



HULP- EN
DIENSTVERLENING
AAN GEDETINEERDEN

BRUG BINNEN BUITEN

Vervolgonderzoek naar de meerwaarde
van vrijwilligers en sociale professionals
in de ondersteuning van ex-gedetineerden

Auteurs

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

INHOUD

1	INLEIDING	3
1.1	Actieonderzoek	3
1.1.1	Wat vooraf ging	4
1.1.2	Wordt vervolgd	4
1.2	Theoretisch raamwerk	5
1.2.1	Drempels en ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden	5
1.2.2	Een bril van Capabilities, Schaarste en levenskwaliteit	6
1.2.3	De ontwikkelde methodiek	7
1.2.4	Sociale professionals en vrijwilligers	10
2	DE ERVARINGEN VAN CLIËNTEN	11
2.1	Trajecten	11
2.1.1	Match en aanhaken aan het project	11
2.1.2	Acties en aanpak	12
2.1.3	Successen en drempels	14
2.2	De vrijwilliger als ondersteunende vertrouwenspersoon en de sociale professional als hulpverlener	17
2.3	De brug naar netwerken?	19
2.3.1	Afronding van een traject	19
2.3.2	Aanhaken aan nieuwe of bestaande netwerken	19
2.4	Meerwaarde van Brug Binnen Buiten: praktische en emotionele steun op gelijke voet	21
3	DE ERVARINGEN VAN VRIJWILLIGERS	25
3.1	Meerwaarde van Brug Binnen Buiten: geven en nemen	25
3.1.1	Geven en nemen: ondersteunen en groeien	25
3.1.2	De vrijwilligers als bruggenbouwer	26
3.1.3	De sociale professional als matchmaker en coach	27
3.2	De brug naar netwerken	28
3.2.1	Duurzame effecten of een brug vol drempels?	28
3.2.2	Overwonnen drempels op de brug: aangehaakt aan netwerken	30
3.3	Werkpunten voor Brug Binnen Buiten	30
4	DE ERVARINGEN VAN DE SOCIALE PROFESSIONAL	33
4.1	Meerwaarde van Brug Binnen Buiten: burgers bieden antwoorden	33
4.1.1	De sociale professional als matchmaker, coach en netwerker	34
4.1.2	De vrijwilliger als bruggenbouwer en als buddy	35
4.2	De brug naar netwerken	37
4.2.1	Duurzame effecten van ondersteuningstrajecten?	37
4.2.2	Overwonnen drempels	38
4.2.3	De brug genomen: aanhaken aan netwerken	39
4.3	Werkpunten voor Brug Binnen Buiten	39
5	BESLUIT	41
5.1	De brug naar buiten: meerwaarde van Brug Binnen Buiten en drempels voor duurzaamheid	41
5.2	De sociale professional als matchmaker, coach en netwerkbouwer	43
5.3	De vrijwilliger als bruggenbouwer en buddy van cliënten	44
5.4	De doelgroep van Brug Binnen Buiten	44
6	REFERENTIES	47



1 INLEIDING

Het project Brug Binnen Buiten is het resultaat van een uitzonderlijk innovatieve samenwerking tussen Universiteit Antwerpen (Master Sociaal Werk/CRESC), CAW Antwerpen (Justitieel Welzijnswerk) en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (afdeling Welzijn en Samenleving). In 2015 werd het idee geboren om een vrijwilligerswerking op te richten om ex-gedetineerden op te vangen na het vrijkomen uit de gevangenis van Antwerpen. In september 2016 werd het project Brug Binnen Buiten effectief opgericht in de schoot van het beleidsteam hulp- en dienstverlening van de gevangenis van Antwerpen en Justitieel Welzijnswerk Antwerpen (JWA). Dit project heeft als doel om via een vrijwilligerswerking de duurzame re-integratie van ex-gedetineerden uit de gevangenis van Antwerpen, via een verbeterde levenskwaliteit en hogere participatie in de samenleving, waar te maken. Hoewel er voldoende empirische evidentie bestaat over de knelpunten die gedetineerden ervaren als zij na vrijkomen de weg trachten te vinden in de samenleving, was er jammer genoeg zeer weinig onderzoek ter beschikking over de manier waarop zij ondersteund moeten worden. Het werd daarom snel duidelijk dat de oprichting van de vrijwilligerswerking moest gebaseerd te worden op een degelijke wetenschappelijke onderbouwing. Het eerste rapport werd afgeleverd in 2017 en omvatte zowel een bevraging van gedetineerden, vrijwilligers als de betrokken professional over de meerwaarde van het project. De pers toonde veel belangstelling voor de resultaten van dit project die voorgesteld werden op een druk bijgewoonde studiedag. We toonden aan dat Brug Binnen Buiten (ex-)gedetineerden de noodzakelijke ondersteuning biedt in de moeilijke overgangperiode die zij doormaken bij vrijlating. Ex-gedetineerden komen immers vaak onder druk te staan door confrontatie met vele noden op diverse levensdomeinen (zoals een gebrek aan inkomen, kwaliteitsvolle en duurzame huisvesting of werk) (Van Dam & Raeymaeckers, 2017). Daarop proberen de vrijwilligers – aangestuurd door een sociale professional – in te spelen. Vrijwilligers zijn brugfiguren voor (ex-)gedetineerden bij hun vrijlating uit de gevangenis naar de samenleving. Ze trachten zowel drempels te helpen overwinnen en kloven te overbruggen naar de formele hulp- en dienstverlening buiten de gevangenis (OCMW, VDAB, schuldbemiddeling, verslavingszorg, woonbegeleiding, ...), als naar persoonlijke sociale netwerken. In dit onderzoek bestuderen we de specifieke meerwaarde van dit project en willen we voornamelijk de bijzondere rol van vrijwilligers en de sociale professional daarin verhelderen.

