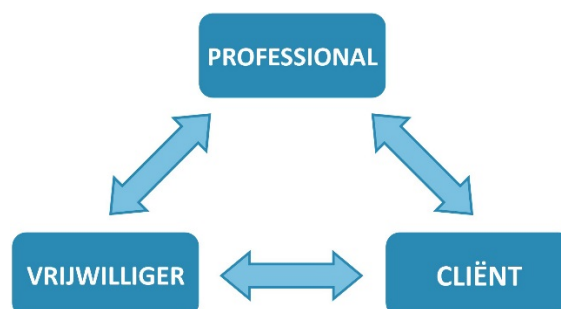
Dat brengt ons bij de belangrijke rol van de vrijwilligersgroep. In deze groep bleek de **diversiteit** een noodzakelijke meerwaarde om een **verfrissende kijk** te verkrijgen op situaties binnen trajecten van vrijwilligers met ex-gedetineerden. Omdat deze diversiteit mogelijk enigszins in het gedrang komt wegens afgehaakte vrijwilligers, dient hiervoor zeker ook in de toekomst de nodige aandacht te worden gegeven bij de samenstelling van vrijwilligersgroepen.

De rol van deze groep en de bijeenkomsten ervan ligt er immers voornamelijk in om het kunnen **uitwisselen van ervaringen en het samen nadenken** vanuit verschillende achtergronden over bepaalde situaties in trajecten. Vrijwilligers hebben heel wat aan het advies en de suggesties voor interventies die ze vanuit deze groepsbijeenkomsten krijgen. Wel zullen ze altijd een nieuwe **aanpak aftoetsen bij de professional**. Pas als deze ook die aanpak onderschrijft, zal men die toepassen. Zo is de cirkel rond: opnieuw duiden alle betrokkenen erop dat de meerwaarde van dit project ligt in de combinatie van een vrijwilligerswerking die wordt aangestuurd door een professional.

10.4 AANBEVELINGEN

Onze resultaten tonen aan dat – hoewel niet alle trajecten succesvol gestart of even vlot verlopen zijn – de vrijwilligers een zeer waardevolle ondersteuning aanbieden aan ex-gedetineerden. Globaal gezien zijn alle betrokkenen positief over de opzet en de voorlopige resultaten van het project. Uiteraard bevindt het project zich nog in een experimentele beginfase. We hopen dan ook stellig dat dit rapport een instrument kan zijn om het project ook op langere termijn te blijven verankeren. We formuleren enkele aanbevelingen die een verdere ontwikkeling van het project mogelijk maken. We kiezen ervoor om de aanbevelingen voornamelijk te richten op de rol van de professional. De resultaten tonen immers aan dat vrijwilligers kampen met diverse moeilijkheden en knelpunten. Zo blijkt de doelgroep van ex-gedetineerden geconfronteerd te worden met een zeer complex kluwen aan probleemdomeneinen waardoor de trajecten een zeer onzeker verloop kennen. Daarnaast merken de vrijwilligers in lijn met ons onderzoek dat de bestaande hulp- en dienstverlening niet is aangepast aan de complexe noden van de gedetineerden. De ondersteuning van de professional is daarom noodzakelijk om een succesvol traject te verwezenlijken. We formuleren daarom aanbevelingen naar de manier waarop deze ondersteuning aangeboden moet worden.

De rol van de professional in het project kan worden voorgesteld op basis van onderstaande figuur. We zoomen in op enkele concrete aanbevelingen over de manier waarop de ondersteuning van de professionele medewerker in de triade tussen vrijwilliger en cliënt in de praktijk moet gebeuren. Triadisch werken wil zeggen dat in elke stap zowel de cliënt als vrijwilliger worden betrokken (Brooker, et al., 2010). De professionele medewerker treedt hier op als de broker die zowel de specifieke noden en verwachtingen van de cliënt, maar ook de verzuchtingen van de vrijwilliger opneemt in het samenwerkingsverband. De professional biedt aan de vrijwilliger zowel praktische ondersteuning op basis van zijn of haar expertise, maar dus ook emotionele ondersteuning. Vrijwilligers komen vaak in aanraking met zeer gevoelige situaties, waardoor ze psychosociale ondersteuning op sommige momenten noodzakelijk achten.



10.4.1 Dialoog over de afbakening van de rol van de vrijwilliger

Een belangrijke uitdaging die in meerdere interviews werd aangetroffen, betreft de afbakening van de rol van de vrijwilliger. Onze resultaten tonen namelijk aan dat vrijwilligers soms verwarring ervaren over hun eigen rol ten aanzien van de cliënt. We stellen dat deze afbakening steeds stof tot gesprek moet zijn tussen de professional en de vrijwilliger. Een kant- en klare rolomschrijving bestaat niet. Onze resultaten tonen immers duidelijk aan dat de groep van vrijwilligers een zeer diverse samenstelling kent. Elke vrijwilliger heeft een eigen achtergrond, eigen expertise, eigen interesses en een eigen manier van werken. Een eerste belangrijke uitdaging van de professional is daarom om in dialoog en op maat van de vrijwilliger te bekijken welke taken en uitdagingen hij of zij kan of wil aanpakken.

10.4.2 Sensibiliseren van de vrijwilligers voor de complexiteit van de doelgroep

Onze resultaten tonen aan dat de complexiteit van de doelgroep een belangrijke uitdaging vormt voor een project als Brug Binnen Buiten. De analyse van het verkennend onderzoek legt de vinger op de wonde dat gedetineerden na hun verblijf in de gevangenis worstelen met diverse problemen op een velerlei aan levensdomeinen. Daarnaast worstelen ze met allerlei drempels die de toegankelijkheid van hulpbronnen in de formele hulp- en dienstverlening en het informele netwerk belemmeren. In ons verkennend onderzoek werd verder duidelijk dat de overgang vanuit de gevangenis naar de buitenwereld geen gemakkelijke transitie is. Veel van de gedetineerden ervaren moeilijkheden met de vele noden en verwachtingen die op hen afkomen bij het vrijkomen. De interviews tonen aan dat 'vluchten' een manier is om met deze stress om te gaan. In het evaluatieve onderzoek tonen we aan dat deze complexe situaties waarin ex-gedetineerden zich bevinden, resulteren in trajecten met een hoge mate aan onvoorspelbaarheid. Cliënten haken af of werken niet mee. Vrijwilligers vinden geen 'klik' met de cliënt. Cliënten zijn na het maken van duidelijke afspraken plots onbereikbaar of komen terug in de gevangenis terecht. Het zijn maar enkele van de getuigenissen die we analyseerden op basis van onze interviews. Het omgaan met deze onzekere trajecten zal een blijvende uitdaging vormen voor dit project. Het is daarbij belangrijk dat zowel vrijwilligers als professionals een zeker respect opbrengen tegenover de complexe levenssituatie en diverse manieren waarop gedetineerden omgaan met de stress die ze ervaren bij het vrijkomen. We suggereren om vanuit de bevindingen van voorliggend rapport meer aandacht te geven aan de basisvorming van vrijwilligers. De diverse manieren waarop ex-gedetineerden omgaan met hun nieuwe situatie – zoals angst, schaamte en soms zelfs agressie – zijn een uitdaging voor vrijwilligers waarvoor ze de gepaste ondersteuning nodig hebben.

10.4.3 Vraagverheldering van de cliënt als blijvende uitdaging

De complexe situatie van ex-gedetineerden brengt met zich mee dat de professional moet investeren in een uitgebreide vraagverheldering aan het begin van het traject. Deze vraagverheldering op basis van professionele expertise van de professional is van cruciaal belang voor het welslagen van een traject. Hierbij moet de vraagverheldering bekeken worden als een continu proces. Het overstijgt het momentum van het eerste gesprek aan het begin van een traject. Het is aangewezen dat een professional hier de vrijwilliger van nabij opvolgt en ondersteunt.

10.4.4 Matching van vrijwilliger en cliënt als continu proces

De intensieve vraagverheldering moet leiden naar een zoektocht naar de ideale vrijwilliger die de cliënt verder kan begeleiden. Een eerste cruciale stap in het traject is daarom de matching tussen vrijwilliger en doelgroep. De professionele medewerker neemt hier een belangrijke rol op zich. Hij of zij onderneemt immers de eerste gesprekken met zowel de cliënt als de vrijwilliger. Op basis van zijn of haar eerste inschatting zal deze match gemaakt worden. Het is belangrijk dat deze matching niet bekeken wordt als een moment aan het begin van het traject. De afstemming tussen vrijwilliger en doelgroep is een blijvende uitdaging dat gedurende het hele traject moet worden bewaakt.