Ondertussen staan we twee jaar verder en werd het tijd om de ervaringen van de afgelopen periode te evalueren. Met een kwalitatief vervolgonderzoek bevragen we opnieuw (ex-)gedetineerden, de betrokken professional en vrijwilligers om de meerwaarde en knelpunten van het project in kaart te brengen. In dit hoofdstuk worden de wetenschappelijke pijlers van het onderzoek toegelicht. We gaan in op het onderzoeksopzet en de methoden, alsook het theoretische kader dat hierbij richtinggevend was. In de volgende hoofdstukken geven we het verslag van dit onderzoek weer. We gaan respectievelijk in op de perspectieven van de cliënten (hoofdstuk 2), de vrijwilligers (hoofdstuk 3) en de sociale professional (hoofdstuk 4). Dit alles sluiten we af met een aantal conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 5.

1.1 ACTIEONDERZOEK

Brug Binnen Buiten werd wetenschappelijk onderbouwd door kwalitatief onderzoek van de Universiteit Antwerpen (Van Dam & Raeymaeckers, 2017). Hier kijken we kort terug op het eerdere onderzoek dat het opstartende project wetenschappelijk fundeerde, om dan dieper in te gaan op het evaluatieve vervolgonderzoek dat aan dit rapport ten grondslag ligt.

In eerste instantie omvatte dit onderzoeksluik de inhoudelijke ondersteuning van het project voor het referentiekader en de methodiekontwikkeling, op basis van behoeftegericht werken. Het theoretisch kader dat werd ontwikkeld is gebaseerd op de Capabilitiesbenadering (Nussbaum, 2000, 2012; Sen, 1987, 1993/2002), aangevuld met dekkaders van Schaarste (Mullainathan & Shafir, 2013), Ondersteuningsdenken (Thompson, Bradley, Buntinx, Shalock, Shogren, Snell, & Wehmeyer, 2009) en Dimensies van Levenskwaliteit (Shalock, Alonso, & Braddock, 2002).

1.1.1 Wat vooraf ging

In tweede instantie werd een **methodiek** ontwikkeld aan de hand van vijf pijlers. Er werd gestart met een literatuurstudie waarin bestaande methodieken werden verkend op hun relevantie voor de doelstellingen van het project en hun aansluiting op de theoretische uitgangspunten. Op basis daarvan werd een methodiek ontwikkeld 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. Vervolgens werd een samenwerkingsmodel ontwikkeld dat een omkadering geeft aan het profiel en de (afgebakende) functie van de sociale professional van het project en de vrijwilligers. Tegelijk omkadert het ook de samenwerking tussen de sociale professional en de trajectbegeleiders van JWA, respectievelijk tussen de sociale professional en de vrijwilligers, en tussen de vrijwilligers en de trajectbegeleiders. Dit model baseerden we enerzijds op een literatuurstudie van bestaande methodieken, en anderzijds op focusgroepen met de projectgroep en trajectbegeleiders van JWA (interne documenten). Een andere cruciale pijler is de continue uitwisseling met de praktijk: de onderzoeker en de sociale professional stuurden in nauwe samenwerking de aanpak bij op basis van praktijkervaring van de sociale professional. Daarnaast maakten de onderzoekers ook deel uit van de projectgroep, samen met de initiatiefnemers en de sociale professional. In die groep konden alle partijen op geregelde tijdstippen elkaar op de hoogte houden, ervaringen uitwisselen en samen de aanpak bijsturen. Bij het behoeftegericht werken werden in een exploratief onderzoek de ondersteuningsnoden van (ex-)gedetineerden bij vrijlating onderzocht, alsook drempels in contacten met hulp- en dienstverlening of in het eigen sociale netwerk. Aan de hand van een literatuurstudie en diepte-interviews werd onderzocht welke ondersteuning ex-gedetineerden nodig hebben om ervoor te zorgen dat ze gepaste hulp krijgen bij het invullen van hun noden. Naar aanleiding van die resultaten werd de vooropgestelde methodiek bijgestuurd en verfijnd.