10.4.5 Vrijwilligers geven praktische ondersteuning en bouwen aan een gelijkwaardige relatie

Een kerndoelstelling van het project is het aanpakken van drempels voor ex-gedetineerden in de toegang naar de noodzakelijke hulp. De interviews tonen aan dat de vrijwilligers hier een zeer specifieke rol opnemen. Zo menen we op basis van dit onderzoek dat de rol van de vrijwilliger in het bijzonder ligt in de praktische ondersteuning van ex-gedetineerden, hen wegwijs maken in hulp- en dienstverlening en het werken aan relationele en dispositionele drempels. Mits de nodige begeleiding door de professional merken we dat de vrijwilligers erin slagen om de cliënten te versterken en voor te bereiden op het gesprek bij de hulp- en dienstverlening. Een belangrijke factor in deze begeleidingen is dat ze vertrekken vanuit een positie van gelijkwaardigheid. Vrijwilligers zijn zo in staat om de cliënt te versterken in onder meer zelfvertrouwen en een geloof in de eigen krachten.

10.4.6 Drempels worden aangepakt op zowel het organisatorische als beleidsniveau

Het is belangrijk om te benadrukken dat het werken aan zelfvertrouwen niet voldoende is om het recht op hulp- en dienstverlening te garanderen. De bevindingen uit het verkennend onderzoek tonen immers aan dat ex-gedetineerden diverse drempels ervaren die ze enkel op basis van het verhogen van hun zelfvertrouwen niet kunnen overwinnen. Het is belangrijk dat vrijwilligers de grenzen van dit krachtenperspectief erkennen. Er zijn immers structurele barrières die op een ander niveau moeten worden aangepakt dan het individuele niveau van de cliënt. Het is daarom belangrijk dat deze drempels vanuit het project ook op het niveau van de organisatie of het beleid worden aangepakt. De rol van de professional is hierbij zeer belangrijk. De professionele sociaal werker werkt verder vanuit de signalen van de vrijwilligers en kan actief met de betrokken organisaties aan de slag gaan om de drempels aan te kaarten.

10.4.7 Evaluatie van het traject op basis van concrete resultaten

Omwille van de onzekerheid die heel wat trajecten met zich meebrengen, is het noodzakelijk dat de samenwerking tussen vrijwilliger en doelgroep op gepaste tijden geëvalueerd wordt. De professional brengt beide partijen bij elkaar en toetst af of de verwachtingen gedurende het gelopen traject zijn ingelost. Belangrijk is dat het traject wordt afgetoetst aan de mate waarin de concrete drempels naar de gepaste hulp- en dienstverlening zijn overwonnen. De professional stuurt het traject bij waar nodig en evalueert waar bijkomende ondersteuning nodig is.

Ter afsluiting is het belangrijk om te benadrukken dat de inzet van vrijwilligers in de ondersteuning van ex-gedetineerden een waardevolle meerwaarde biedt. Het is een krachtig signaal vanuit de samenleving dat burgers hun vrije tijd en energie vrijblijvend investeren. Niet alleen geven ze hiermee een boodschap van gelijkwaardigheid, maar zorgen ze ook voor meer creatieve oplossingen en ideeën dan de professionele hulp- en dienstverlening kan bieden.

Het is echter belangrijk om ook stil te staan bij de kritische signalen die we opvingen vanuit zowel de bevraging van (ex-)gedetineerden als de bevraging van de vrijwilligers. Onze resultaten tonen immers aan dat de bestaande hulp- en dienstverlening niet altijd aangepast is aan de specifieke noden van ex-gedetineerden. De noodzakelijkheid van een brugfunctie tussen (ex-)gedetineerden en de bredere hulp- en dienstverlening die in dit project wordt opgenomen door de vrijwilligers, impliceert dat de huidige organisatie van hulpverlening nog steeds marge tot verbetering heeft met betrekking tot deze doelgroep. Het is daarom cruciaal dat het project naast de ondersteuning door vrijwilligers aan gedetineerden ook een kritische functie opneemt om het recht op een toegankelijke hulp- en dienstverlening voor ex-gedetineerden te blijven realiseren op zowel het niveau van de organisatie als op het niveau van het beleid.

10.5 BRUG NAAR DE TOEKOMST

Tot slot willen we meegeven dat het project zich nu in een derde fase bevindt. In maart 2017 werd een tweede vrijwilligerspool samengesteld. De basisvorming die deze groep vrijwilligers meekrijgt, is intussen aangepast op basis van de resultaten uit het evaluatieve onderzoek uit dit rapport. Bovendien wordt omwille van de bevindingen in dit rapport ook de match tussen een cliënt en een gedetineerde – daar waar praktische mogelijk én nodig – sneller gemaakt, zodat beiden reeds van binnen de gevangenismuren kunnen starten. Hoewel dit evaluatief onderzoek dus in een zeer vroeg stadium van het project werd uitgevoerd, hebben we toch heel wat rijke informatie kunnen afleiden die het project nu en in de toekomst verder kan ondersteunen en helpen bijsturen. We pleiten er toch voor om een dergelijke oefening in een latere fase te hernemen. Dit omwille van de leercurve van alle betrokkenen en het hogere aantal van ondersteuningstrajecten dat er in tussentijd zal plaatsvinden. De opzet van dit project op basis van de continue en hechte wisselwerking tussen praktijk en wetenschap is ons inziens een voornamelijk meerwaarde om ex-gedetineerden zinvol en op maat te ondersteunen. Via het versterken van de nodige capabilities van de ex-gedetineerden draagt het project werkelijk bij aan een kwaliteitsvol leven van ex-gedetineerden en hun volwaardige participatie aan de samenleving.

11 REFERENTIES

ArmenTeKort (2016). <http://www.amentekort.be/> ; <http://learn.kompano.org/course/view.php?id=11>

Beernink-Wissink, J. (2015). *Floreren: Zoektocht naar goed leven voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblemen*. Delft: Eburon.

Bouverne-de Bie, M., Kloeck, K., Meyvis, W., Roose, R. en Vanacker, J. (2002). *Handboek Forensisch Welzijnswerk*. Gent: Academia Press.

Brooker, L. (2010). Constructing The Triangle Of Care: Power And Professionalism In Practitioner/Parent Relationships. *British Journal of Educational Studies*, 58(2), 181-196. doi:10.1080/00071001003752203

Brosens, D., De Donder, L. en Verté, D. (2013). *Hulp- en dienstverlening gevangenis Antwerpen: een onderzoek naar de behoeften van gedetineerden*. Brussel: VUB.

Buddywerking Vlaanderen (2016). <https://sites.google.com/a/buddywerking.be/website/buddywerking-vlaanderen>

Buntinx, W., Maes, B., Claes, C. en Curfs, L. (2010). De Nederlandstalige versie van de Supports Intensity Scale. Psychometrische eigenschappen en toepassingen. *Nederlands tijdschrift voor de zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*, 1, 4 - 24.

CAW Antwerpen (2016a). Homieproject. (online) <http://www.cawantwerpen.be/homieproject>

CAW Antwerpen (2016a). Coachproject. (online) <http://www.cawantwerpen.be/coachproject>

Cockx F., Leenknecht R. (2005). Op zoek naar behoeften. In Larock Y., Cockx F., Gehre G., Van den Eeckhaut G., Vanwing T., Verschelden G. Spoor zoeken. *Handboek sociaal-cultureel werk met volwassenen*. Gent: Academia Press, Brussel: Socius.

Decreet betreffende de organisatie van hulp- en dienstverlening aan gedetineerden, B.S. 11 april 2013.

Draine, J., Herman, D.B. (2007). Critical Time Intervention for Reentry From Prison for Persons With Mental Illness, *PSYCHIATRIC SERVICES* Vol. 58 No. 12, December 2007

Driessens, K. (2003). Een zoektocht naar succesvolle hulpverleningsrelaties met (generatie)arme gezinnen. In Vranken, J., De Boyser, K. en Dierckx, D. (eds.). *Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2003*. Leuven: Acco.

Driessens, K., Melis, B. (2012). Een vergelijking tussen methoden van krachtgericht werken, ingezet in de Integrale Jeugdhulp, Antwerpen: Expertisecentrum krachtgericht sociaal werk. <http://wvg.vlaanderen.be/jongerenwelzijn/assets/docs/ons/studies-onderzoeken/vergelijking-methoden-krachtgericht-werken.pdf>

Eigen Kracht-conferenties vzw www.eigen-kracht.be

Geerts, A., Ghys, T. en Dierckx, D. (2013). Een verkennend onderzoek naar het gebruik van voedselbedeling. *VLAS Studies* 10.

Gemengde Commissie (2014). *Omgevingsanalyse en strategisch kader: voor de opmaak van een 'Vlaams strategisch plan hulp- en dienstverlening aan gedetineerden 2015 – 2020'*. Brussel: Vlaamse overheid.

Heemelaar, M. (1999). Kernbegrippen, 13-28 in Kloppenburg, R., Heemelaar, M., Janssen, M., Brinkman (eds.) (1999) *Methodiek sociaal pedagogische hulpverlening*, Houtem: Bohn Stafleu Van Loghum.

Interdepartementale Commissie Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden (2015). Strategisch plan hulp- en dienstverlening aan gedetineerden 2013-2015

Interdepartementale Commissie Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden (2015). Strategisch Plan hulp- en dienstverlening aan gedetineerden 2015-2020

Jacobs, M. (2014). Beschrijving duowerking. De eigenheid van duowerking zoals toegepast binnen “een paar apart” en “mix en match”.

Kennisplein (2016). Het ecogram, via <https://www.kennisplein.be/Pages/Het-ecogram.aspx>

Kruijswijk, W., van der Veer, M., Brink, C., Calis, W., van de Maat, J.W. en Redeker, I. (2014). Aan de slag met sociale netwerken. De 44 meest bekende methoden verzameld. Movisie, Vilans en ActiZ.

Le Grand, J. (1997). Knights, Knaves or Pawns? Human Behaviour and Social Policy. *Journal of Social Policy*, 26(2): 149-169.

LUS vzw (2016). <http://lusvzw.be>

Ontknoop (2016). www.ontknoop.be

Mix en Match (2016). <http://www.de8.be/actuele-werkingen/vrijwilligers/mix-match.html>

Movisie (2016). Wraparound Care model, via <https://www.movisie.nl/tools/wraparound-care-model>

Mullainathan, S. en Shafir, E. (2013). Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam: Maven Publishing.

Naessens, L. (2006). De plaats van vrijwilligerswerk binnen het justitieel welzijnswerk, Gent: Universiteit Gent, masterthesis.

Nussbaum, M.C. (1995, 2001). Introduction, 1-36 in nussbaum, M.C. en glover, J. (eds.), *Women, Culture and Development: A Study of Human Capabilities*, Oxford: Clarendon Press, 481 p.

Nussbaum, M. (2000). *Women and Human Development: The Capabilities Approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 312 p.

Nussbaum, M. (2012). Mogelijkheden Scheppen. Een nieuwe benadering van de menselijke ontwikkeling. Amsterdam: Ambo/Anthos uitgevers, 303 p.

Parnassia Bavo Groep (2009). Bruggen bouwen. De Critical Time Intervention Gids

Polfliet, K. (2009). De Vlaamse hulp- en dienstverlening aan gedetineerden of hoe nieuwe wegen vaste vorm krijgen... In Daems, T., Pletincx, P., Robert, L., Scheirs, V., van de Wiel, A., en Verpoest, K. (Eds.). *Achter tralies in België* (pp. 145-161). Gent: Academia Press.

Sannen, L. (2003). Drempels naar welzijnsvoorzieningen. De cliënt aan het woord: literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden. Leuven, HIVA.

Schamhart, R. en Colijn, J. (2012). Greep op wraparound care. Eindrapport onderzoeksprogramma Wraparound care in de Utrechtse jeugdzorg, Utrecht: Hogeschool Utrecht

Sen, A. (1983). Poor, relatively speaking, 153-169 in *Oxford Economic Papers*, 35 (2).

Sen, A. (1981, 1984). Identification and Aggregation, 24-38 in Sen, A., *Poverty and famines: An essay on entitlement and deprivation*, Oxford: Clarendon, 257 p.

Sen, A. (1987). The Standard of Living, 1-38 in Hawthorn, G. (ed.), *The Standard of Living: The Tanner Lectures*, Cambridge: Cambridge University Press, 125 p.

Sen, A. (1993, 2002). Capability and Well-Being, 30-53 in Nussbaum, M.C. and Sen, A. (eds.), *The quality of life*, Oxford: Oxford University Press, 453 p.

Shalock, R., Alonso, M. en Braddock, D. (2002). *Handbook on Quality of life for human service practitioners*. Washington: AMMR.

Snel, E. en Staring, R. (2001). Poverty, migration, and coping strategies: an introduction. *Focaal - European Journal of Anthropology*, 38: 7-22.

Snellen, A. (1997, 2014). Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk een eclecticisch-integratieve aanpak. Bussum: Coutinho, 432 p.

Stad Antwerpen (2016). Word taal- en cultuurbuddy.

http://www.antwerpen.be/docs/Stad/Bedrijven/Sociale_zaken/SZ_Emanc/Taal_Cultuurbuddy.pdf

Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. (s.d.). *Justitieel Welzijnswerk binnen de gevangenis*. Geraadpleegd op 25/01/2016,

http://www.steunpunt.be/onderwerpen/detentie/justitieel_welzijnswerk/binnen_de_gevangenis

Stinkens, W. en Van Heden, A. (2014). Onderzoek naar ondersteuningsbehoeften bij normaal tot hoogbegaafde volwassenen met ASS. ONDASS Eindrapport, Antwerpen: Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen.

Storms, O. (2011). *Methode Natuurlijk een netwerkcoach!* Databank Effectieve sociale interventies. (online) https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Natuurlijk%20een%20netwerkcoach%20%5BMOV-181624-0.2%5D.pdf

Stmg en Vilans (2014). Handreiking Informele netwerken versterken. Wat kun je betekenen voor je cliënten? Tips voor verzorgenden en verpleegkundigen in de thuiszorg. Stmg, Vilans.

Taeymans, M., Sivri, S. (2014). Procesevaluatie proefproject COSA Antwerpen. De eerste ervaringen met COSA in België, FOD Justitie.

Thompson, J., Bradley, V., Buntinx, W., Shalock, R., Shogren, K., Snell, M. en Wehmeyer, M. (2009). *Conceptualizing supports and the support needs of people with intellectual disability. Intellectual and Developmental Disabilities*, 47, 135 - 146.

Van Dam, S. (2011). Europese Armoedegrenzen. Een Referentiebudget van Behoeften of Capaciteiten?, Antwerpen: UAntwerpen, Masterproef.

van de Lustgraaf, M. en Blommendaal, J. (2004). *Natuurlijk, een netwerk! Van A naar Beter in 10 stappen*, Utrecht: Federatie van Ouderverenigingen.