Begin 2017 werd in een **evaluatief onderzoeksluik** onderzocht hoe deze methodiek in de praktijk wordt toegepast door de vrijwilligers. Er werd een eerste aanzet gegeven tot evaluatie van dit project via diepte-interviews met vrijwilligers, de sociale professional en de cliënten die deelnamen aan Brug Binnen Buiten. Uit dit beperkte evaluatief onderzoek kwam de nood aan en de meerwaarde van de werking van Brug Binnen Buiten reeds sterk aan het licht. Omwille van de toen nog opstartende fase van het project luidde één van de aanbevelingen evenwel dat het aangewezen was om na verloop van tijd een dergelijk evaluatief onderzoek te herhalen (Van Dam & Raeymaeckers, 2017).

1.1.2 Wordt vervolgd

In oktober 2018 werd een dergelijk **evaluatief onderzoek herhaald**. Dankzij een samenwerking tussen het CAW Antwerpen en de stad Antwerpen heeft het project haar voortbestaan nog kunnen bekrachtigen. Intussen is het project gegroeid. Een derde pool vrijwilligers werd opgestart en verschillende cliënten hebben hun ondersteuningstraject afgerond. In dit onderzoek wordt er eveneens bestudeerd of het project in de huidige fase nog steeds een echte meerwaarde kan bieden aan de doelgroep van ex-gedetineerden bij vrijlating. Er is immers interesse om de aanpak van Brug Binnen Buiten ook elders te implementeren. Om het project te kunnen verankeren en eventueel uit te breiden, is een wetenschappelijke evaluatie aangewezen.

1.1.2.1 Onderzoeksopzet

In het huidige onderzoek van de Universiteit Antwerpen wordt door kwalitatief onderzoek getracht de meerwaarde van het project te verhelderen. Er wordt ook naar mogelijke werkpunten gespeurd. We willen voornamelijk weten of de methodiek die ontwikkeld werd effectief leidt tot veranderingen in de situatie van cliënten. Is deze aanpak inderdaad geschikt om tegemoet te komen aan de onbeantwoorde ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden? Kan de participatie aan de samenleving en de levenskwaliteit van ex-gedetineerden werkelijk verbeterd worden via deze aanpak?

De onderzoeksvraag luidt dan:

Wat is de meerwaarde van (de aanpak van het) project Brug Binnen Buiten voor de ex-gedetineerden en wat is de rol van de vrijwilligers en de sociale professional daarin?

1.1.2.2 Onderzoeksmethoden

Om een antwoord op die vraag te vinden, moeten we eerst een zicht krijgen op de beginsituatie van de betrokkenen in het project en vervolgens op de uiteindelijke veranderingen die zij ervaren in een later stadium in – of na afronding van – een ondersteuningstraject. Daartoe bevragen we verscheidene betrokken partijen naar hun ervaringen omtrent inhoudelijke en relationele aspecten van de ondersteuningstrajecten. We starten met diepte-interviews met mensen die een ondersteuningstraject hebben doorlopen, maar op de een of andere manier opnieuw in de gevangenis terecht zijn gekomen. In een tweede fase nemen we diepte-interviews af met ex-gedetineerden die een ondersteuningstraject in Brug Binnen Buiten geheel of bijna afgerond hebben. Meer concreet betekent dit dat we zes gedetineerden bevragen die tijdens of na hun traject opnieuw in de gevangenis verblijven. Daarop nemen we twee diepte-interviews af met ex-gedetineerden. Een groter aantal interviews met ex-gedetineerden die een traject hebben afgerond, blijkt niet haalbaar. Ze zijn dan ook dikwijls bijzonder moeilijk te bereiken. In een derde fase organiseren we een focusgroep met een aantal van de vrijwilligers. Ook zij worden bevragd naar hun ervaringen omtrent inhoudelijke en relationele aspecten van de ondersteuningstrajecten. Bovendien laten we hen in de diepte debatteren over een aantal bevindingen uit de interviews met de gedetineerden en ex-gedetineerden. In laatste instantie nemen we een diepte-interview af met de sociale professional van het project. Daarin koppelen we terug naar de bevindingen uit alle voorgaande gesprekken.

Aan de hand van de analyse van deze focusgroep met vrijwilligers en de interviews met gedetineerden, ex-gedetineerden en de sociale professional is het mogelijk inzichten te verwerven om de eventuele meerwaarde van het project en de methodiek te verhelderen. Bovendien kunnen deze inzichten de implementatie van die methodiek in de praktijk helpen bijsturen om zo dit project te kunnen verankeren en misschien uit te breiden, en eventuele andere gelijkaardige projecten in de toekomst verder te onderbouwen.

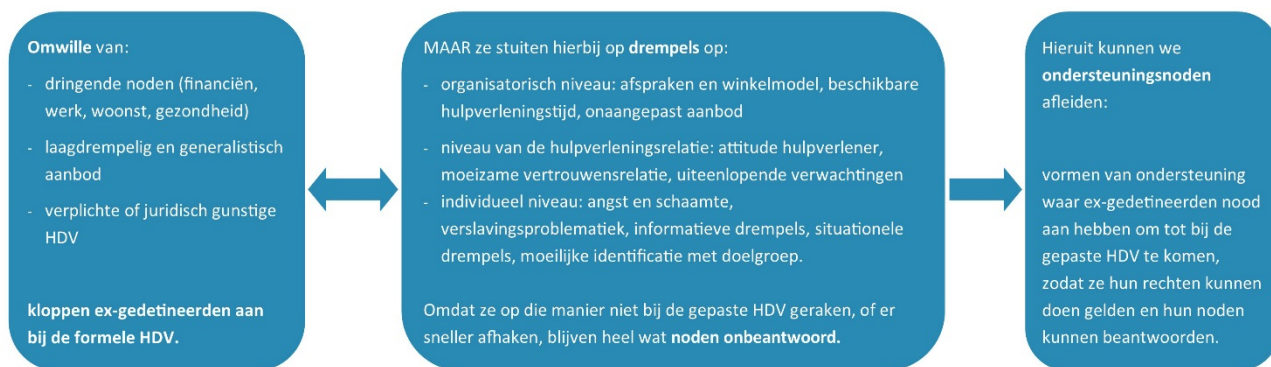
1.2 THEORETISCH RAAMWERK

In dit deel gaan we kort in op het theoretisch kader dat het project Brug Binnen Buiten onderbouwt en de daarin ontwikkelde methodiek. We doen dit slechts heel beknopt. Voor een meer uitgebreide duiding verwijzen we naar het rapport van het vorige onderzoek in Brug Binnen Buiten (Van Dam & Raeymaeckers, 2017).