- van de Lustgraaf, M. (2009). *Natuurlijk, een netwerkcoach! Van A naar Beter in tien stappen*, PhiladelphiaSupport, Bunnik: Mezzo
- Van der Trier, M. en Potting, M. (2016). Voor iedereen een buddy: Zorg voor een goede match tussen hulpvrager en vrijwilliger. (online), gelezen op 03/02/2016, <http://sociaal.net/analyse-xl/voor-iedereen-een-buddy/>.
- Vandeurzen, J. (2014). *Beleidsnota 2014-2019 welzijn, gezondheidszorg en gezin*. Brussel: Vlaamse overheid.
- Van Gennep A. (2009). Verstandelijke beperkingen als sociaal probleem, *NTZ*, (2009) 2: 101- 121.
- Van Gijzel, S., Wilken, J.P. en Brink, C. (2013). *Methodebeschrijving Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen*. Databank Effectieve Sociale Interventies. Movisie. (online), www.movisie.nl/effectievesocialeinterventies.
- Van Haegendoren, M., Lenaers, S., en Valgaeren, E. (2001). *De gemeenschap achter de tralies. Onderzoek naar behoeften van gedetineerden aan maatschappelijke hulp- en dienstverlening*. Hasselt: SEIN, Limburg Universitair Centrum.
- Van Sonderen, E. en Ormel, J. (1993). Het meten van aspecten van sociale steun en hun relatie tot welzijn via de SSL-I en de SSL-D: Gedrag en Gezondheid. *Tijdschrift voor psychologie en gezondheid*, 25, 190 - 200.
- Vanthuyne, T., Verschelden, G. en Bouverne-De Bie, M. (2006). *De Vrijwilliger Of Zijn Werk?*, 7 – 15 in *Vrijwillige inzet onderzocht*, 3 (2). [Http://hdl.handle.net/1854/LU-373930](http://hdl.handle.net/1854/LU-373930).
- Veltman, M. en Meersmaker, M. (2014). *Begeleiding nieuwe stijl, 29 beproefde methoden in kaart gebracht*, Movisie.
- Vlaamse overheid. (s.d.). *Hulp aan gedetineerden. Geraadpleegd op 25/01/2016*, <http://www4.vlaanderen.be/wvg/welzijnsamenleving/hulpaangedetineerden/Paginas/inhoud.aspx>
- Vlaeminck, H. (2009). *Theorievorming in het sociaal werk. Over kale kapstokken en stoffige sokkels*. In Brodala, J., Cuyvers, G. e.a. (2009) *Met een dubbele lus. Prikkelend nadenken over Sociaal Werk*. Antwerpen: Garant.
- Vranken, J. en Henderickx, E. (1993, 1996). *Het speelveld en de spelregels: Een inleiding tot de sociologie*. Leuven: Acco.
- Willems, S., De Roo, L., Haedens, N., en De Maeseneer, J. (2003). *Toegankelijkheid in de Gezondheidszorg: Eindrapport. Deelrapport 4: De toegankelijkheid van de gezondheidszorg gezien door mensen in armoede*. Gent: UGent, Centrum voor Gelijkheid van Kansen, Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, Collectief van de Vereniging Partners van het Algemeen Verslag over de Armoede, Vakgroep Huisartsgeneeskunde en Eerstelijnszorg.

Relevante websites

Toolkit sterk netwerk:

[https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Toolkit%20sterk%20netwerk%20\[MOV-416606-0.2\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Toolkit%20sterk%20netwerk%20[MOV-416606-0.2].pdf)

Kracht van het netwerk:

https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kracht%20van%20het%20netwerk%20%5BMOV-238514-0.4%5D.pdf

Handreiking-informele-netwerken-versterken:

<http://www.expertisecentrummantelzorg.nl/em/Handreiking-informele-netwerken-versterken-wat-kun-je-betekenen-voor-je-clienten.html>

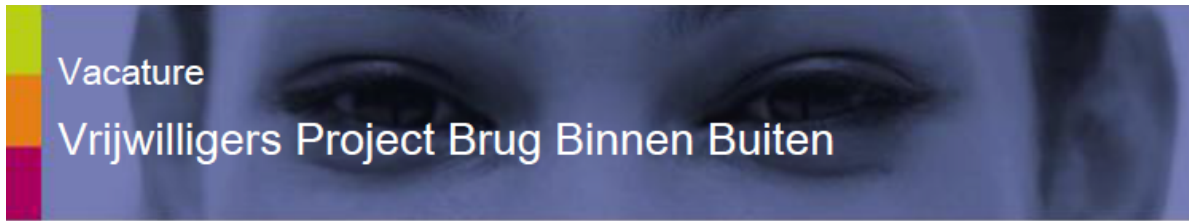
Aan-de-slag-met-sociale-netwerken: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%20\[MOV-2237000-1.1\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%20[MOV-2237000-1.1].pdf)

12 LIJST MET AFKORTINGEN

ADIC	Antwerps Drugs Interventie Centrum
CAW	Centrum/Centra voor Algemeen Welzijnswerk
cv	Curriculum vitae
DOPPA	Dienst Ondersteuningsplan Provincie Antwerpen
EKC	EigenKracht-Conferentie
HDV	Hulp- en dienstverlening
JWA	Justitieel Welzijnswerk Antwerpen
OASeS	Onderzoekscentrum Ongelijkheid, Armoede, Sociale uitsluiting en de Stad
OCMW	Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn
PAGE	Praktische steun, Advies, Gezelschap en Emotionele steun
QoL	Quality of Life Dimensions / Dimensies van Levenskwaliteit (Shalock et al., 2002)
VAGGA	Vereniging Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg Antwerpen
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling
VUB	Vrije Universiteit Brussel

13 BIJLAGEN

13.1 VACATURE VRIJWILLIGERS



- Wil je gedetineerden in de moeilijke periode na hun vrijlating ondersteunen en hen helpen om contact te leggen met andere diensten en met hun omgeving ?
- Ben je sociaal vaardig, flexibel, geëngageerd, een goede luisteraar, consequent, geduldig, kun je grenzen trekken en ben je iemand die vlot contacten kan leggen ?
- Ben je bereid enkele uren per week vrij te maken (minstens 4u), een korte basisopleiding te volgen, gecoacht te worden door een persoonlijke begeleider en bijkomende vormingen en supervisies te volgen ?
Dan is vrijwilligerswerk bij Justitieel Welzijnswerk Antwerpen écht iets voor jou !

Onze visie op vrijwilligers

Vrijwilligers zijn volwaardige medewerkers in CAW Antwerpen. Zonder vrijwilligers kan onze organisatie niet bestaan. Bovendien geloven we sterk in de meerwaarde van een gemengd team (beroepskrachten en vrijwilligers). Het verbindt onze werking met de samenleving en vrijwilligers kunnen mensen in kwetsbare situaties opnieuw vertrouwen geven door hun informele en belangeloze inzet.

Wat bieden we?

- Werken in een gemotiveerde groep van vrijwilligers en beroepskrachten
- Permanente ondersteuning door de vrijwilligerscoördinator
- Een kosteloze korte basisopleiding
- Bijkomende vormingen over relevante thema's
- Een onkostenvergoeding en verzekering
- Een verrijkende levenservaring
- ...

Wat vragen we?

- Een respectvolle open houding
- Bereid zijn om te werken met mensen met verschillende achtergronden en uit allerlei culturen
- Cliënten ondersteunen en helpen met respect voor hun autonomie
- Open staan om te reflecteren over jezelf en over je functioneren
- Bereid zijn om je te verplaatsen binnen Groot Antwerpen
- Vanaf april wekelijks 4 uur van je tijd vrijmaken, gedurende minstens 6 maanden
- Bereid zijn om vorming en supervisie te volgen in groep



Wat zijn je taken?

Je ondersteunt een gedefinieerde die vrij komt en helpt hem/haar bij het zoeken van hulp in de eigen omgeving en/of in de hulp- en dienstverlening. Dit bestaat onder andere uit:

- Ondersteunende gesprekken voeren
- Hulp bieden bij kleine praktische of administratieve zaken
- Cliënten in contact brengen met allerlei diensten en verenigingen, indien nodig mee gaan
- Samen met cliënten bekijken hoe ze hun sociaal netwerk kunnen uitbreiden of op welke manier ze de band kunnen herstellen met familie/vrienden
- ...

Hoe selecteren wij onze vrijwilligers?

Met elke kandidaat wordt er een gesprek gevoerd waarin we elkaar beter leren kennen. Daarin geven we meer uitleg over onze werking en wordt er gezocht naar raakvlakken, engagementen en bekijken we wat we voor elkaar kunnen betekenen.

Interesse?

Neem dan zeker contact op:

Ilse Ielegems

Justitieel Welzijnswerk Antwerpen

Tolstraat 21

2000 Antwerpen

gsm: 0470/96.86.31

ilse.ielegems@cawantwerpen.be



13.2 FORMULIER VRAAGVERHELDERING

JUSTITIEEL WELZIJSWERK ANTWERPEN		
Naam: Ilse Ielegems		
Datum:	Gesprek:	PM / PM & TB
Aanmelding binnen/buiten gevangenis via		

Persoonsgegevens cliënt	
Familienaam:	m / v
Voornaam:	
Adres:	
Geboortedatum:	
Nationaliteit:	
Contacttaal: Nederlands	

Huisvesting (woonsituatie, wel/geen goede woonst, referentie-adres, verhuisplannen, ...)

Woonsituatie:

Financieel (Inkomsten, schulden, budgettering)

Inkomsten:

Schulden:

Budgettering:

Gezondheid (lichamelijk, psychisch, handicap, verslaving)

Sociaal/Relationeel (partner, kinderen, familie, vrienden, vertrouwensfiguren)

Maatschappelijke participatie (tijdsbesteding, hobby's, werk, opleiding, verenigingen, isolement)

Hulpverlening (betrokken diensten, voor welke problematieken)

Juridische gegevens

Datum in:
Juridisch statuut: beklaagde/veroordeeld
Naam TB:
Datum volgende raadkamer:
Misdrijf:
Gerechtigd verleden:

Kenmerken netwerk

- Formeel netwerk
- Informeel netwerk

Verwachtingen van cliënt over het traject:

Algemene indrukken over krachten, mogelijkheden <> ondersteuningsnoden

Doelstelling gesprek (Welke dingen kwamen vooral aan bod)

Kennismaking
Vertrouwen opbouwen
Eerste vraagverheldering

Algemene indrukken over gesprek

Contactgegevens uitwisselen

Gegevens TB:
Gegevens cliënt:
Andere hulpverleners of belangrijke contacten:
Concrete afspraak:

Quotes

13.3 VRAGENLIJST INTERVIEWS (EX-)GEDETINEERDEN

INLEIDINGSVRAAG

Wat zijn volgens u de belangrijkste noden of vragen van iemand die net uit de gevangenis komt?

Welke vragen heeft iemand die net uit de gevangenis komt?
Wat heeft iemand die net uit de gevangenis komt vooral nodig?

Welke hulp(verlening) hebben deze personen dan nodig?

TRANSITIEVRAGEN

Hoe was uw situatie toen u net uit de gevangenis vrijkwam?

- > Wonen
- > Werken
- > Opleiding
- > Geld
- > Sociale contacten
- > Vangnet
- > Gezinsleven
- > Opvoeding van kinderen
- > Gezondheid
- > Lichamelijk
- > Mentaal
 - Emoties
- > Rechtshulp

Welke noden/vragen had u nadat u was vrijgekomen uit de gevangenis?

Hoe bent u daarmee omgegaan?

Naar wie gaat u als u een vraag of probleem heeft?

Eerst de respondent zelf laten antwoorden.

1. Gaat u met uw vraag of uw probleem naar familie?
 - a. Hoe werkt dat? Kan u daar een voorbeeld van geven?
 - b. Met welke problemen gaat u naar familie?
 - c. Hoe voelt u zich daarbij?

2. Heeft u een partner?
 - a. Gaat u met uw vraag of uw probleem naar uw partner?
 - b. Hoe werkt dat? Kan u daar een voorbeeld van geven?
 - c. Met welke problemen gaat u naar uw partner?
 - d. Hoe voelt u zich daarbij?

3. Gaat u met uw vraag of uw probleem naar vrienden?
 - a. Hoe werkt dat? Kan u daar een voorbeeld van geven?
 - b. Met welke problemen gaat u naar vrienden?
 - c. Hoe voelt u zich daarbij?

4. Gaat u met uw vraag of probleem naar buren?
 - a. Hoe werkt dat? Kan u daar een voorbeeld van geven?
 - b. Met welke problemen gaat u naar buren?
 - c. Hoe voelt u zich daarbij?

5. Denkt u nog aan andere contacten waar u met een vraag of probleem naartoe gaat?
 - a. (kennissen/imam/pastoor)

6. Had u al contact met hulpverlening (voor uw vragen)?

Zo ja, verdergaan met volgende vragen.
 Zo nee, ineens verdergaan vanaf p. 6 (EXTRA)

INDIEN wel ERVARING MET HULPVERLENING

Met welke vormen van hulpverlening kwam u in contact na het vrijkomen uit de gevangenis?

1. .
2. .
3. .
4. .
5. .
6. .
7. .
8. .

Bij moeilijkheden:

- *Doorvragen.*
- *Bij voorgestelde vragen en noden nagaan wat ze daarvoor gedaan hebben.*
- *Enkele organisaties en sectoren ter inspiratie: OCMW, CAW, Buurthuis, thuisbegeleiding, sociale huisvestingsmaatschappijen, justitieel welzijnswerk, Kind en Gezin, wetswinkel, sociaal restaurant ...*

Ik heb de verschillende vormen van hulpverlening opgeschreven waarmee u in contact kwam na het vrijkomen uit de gevangenis. Dat waren ... (opsomming verschillende organisaties), klopt dat? In het volgende deel van dit interview ga ik enkele organisaties één voor één overlopen en u telkens enkele vragen stellen over hoe u het contact met die organisatie heeft ervaren.

Sleutelvragen

Organisatie 1: ...

Bij elke ervaren drempel die de respondent bespreekt: Hoe bent u met die drempel omgegaan?

Vraag 1: Wat was uw reden om naar deze organisatie te gaan?

1. Voor welke vragen of noden had u hulp nodig?
2. Wist u waar u terecht kon voor uw vraag of nood?

Vraag 2: Wat vond u goed aan deze organisatie? Geef een voorbeeld.

1. Was u tevreden over de hulpverlening?

Vraag 3: Wat vond u niet goed aan deze organisatie? Geef een voorbeeld.

1. Heeft u problemen ervaren toen u ging aankloppen bij deze organisatie? Welke?
 - a. Hoe bent u met die problemen omgegaan?

Vraag 4: Hoe bent u met deze organisatie in contact gekomen?

Inspiratie: Eigen initiatief, Personen uit uw directe omgeving, Doorverwijzing van een andere dienst, Folder, Internet, Andere: ...

1. Wist u wat de organisatie doet?
2. Moest u betalen voor deze organisatie? Was dat mogelijk voor u?

Vraag 5: Hoe was het om de eerste keer naar deze organisatie te gaan?

1. Hoe was het om bij de organisatie te geraken?
 - a. Hoe vond u de ligging van de organisatie?
 - b. Was het een goede afstand?
 - c. Met welk vervoersmiddel?
 - d. Bent u alleen gegaan of is er iemand meegegaan?
2. Hoe vond u de inrichting van het gebouw?
 - a. Vond u de weg in het gebouw?
3. Kon u er direct terecht?/Was er een wachtlijst?
4. Was het op afspraak?
5. Was de organisatie op de juiste momenten beschikbaar voor u?

Vraag 6: Hoe beleefde u het eerste gesprek met de organisatie?

1. Wat ging er goed? Wat ging er minder goed?
2. Hoe was het om uw vraag uit te leggen?
 - a. Kon u goed uit uw woorden komen? Hoe heeft u het uitgelegd?
3. Hoe reageerde men op uw vraag?
 - a. Nam de organisatie tijd voor u?
4. Hoe voelde u zich op het eerste gesprek?



Vraag 7: Wat gebeurde er na het eerste gesprek?

1. Hoe heeft u dat ervaren?
2. Wat ging er goed? Wat ging er minder goed?
3. Heeft de organisatie u op een gepaste manier geholpen?
4. Moest u papieren invullen? Hoe was dat?
5. Moest u aan bepaalde voorwaarden voldoen?

Vraag 8: Hoe ervaarde u het contact met de hulpverlener?

1. Wat ging er goed? Wat ging er minder goed?
2. Hoe voelde u zich bij de hulpverlener?
3. Had de hulpverlener aandacht voor u?
4. Had de hulpverlener tijd voor u?
5. Begreep u de hulpverlener?
6. Denkt u dat de hulpverlener u begreep?
 - a. Hoe was de houding van de hulpverlener tegenover u?
 - b. Kon hij/zij zich inleven in uw situatie?
7. Had u vertrouwen in de hulpverlener? Waarom wel/niet?
 - a. Hoe was dat dan?
 - b. Vindt u het belangrijk om vertrouwen in de hulpverlener te hebben?

Vraag 9: Welke verwachtingen had de hulpverlener tegenover u?

1. Wat vond u van de verwachtingen van de hulpverlener tegenover u?
 - a. Op welke manier communiceerde de hulpverlener deze verwachtingen?
 - b. Had u het gevoel dat u die kon inlossen?

Vraag 10: Welke verwachtingen had u tegenover de hulpverlener?

1. Heeft u die verteld aan de hulpverlener?
2. Heeft de hulpverlener deze verwachtingen ingelost?

Vraag 11: Welke resultaat wilde de hulpverlener bereiken?

1. Wat vond u daarvan?
2. Werd dit eerst met u besproken?
3. Wat stelde de hulpverlener voor om dit resultaat te bereiken?
 - a. Wat vond u hiervan?
 - b. Werd dit eerst met u besproken?
4. Welk resultaat wilde u bereiken?
5. Wilden jullie hetzelfde resultaat bereiken?
 - a. Welke afspraken werden er gemaakt?