1.2.1 Drempels en ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden

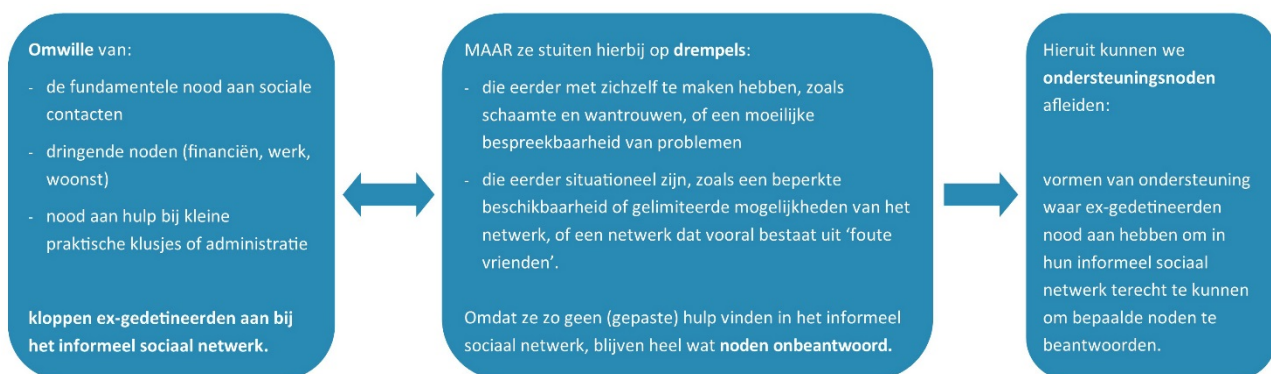
In Brug Binnen Buiten is het ondersteuningsdenken een eerste theoretisch element dat richtinggevend is (Thompson et al., 2009). In het rapport van twee jaar geleden legden we uit hoe en waarom het project inspeelt op onbeantwoorde ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden (Van Dam & Raeymaeckers, 2017). Zoals we in onderstaande kaders zien, worstelen ex-gedetineerden met heel wat problemen en noden bij hun vrijlating en worden ze geconfronteerd met allerhande drempels wanneer zij op zoek gaan naar hulp in netwerken van hulp- en dienstverlening of in hun persoonlijke sociale netwerken. Dit zijn drempels op het niveau van de organisatie, van de hulpverleningsrelatie en van het individu. Net omwille van die drempels ontstaan er uiteenlopende ondersteuningsnoden. Het project probeert precies op die noden een antwoord te geven.

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



(Van Dam & Raeymaeckers, 2017)

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



(Van Dam & Raeymaeckers, 2017)

1.2.2 Een bril van Capabilities, Schaarste en levenskwaliteit

Brug Binnen Buiten wil tegemoetkomen aan de ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden vlak na hun vrijlating en bijdragen aan hun levenskwaliteit en volwaardige (her)aansluiting bij de samenleving. Om die doelstelling vorm te geven, werd er gezocht naar gepaste theoretische concepten. Die werden gevonden in de Capabilitiesbenadering die fungeert als overkoepelend perspectief (Nussbaum, 2000, 2012; Sen, 1987, 1993/2002). De centrale concepten uit de benadering van levenskwaliteit, menswaardigheid, participatie, autonomie en de krachtenbenadering in die benadering sluiten naadloos aan op de doelstellingen van het project en zijn hier daarom richtinggevend. Capabilities zijn reële vrijheden oftewel iemands werkelijke mogelijkheden om het leven te leiden dat men – met rede - waardevol acht (Sen, 1987, 1993/2002). Om capabilities te realiseren, moet iemand niet alleen over bepaalde capaciteiten beschikken, maar ook over de nodige vrijheid en bevorderende sociale en omgevingsfactoren. In die zin zijn ze ook rechtstreeks te verbinden met het ondersteuningsdenken, aangezien ze inspelen op de hiaten tussen de interne capaciteiten van mensen en de externe verwachtingen waarmee ze geconfronteerd worden (Thompson et al., 2009). Inzetten op capabilities betekent daarom dat men inzet op een netwerkversterkende en krachtgerichte benadering. Netwerken duiden hier zowel op netwerken met mensen uit de persoonlijke sociale omgeving, alsook met actoren uit de hulp- en dienstverlening.

De capabilitiesbenadering wordt een benadering genoemd – en geen theorie – opdat men ze kan aanvullen met deeltheorieën naargelang de context waarin ze toegepast wordt. In Brug Binnen Buiten is dat het perspectief van Schaarste (Mullainathan & Shafir, 2013). Daarbij wordt rekening gehouden met het gegeven dat schaarste aan middelen – door de armoedesituatie waarin heel wat ex-gedetineerden zich bevinden, alsook omwille van andere problemen waarmee ex-gedetineerden kampen – bepaalde capabilities begrenzen. In het bijzonder cognitieve mogelijkheden die men in die context ter beschikking heeft.