Vraag 12: Kon u met andere problemen of vragen bij deze hulpverlener terecht?

1. Welke andere vragen had u?
2. Vindt u het belangrijk dat u ook voor deze vragen bij dezelfde hulpverlener terecht kon?

Vraag 13: Denkt u nog aan andere moeilijkheden die u ervaarde bij deze organisatie?

Organisatie 2 – Organisatie 3

Voor de twee à drie belangrijkste organisaties de vorige 13 hoofdvragen bevragen en telkens nagaan hoe de respondent met drempels is omgegaan.

Heeft u ondervonden dat u bij een bepaalde organisatie niet terecht kon? Hoe kwam dat?

Waarom zou u niet naar een organisatie gaan?

Lijstje met mogelijke drempels:

1. **Kende** u een organisatie die u met deze vraag helpt?
 - a. **Ingewikkeld?**
2. Hoe was de **ligging** van de organisatie?
 - a. Hoe vond u de **inrichting** van het **gebouw**?
3. Kon u **direct terecht** bij de organisatie/was er een **wachlijst**?
 - a. Was het op **afspraak**?
 - b. Was de organisatie niet op de **juiste momenten beschikbaar** voor u?
4. Moest u **papieren** invullen? Hoe was dat?
5. Moest u aan bepaalde **voorwaarden** voldoen?
6. Moest u **betalen** voor hulpverlening?
7. Hoe was het **contact** met de **hulpverlener**?

➔ *Bij uitgebreid contact met hulpverlening bekijken of er nog elementen uit de 13 vragen per organisatie gesteld kunnen worden.*

Hoe bent u daarmee omgegaan?

Heeft u ondervonden dat u voor bepaalde vragen of problemen nergens terecht kon?

EXTRA: INDIEN GEEN ERVARING MET HULPVERLENING

Had u hulp nodig bij uw vragen of problemen?

1. Hoe is dat gegaan?
2. Wist u waar u terecht kon met uw vraag?
3. Wist u wat er allemaal bestaat?
 - a. Wat kan daarbij helpen?
4. Hoe bent u daarmee omgegaan?

Hoe komt het dat u nog geen ervaring had met de hulpverlening denkt u?

Heeft u ondervonden dat u voor bepaalde vragen of problemen nergens terecht kon?

1. Wat had u daarvoor nodig gehad?
2. Wat had geholpen?
3. Wat heeft u dan gedaan?

Heeft u ondervonden dat u bij een bepaalde organisatie niet terecht kon?

Hoe kwam dat?

Lijstje met mogelijke drempels:

1. **Kende** u een organisatie die u met deze vraag helpt?
 - a. **Ingewikkeld?**
2. Hoe was de **ligging** van de organisatie?
 - a. Hoe vond u de **inrichting** van het **gebouw**?
3. Kon u **direct terecht** bij de organisatie/was er een **wachtlijst**?
 - a. Was het op **afpraak**?
 - b. Was de organisatie niet op de **juiste momenten beschikbaar** voor u?
4. Moest u **papieren** invullen? Hoe was dat?
5. Moest u aan bepaalde **voorwaarden** voldoen?
6. Moest u **betalen** voor hulpverlening?
7. Hoe was het **contact** met de **hulpverlener**?

➔ *Bij uitgebreid contact met hulpverlening bekijken of er nog elementen uit de 13 vragen per organisatie gesteld kunnen worden.*

Hoe bent u daarmee omgegaan?

Welke hulpverleningsorganisaties kent u?

1. Voor welke problemen kan u daar terecht?
2. Wie kan er terecht?
3. Zou u ervan gebruik maken? Waarom wel/waarom niet?
4. Wat zou u tegenhouden?
 - a. Kan u enkele voorbeelden geven?
5. Welke zijn er in uw buurt?

Afhankelijk van het gesprek, eventueel nog:

Heeft u vragen of noden waarover u achteraf denkt dat hulpverlening had kunnen helpen?

BESLUITENDE VRAGEN

Wat kan er volgens u verbeterd worden aan de toegang tot de hulpverlening voor personen die net vrijkomen uit de gevangenis?

- > Wat kan er volgens u helpen?
- > Wie moet u informatie over de hulpverlening geven?
- > Welke hulpverleningsorganisaties ontbreken er volgens u?

Wilt u zelf nog iets toevoegen?

13.4 VRAGENLIJST INTERVIEWS VRIJWILLIGERS NULMETING

1. Kan u iets vertellen over uzelf?
2. Kan u iets vertellen over uw motivatie om aan dit project mee te doen?
3. Waar (van welk aspect precies van het vrijwilligerswerk) denk je dat je voldoening uit zal halen?
4. Wat verwacht u van een traject met/begeleiding van een ex-gedetineerde?
5. Wat verwacht u van de coaching/opvolging/ondersteuning door de projectmedewerker?
6. Hoe ervaart u de contacten die u al hebt gehad met de projectmedewerker?
7. Hoe ervaart u de contacten die u al hebt gehad met de gedetineerde? (indien van toepassing)
8. Wat verwacht je van de groep vrijwilligers (de bijeenkomsten die gezellig zijn, contact met de andere vrijwilligers ...)?



13.5 VRAGENLIJST VRIJWILLIGERS EVALUATIE

U bent nu een tijdje aan de slag met een ex-gedetineerde in een ondersteuningstraject van Brug Binnen Buiten. Aan het begin van dat traject heb ik een interview afgenomen bij u om te polsen naar uw motivaties en verwachtingen. Nu wil ik u graag laten vertellen over uw ervaringen bij dit traject.

TRAJECT

1. Hoe heb je het **traject** globaal ervaren?
2. Weet je waarom (omwille van welke interesses, capaciteiten) jullie precies gematcht zijn en was dat terecht? Voelde je je hierdoor geapprecieerd?
3. Heb je **voldoening** gehaald uit dit traject?
 - a. Zo ja, waaruit?
 - b. Zo nee, hoe komt dat volgens jouw?
4. Welke **verwachtingen** zijn ingelost wat betreft het traject met de ex-gedetineerde?
 - a. Vb. Heb je eruit kunnen 'leren'? Ben je er 'rijker' door geworden?
5. Welke niet?
6. Zijn daarin **onverwachte** dingen gebeurd of ontwikkeld? Wat vond je daarvan?
 - a. Vb. Al snel in begin ontdekt dat praktische > psycho-sociaal -> nog veranderd? Hoe? Hoe ervaren?
 - b. -> nog andere vragen, voorvallen of evoluties die je hierin niet had verwacht?
7. Aan welke (dispositionele, relationele of organisatorische) **drempels** heb je gewerkt met de cliënt?
 - a. Vb. Je zei in het 1° gesprek dat je schrok van de noden en problemen, en van je ongeloof hoe de administratie van de cliënt zo in puin lag -> wat heb je daaraan gedaan? KT/LT?
 - b. Was het nodig om de cliënt te blijven aanklampen? Is dat gelukt?
 - c. Welke drempels heb je nog proberen wegwerken?
 - d. Hoe?
 - e. Is dat gelukt? KT/LT?
8. Welke **mogelijkheden** van de cliënt zijn er doorheen het traject versterkt/verbeterd?
 - a. Vb. Heb je nog steeds de indruk dat de cliënt zijn leven wil opbouwen?
 - b. KT/LT?
 - c. Hoe?

PM

9. Wat was de **rol** van de PM in dit traject? In welke mate ervaar je je hierin ondersteund door de PM?
 - a. Heeft de PM je mee helpen zoeken naar waar de drempels mogelijk zitten om je daar dan verder te helpen in het zoeken van strategieën van aanpak?
10. Hoe heb je het contact met de PM ervaren?
11. Welke **verwachtingen** zijn ingelost wat betreft het contact met en/of de ondersteuning van de PM?
 - a. Vb. Heb je voldoende omkadering ervaren? (inhoudelijk + vangnet?!)
12. Welke niet?
13. Zijn daarin **onverwachte** dingen gebeurd of ontwikkeld? Wat vond je daarvan?

VWs

14. Wat was de rol van de vrijwilligersgroep in dit traject? Of voor jou?
15. Hoe heb je dit contact ervaren?
16. Welke verwachtingen zijn ingelost wat betreft het contact met en/of de ondersteuning van de **vrijwilligersgroep**?
 - a. Vb. was het voldoende inhoudelijk voor jou? (doel > gezelligheid)
 - b. Heb je ondersteuning gekregen vanuit de VWgroep?
 - c. Heb je je inzichten kunnen verbreden door de diversiteit in de VWgroep?
17. Welke niet?
18. Zijn daarin **onverwachte** dingen gebeurd of ontwikkeld? Wat vond je daarvan?

ALGEMEEN

19. Wat was er **moeilijk** (misschien moeilijker dan verwacht)?
 - a. Is het gelukt om de afstand-nabijheid te bewaken? Heb je je eigen grenzen kunnen bewaken?
 - b. Heeft de PM hierbij een rol gespeeld?
20. Wat ging er **vlot** (misschien vlotter dan verwacht)?
 - a. Heeft de PM hierbij een rol gespeeld?
21. Wat heeft je het meest heeft geholpen om je rol als vrijwilliger goed te kunnen opnemen?
22. Wat wil je graag zelf nog vertellen over je ervaringen in dit traject, met de cliënt, de VWs, de PM of het project in het geheel?

TRAJECT

1. Traject globaal ervaren?

- a. Inhoudelijk
 - i. Hulpvragen? Thema's & activiteiten: WAT HEB JE GEDAAN?
 - ii. Initiatief
- b. Contact: initiatief, frequentie, attitude, ...
- c. Relatie (afstand-nabijheid, afbakening, vertrouwen, ...)
- d. Match
- e. Successen
- f. Teleurstellingen
- g. ...

2. Voldoening?

3. Verwachtingen?

4. Onverwachte zaken?

5. DREMPELS cliënt

- a. Aan bod?
- b. Welke ~ Formele HDV
 - i. Organisatorisch? **Voldoende organisatorische drempels aan bod?**
 - 1. **Hoe? Verandering?**
 - ii. Relationeel
 - iii. Dispositioneel
- c. **Aandeel/belang rol informele netwerken? Welke ~ Informele netwerken?**
 - i. Situationeel
 - ii. Dispositioneel
- d. **HOE? Aanpak?**
- e. **Verandering?**

6. MOGELIJKHEDEN/CAPABILITIES cliënt aan bod?

- a. Levensdomeinen/Capabilities
- b. Verbeterd?
- c. HOE? Aanpak?

7. Afronding?

PM <> VWs

8. Rol PM

- a. Traject
- b. Drempels (voldoende directe rol in drempels?)
- c. **Aanpak** (voldoende directe rol in drempels?)
- d. **Communicatie**
- e. ~ **Verwachtingen**
- f. **Onverwacht?**

9. Ondersteuning?

- a. Proces?
- b. Inhoudelijk?
- c. Gevoelsmatig?

10. Tegenstellingen?

- a. Verwachtingen?

11. Rol VW-groep

- a. Frequentie voldoende?
- b. Doel > gezelligheid?
- c. Diversiteit, nood flexibiliteit?
- d. **Contact**
- e. **Verwachtingen: ei kwijt kunnen, inhoudelijk, steun, uithalen?**
- f. **Onverwachte dingen?**

ALGEMEEN

12. Moeilijk?

- a. **Eigen rolafbakening:** Zoektocht rol? & profiel?
 - i. Afbakening t.o.v. JWA e.a. & ~ privacy
 - ii. Criteria evaluatie?
 - iii. Verwachtingen?
 - iv. Deontologie & verantwoordelijkheid
- b. **Frustraties? Teleurstellingen?**
 - i. Afhaken / wachten / eigen situatie / ...
 - ii. Onvoorbereid?

13. Gemakkelijk / vlot?

- a. **Rol PM?**

14. Wie/wat meeste geholpen rol als VW?

15. Aanvullend ...?

13.7 VRAGENLIJST PROJECTMEDEWERKER EVALUATIE

Doel project - realisatie

1. Wat is volgens jou het voornaamste **doel** van BBB?
2. Is dit doel volgens jou **gerealiseerd** in bepaalde casussen/situaties/thematische vlakken?
 - a. Voorbeelden?
3. Kan je voorbeelden geven van waar dit doel eerder **gemist** / helemaal niet bereikt is?

TRAJECTEN VAN CLIËNTEN

Referentiekader?

4. Heb je het gevoel dat je het concept van **capabilities** begrijpt?
 - a. Kan je het bijvoorbeeld uitleggen aan een VW?
 - b. Heb je dat al eens over gehad met een VW? (Of heb je de indruk dat een VW hier al mee bezig is geweest?)
5. Heb je het gevoel dat het concept een **meerwaarde** is om te werken met deze doelgroep e/o in de context/werkwijze van BBB?
 - a. (Eerder of nu je erbij stilstaat?)
 - b. Kan je zien op welke manier er **gewerkt** is rond de capabilities van cliënten? Voorbeelden? (door jezelf in fase 1 of door VWs in fase 2?)
 - c. Kan je eventueel **positieve of negatieve effecten** zien qua bepaalde capabilities van cliënten? Al dan niet indirect via de VW?
6. Ben je er **zelf mee bezig** geweest? Heb je eraan gedacht? Het toegepast op een bepaalde manier of situatie?
7. Heb je de indruk dat het concept van **schaarste of ondersteuningsdenken** aanbod kwam bij jezelf?
 - a. En bij de VWs?

Methodiek?

8. Was de uitgewerkte **methodiek** volgens jou gepast/**bruikbaar**/geschikt en bruikbaar in de praktijk van BBB?
 - a. Aan welk(e) aspect(en) heb je het meest gehad?
9. Ben je er **voldoende** mee aan de slag kunnen gaan? (leg uit, voorbeelden)
10. **Ondersteuningsnoden** (als methodieken om te werken aan specifieke capabilities)?

Drempels

11. OZ-resultaten **drempels** bleken snel herkenbaar in praktijk BBB -> op welke **manier** mee aan de slag?
12. Idee voldoende kunnen **werken** rond drempels? Voldoende aan bod gekomen?
13. Idee voldoende kunnen **bestrijden**/cliënten ondersteunen in drempels **overwinnen**?
 - a. **Welke?**
 - b. Idee **organisatorische** drempels minder aan bod? Klopt dat volgens jou? Waaraan ligt dat volgens jou?
 - c. Rol/aandeel **informele** netwerken?
 - d. Hoe? Voorbeelden?
 - e. Hebben de **ondersteuningsnoden** die uit het drempelOZ aan het licht kwamen hierin een actieve rol gespeeld?
 - f. En de **handelingsprincipes**?
 - g. Jij e/o VWs?

Contacten cliënten

14. Hoe verliep het **contact** met de **cliënten** gedurende deze tweede fase?
15. Hoe was voor jou de **overgang** tussen de eerste intake/vraagverhelderingsgesprek(ken) in de gevangenis en de volgende daarbuiten – met de VW?
 - a. M.a.w. hoe verliep die overschakeling/doorverwijzing voor jezelf?
 - b. Wat is volgens jou de impact hiervan op **cliënten**?
16. Had je nog **contact** met cliënten **tijdens hun traject** met de VWs?
 - c. Op welke **manier**? Voorbeelden?
 - d. Wat kwam daarbij aan bod?
17. Er zijn cliënten **afgehaakt**, heb je een zocht op de redenen en het verloop daarvan?
 - e. Had de VW of jij hier iets in kunnen **veranderen/voorkomen**?
 - f. Weet je of deze mensen **elders** terecht kunnen?

VWs-PM

18. **Rolafbakening** voldoende duidelijk voor u? voor je eigen functie? En t.a.v. de vrijwilligers (in rol als coach van de VWs)?
19. Rol & belang **VWs**?
 - h. Voorbeelden
20. Rol en belang **professional**?
 - i. Voorbeelden
 - j. Hoe heb je zelf de **rol van coach van de VWs ervaren**?
 - k. Wat ging er **goed**?
 - l. Wat **minder** goed?
 - m. Kan je **voorbeelden** geven van situaties waarin je professionele achtergrond een verschil maakte in de koers/aanpak/... in een bepaald traject van een cliënt met een VW, na supervisie/interventie?
21. Aan welk aspect of welke werkwijze van omkadering/**coaching** hebben de **VWs** het meest gehad?
22. Heb je voldoende **zicht** op de evoluties van **trajecten** van cliënten (als alle info tweedehands is, via de VW?)
 - g. **Hoe** verkrijg je dat zicht op de trajecten?