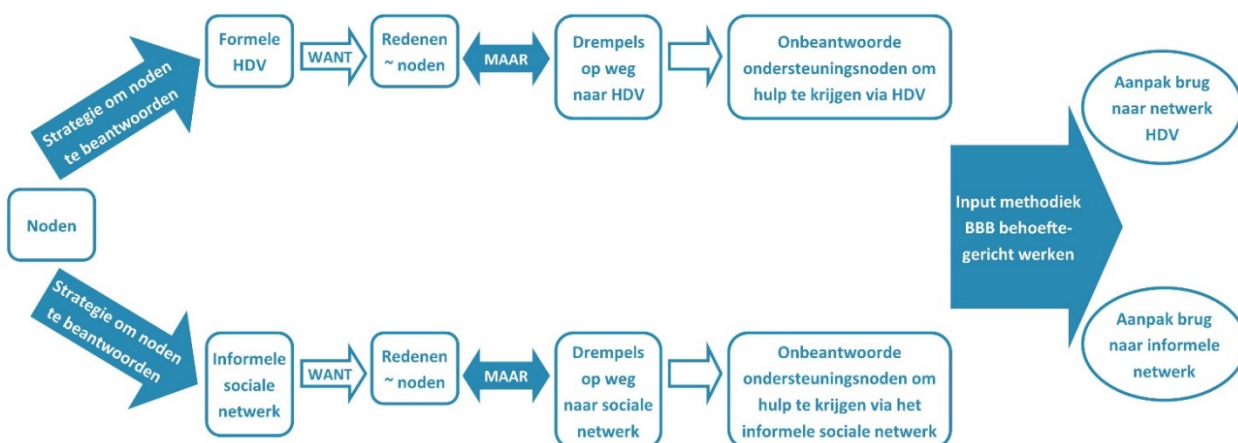
Met andere woorden: de bandbreedte van ex-gedetineerden is beperkt als gevolg van de multiproblematiek waarmee ze worstelen. Dit impliceert dat een fouttolerante aanpak aangewezen is.

Een laatste deeltheorie die de capabilitiesbenadering aanvult, is die van dimensies van levenskwaliteit (Shalock et al., 2002). Om de vertaalslag te maken van de theorie naar een methodiek die vrijwilligers in de praktijk kunnen hanteren, wordt gebruik gemaakt van dimensies van levenskwaliteit. Aan de hand van die dimensies kan geconcretiseerd worden op welke aspecten ingezet moet worden om iemands capabilities te versterken en zo de levenskwaliteit te verbeteren.

1.2.3 De ontwikkelde methodiek

Vanuit het bovenstaande theoretisch perspectief – en het kwalitatief onderzoek naar drempels en ondersteuningsnoden dat we uitvoerden in de opstartfase van het project – werd een methodiek uitgewerkt (Van Dam & Raeymaeckers, 2017). In figuur 1 wordt duidelijk hoe die zich ontvouwt. Op basis van de noden die ex-gedetineerden hebben bij hun vrijlating, ontwikkelen ze specifieke strategieën om daarop een antwoord te vinden. Dat doen ze respectievelijk door hun noden zelf trachten op te lossen of door hulp te zoeken in de hulp- en dienstverlening of in hun eigen sociale netwerken. De keuze voor een specifieke strategie wordt beïnvloed door redenen die samenhangen met hun oorspronkelijke noden. Zo zullen ze bijvoorbeeld voor snelle praktische hulp eerder het eigen netwerk aanspreken, terwijl voor een inkomen dan eerder een beroep wordt gedaan op hulp- en dienstverlening. De weg naar hulp ligt echter in beide strategieën bezaaid met allerlei drempels. Bepaalde onbeantwoorde ondersteuningsnoden ontstaan als gevolg daarvan. Die ondersteuningsnoden vormen de rechtstreekse input voor de methodiek van het project. Die methodiek vormt de basis van de aanpak van vrijwilligers in hun brugfunctie. Het uiteindelijke gevolg is dat specifieke capabilities worden versterkt en er zo wordt bijgedragen aan de levenskwaliteit van ex-gedetineerden en hun participatie aan de samenleving.

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



(Van Dam & Raeymaeckers, 2017)

1.2.3.1 Inzetten op ondersteuningsnoden en capabilities van ex-gedetineerden

In de onderstaande kader lijsten we de ondersteuningsnoden op die de kern vormen van de aanpak door vrijwilligers in de ondersteuning van ex-gedetineerden.

Uit het onderzoek kwamen heel **concrete ondersteuningsnoden** aan het licht, gekoppeld aan de volgende basiscapabilities die versterkt worden dankzij een ondersteuning die hierop inzet.

- > **Wegwijs maken in de hulpverlening:** ex-gedetineerden hebben nood aan ondersteuning bij het vinden van de gepaste hulpverleningsdienst. Bijvoorbeeld, is de weg naar 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 hulp 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 vast dat de informatie die wordt gegeven tijdens de detentie quasi helemaal verloren gaat bij het vrijgaan. Vermoedelijk komt dat door de confrontatie met de vele problemen en de beperkte bandbreedte. De timing van het geven van informatie en ondersteuning is dus cruciaal. De informatie moet ook heel gericht zijn (eerder dan hele brochures vol uitleg), waardoor dit onlosmakelijk samenhangt met een goede vraagverduidelijking of behoeftedetectie (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 cruciaal. Sommigen hebben zelfs nood aan een confronterende of controlerende benadering. Het is uiterst belangrijk om kort op de bal te spelen. Tegelijk moet de aanpak **fouttolerant** 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, afgesloten elektriciteit, verzegelde woning, ...). Ex-gedetineerden worden immers bij vrijlating geconfronteerd met allerhande onverwachte praktische en vaak acute problemen waarop ze zelf geen antwoord kunnen bieden. Het is ook vaak een leemte om **snel en praktische hulp** te krijgen. Ex-gedetineerden vertrekken meestal vol goede moed na hun vrijlating, maar worden snel geconfronteerd met tegenslagen of zaken die niet zo vlot in orde te krijgen zijn als ze wel dachten. Om die teleurstellingen en frustraties mee op te vangen, 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 met die ondersteuners al 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. Dat is echter niet 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)

(Van Dam & Raeymaeckers, 2017)

1.2.3.2 *Handelingsprincipes voor vrijwilligers*

Achterliggend aan de bovenstaande ondersteuningsnoden zijn er een aantal handelingsprincipes die de attitude en aanpak van vrijwilligers verder sturen.

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 moet een vraagverheldering goed uitgediept worden om zicht te krijgen op achterliggende behoeften. Methodieken moeten daarom corrigerend werken. Op die 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.

(Van Dam & Raeymaeckers, 2017)

1.2.3.3 *Gefaseerde ondersteuningstrajecten*

De ondersteuning van ex-gedetineerden door vrijwilligers – op basis van de bovenstaande ondersteuningsnoden en handelingsprincipes – gebeurt in Brug Binnen Buiten gefaseerd. Een begeleiding start met een doorverwijzing – doorgaans maar niet uitsluitend vanuit justitieel welzijnswerk Antwerpen (JWA) – naar de sociale professional van het project. De sociale professional nodigt de gedetineerde uit voor een kennismakingsgesprek. Ze licht het project en de doelstellingen toe en maakt een eerste vraagverheldering van de cliënt. Soms volgt nog een tweede of volgende gesprek. Er worden concrete afspraken gemaakt over hoe het contact zal verlopen eenmaal de gedetineerde vrij is.

Intussen probeert de professional een match te maken met een vrijwilliger. Idealiter wordt bij het eerste (telefonisch) contact na de vrijlating een afspraak gemaakt voor een gesprek met de professional en deze vrijwilliger. Na dit gesprek neemt de vrijwilliger de begeleiding verder op. Het gaat in se om kortdurende trajecten van enkele maanden waarna de cliënten in principe aangehaakt zouden moeten zijn bij bestaande of nieuwe netwerken van sociale contacten of actoren uit de hulp- en dienstverlening.

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

- > Stap 1: Kennismaking met de sociale professional 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

(Van Dam & Raeymaeckers, 2017)

1.2.4 Sociale professionals en vrijwilligers

Alle betrokkenen nemen een specifieke rol op in een ondersteuningstraject. De cliënt heeft de regie in handen. Hij of zij geeft de hulpvragen aan en gaat op een gelijkwaardige manier aan de slag met een vrijwilliger die als brugfiguur de kloof met de samenleving probeert te verkleinen. De sociale professional is daarin voornamelijk faciliterend en ondersteunend voor beide. De rol van de professional in het project kan worden voorgesteld op basis van onderstaande figuur, met name in een triade tussen vrijwilliger en cliënt. 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 eigen expertise, als emotionele ondersteuning. Vrijwilligers komen vaak in aanraking met zeer gevoelige situaties, waardoor psycho-sociale ondersteuning soms aangewezen is.



In dit hoofdstuk hebben we summier de theoretische uitgangspunten en de ontwikkelde methodiek van Brug Binnen Buiten weergegeven. Hiermee zijn de sociale professional en de vrijwilligers in het project nu een tweetal jaar aan de slag. In wat volgt, tonen we de resultaten van het evaluatief vervolgonderzoek. Daarbij laten we de cliënten, vrijwilligers en de sociale professional respectievelijk aan het woord over de meerwaarde van het project en hun ervaringen met deze methodiek. Zo schetsen zij hun eigen rol daarin.