Contacten VWs

23. Hoe heb je de **contacten met de VWs** in het algemeen ervaren?
24. Wat verliep het **vlotst**?
25. En wat het **minst** vlot?
26. Er zijn VWs **afgehaakt** onderweg. Weet je **waarom**?
 - h. **Hoe** is dat verlopen?
 - i. Hoe was dat voor jou?
27. Heb je de **aanpak** van een VW dikwijls moeten **bijsturen**?
 - j. In welke **mate**? Voorbeelden?
 - k. Heb je een VW al moeten **confronteren** met de eigen aanpak? Hoe is dat **verlopen**? Hoe heb je dat **ervaren**?

28. Heb je de indruk dat de **VWs voldoende bagage** hadden om te starten?
- l. En gaandeweg?
 - m. Hadden ze voldoende **zicht op de methodiek**?
 - i. **Drempels**?
 - ii. **Ondersteuningsnoden**?
 - iii. **Capabilities**?
 - iv. **Handelingsprincipes**?
 - n. Op welke manier zijn deze aspecten **aan bod** gekomen, behalve de vorming hierover?

Algemeen

29. **Experimentele** fase van een project: hoe was dit voor jou als **spilfiguur**?
- o. **In fase 1 om zelf** – relatief onvoorbereid en met weinig richtlijnen – in de praktijk te staan en de praktijk al doende mee uit te bouwen?
 - p. **In fase 2:** Als enige professional t.a.v. / tussen de VWs?
 - q. Had je voldoende **vrijheid** om de praktijk mee uit te bouwen/vorm te geven?
 - r. Had je voldoende **ondersteuning/omkadering** om de praktijk mee uit te bouwen/vorm te geven?
30. Wat is volgens jou de **meerwaarde** van BBB?
- s. Vult BBB een **hiaat** in de ondersteuning van ex-gedetineerden? Welke?
31. Wat is (zijn) volgens jou de grootste **sterkte(s)** van BBB?
32. Wat is (zijn) een **werkpunt(en)** van BBB?
33. Wat wil je **zelf nog kwijt** over het project in het algemeen/doelgroep/jouw rol in het project/de VWs, ...?

13.8 VRAGENLIJST CLIËNTEN EVALUATIE

U neemt deel/hebt deelgenomen aan een traject binnen het project Brug Binnen Buiten. Omdat dit nog een nieuw project is dat wetenschappelijk wordt onderbouwd, willen we graag deelnemers bevragen naar hun ervaringen. We starten met enkele vraagjes over uw situatie, en gaan dan in op het traject dat u met de vrijwilliger heeft afgelegd, en uw ervaringen hierbij.

SITUATIESCHETS bij vrijlating & aanmelding BBB -> ondersteuningsnoden & capabilities?!

1. Kan je wat vertellen over je eigen **situatie** bij je vrijlating?
 - a. Problemen, noden
 - b. Verwachtingen
 - c. Sterktes, kansen, ondersteuning, netwerk, ...)
 - d. Persoonlijke kenmerken (geslacht, leeftijd, detentiecontext, ...):
 - e. Verbleef u **eerder al eens in de gevangenis?**
 - f. Zo ja -> SLOTVRAAG: Als vergelijk met eerdere situatie(s) bij vrijlating, biedt BBB meerwaarde? Welke?
2. Hoe ben je **aangemeld**/terechtgekomen bij BBB?

START BBB - PM

3. Hoe was het eerste **contact** met de PM (Ilse)?
4. Begreep je van haar wat de **bedoeling** is van BBB? Heeft ze je duidelijk uitgelegd wat een traject bij BBB zou inhouden?
5. Wat heb je haar gevraagd/verteld omtrent nodige ondersteuning/over je problemen of vragen?
 - a. Wat verwachtte je van haar? Wat waren jouw **(hulp)vragen?**
6. Welke **prioriteiten** werden er in het eerste gesprek vooropgesteld om na vrijlating aan te werken?
 - a. (ondersteuningsnoden & plan aanpak; capabilities)
7. Wat vond je van het gesprek met Ilse?

START BBB – VW

8. Hoe was het eerste **contact** met de VW?
9. Hoe was het voor jou om in de gevangenis contact met de PM te hebben en bij vrijlating te starten met een VW?
 - a. Hoe heb je de **overgang** ervaren van de PM **naar de VW?** (**overgang** moeilijk?)
 - b. **Verschil professional** in de gevangenis **& VW** buiten?
10. Zijn er andere hulpvragen/aandachtspunten/ verwachtingen/prioriteiten aan bod gekomen na de vrijlating/bij de start met de VW? (verschil 1° & 2° vraagverheldering)
 - a. (ondersteuningsnoden & plan aanpak; capabilities)
 - b. **Zie ook VRAAG 11!**

VERDERE TRAJECT: INHOUDELIJK: DREMPELS & CAPABILITIES

Voorbeelden van activiteiten, acties of interventies met vrijwilliger, + / act: Hoe heb je die ervaren?

11. Welke **vragen** heb je aan de vrijwilliger gesteld?
 - a. Heb je bepaalde problemen besproken? Vond je dit moeilijk? Hoe is de vrijwilliger hiermee om gegaan?
12. Had de vrijwilliger een **antwoord** op je vragen?
13. Wat heb je samen met de vrijwilliger gedaan?
 - a. Kan je **voorbeelden** geven?
 - b. + / act: Hoe heb je die **ervaren**?
 - c. Aan welke **noden/problemen** is er voornamelijk **gewerkt**?
 - d. Zijn deze **veranderd** gedurende het traject (ten opzichte van het begin)? Waar werd in het begin voornamelijk rond gewerkt? En nadien/later in het traject?
 - i. Op welke manier ben je met de VW hierrond aan de slag gegaan? (aanpak)
 1. (ondersteuningsnoden & methodiek; handelingsprincipes)
 - e. Vond je dat goed? Had je het **liever anders**? Heb je dat ook gezegd?
14. **Heeft de VW je situatie verbeterd? Of: heeft zij/hij je geholpen met je vragen/problemen?**
(Wat is er veranderd **door het contact met vrijwilliger**?
Welke noden/problemen/drempels/ondersteuningsnoden zijn aangepakt?)
 - a. Welke zijn **verbeterd**?
 - b. **Hoe** komt dat volgens jou?
 - c. Welke zijn **niet** verbeterd/veranderd, of zelfs erop achteruit gegaan?
 - d. **Hoe** komt dat volgens jou?
 - e. Aan welke werk je nu nog / **wil je nog werken**?
 - f. Zie je dat nog **binnen BBB**? Waarom wel/niet?
 - i. Of elders binnen **HDV**? Waarom wel/niet?
 - ii. Of binnen het **eigen netwerk**? Waarom wel/niet?
15. Denk je dat deze veranderingen mogelijk waren zonder de VW? Stel dat de VW er niet was, was dit anders gelopen?
16. Ben je over het **algemeen tevreden** over het traject?
 - a. Waarom wel/niet?
 - b. Wat zou je anders willen/gewild hebben? Wat kan/kon volgens jou beter/anders?

VERDERE TRAJECT: RELATIONEEL: ROL VW

17. Hoe namen/hielden jullie contact? Hoe spraken jullie af?
 - a. **Telefoon**, mail? Wie nam **initiatief**?
 - b. Vond je dat goed? Had je het liever anders? Heb je dat ook gezegd?
 - c. **Waar**?
 - d. Vond je dat goed? Had je het liever anders? Heb je dat ook gezegd?
18. Hoe **verliepen de ontmoetingen** met de VW? (houding, vlot, klik, ...)
19. Heb je je **voldoende ondersteund** gevoeld?
 - a. Waarom wel/niet? (leg uit, voorbeeld)
20. Was je soms **teleurgesteld**?
 - a. Waarom?
 - b. Heb je dat kunnen zeggen? Wat is ermee gebeurd?
21. Denk je dat je weet waarom jij en de VW gematcht zijn? (omwille van welke interesses, capaciteiten)

ALGEMEEN

22. Wat was er **moeilijk** (misschien moeilijker dan verwacht)?
23. Wat ging er **vlot** (misschien vlotter dan verwacht?)
24. Wat heeft je het meest heeft geholpen?
25. Verbleef u eerder al eens in de gevangenis?
 - a. Zo ja -> SLOTVRAAG: **Als je vergelijkt met eerdere situatie(s) bij vrijlating, biedt BBB dan een meerwaarde? Welke?**
26. Wat wil je graag **zelf nog vertellen** over je ervaringen in dit traject, met de VWs, de PM of het project in het geheel?