2 DE ERVARINGEN VAN CLIËNTEN

In dit hoofdstuk geven we de ervaringen van cliënten uit Brug Binnen Buiten weer. De bevindingen die we hier presenteren komen uit de interviews die we afnamen met ex-gedetineerden die een traject bij Brug Binnen Buiten hebben doorlopen. Om te beginnen, gaan we kort in op hoe die trajecten eruit zien. Dat wil zeggen dat we kijken naar welke activiteiten vrijwilligers en cliënten ondernemen, maar ook naar de drempels die ze ondervinden en de aanpak van de vrijwilligers. Daarna staan we stil bij de rol van de vrijwilliger en de sociale professional in die trajecten. We bekijken ook in welke mate cliënten duurzaam aanhaken bij sociale netwerken of hulp- en dienstverlening. We ronden dit hoofdstuk af met de meerwaarde van dit project zoals de cliënten die ervaren.

2.1 TRAJECTEN

De trajecten in Brug Binnen Buiten hebben een heel divers verloop op vlak van de duur, aard en intensiteit van de ondersteuning. Dat is geheel in lijn met de opzet om trajecten op maat aan te bieden.

2.1.1 Match en aanhaken aan het project

Die variëteit is reeds aanwezig van bij het begin van een traject. Hoewel de meeste cliënten aangemeld worden via JWA, gebeurt het ook dat zij via andere kanalen bij BBB terecht komen. Omdat van de meeste cliënten de datum van vrijlating niet vooraf gekend is, varieert het aantal momenten dat de sociale professional hen kan zien in de gevangenis, alsook het verloop en de duur van de match met een vrijwilliger. Een enkeling kan al eens **gematcht worden binnen de gevangenis**. Uit een getuigenis blijkt in welke mate dit gunstig kan zijn. De meeste respondenten getuigen immers dat ze **na hun vrijlating enkele dagen of weken moeten wachten op een vrijwilliger**. Hier gaan dikwijls een aantal cruciale dagen voorbij. Intussen worden zij wel voortgeholpen door de professional. Cliënten die meteen bij hun vrijlating kunnen starten met hun vrijwilliger geven aan hoe snel zij samen vooruitgang boekten, zowel relationeel als inhoudelijk.

“Ik ontmoette L. (vrijwilliger) in de gevangenis. Dat was erg goed. Hij leerde een beetje over mij voordat ik buiten ging. Ik heb ook kort over mijn zaak gesproken. (...) Toen ik vrij was, belde ik hem. (...) Als ik L. alleen buiten had ontmoet, had het veel langer geduurd. (...) Als ik hem nog niet kende, ging het niet zo snel. L. dacht al mee na in de gevangenis over verblijf na de gevangenis.”

Het ontbreken van een match met een vrijwilliger in de gevangenis kan in sommige gevallen zelfs het verschil maken of ex-gedetineerden na hun vrijlating aanhaken aan het project of niet. Het is moeilijk in te schatten hoe dit allemaal geregeld wordt, wie die vrijwilliger zal zijn en dergelijke. Met andere woorden, het is soms nog te onbekend. Het bekende, soms dysfunctionele, netwerk is dan wel eens gemakkelijker om aan te spreken.

“Toen ik buiten ging, ging ik terug naar mijn oude leven, dus ik heb niemand gebeld. (...) Ik ging naar mijn vrienden en begon misdaden te doen. (...) Ik denk dat het (eenvoudig) was, ik gebruikte drugs, dus dat is waarom, want dat is het leven dat ik kende. (...) Het was moeilijk voor mij om op het goede pad te blijven, want als je dakloos bent, weet je niet waar je slaapt, dus je kunt om 8 uur geen afspraak maken en rondlopen tot 7 uur.”

Als men de kans heeft de vrijwilliger al in de gevangenis te zien en daarmee concrete afspraken te maken, wordt het veel duidelijker wat te doen en wat te verwachten.

“Zij (sociale professional van het project) vertelde me: ‘Dit is mijn nummer, bel me als je naar buiten komt. En ik regel iemand om je te ontmoeten.’ Dat was de eerste keer. En ik ging naar buiten en ik belde niet, omdat het te veel werk voor me was om te doen. (...) Dus het feit dat ze deze keer zei: ‘Ik heb iemand beschikbaar en als je wilt, kan ze je morgen komen opzoeken.’ Dat was een kans.”

Uiteraard zijn er ook cliënten voor wie het geen drempel vormt dat ze de vrijwilliger pas later ontmoeten en intussen worden ondersteund door de professional.

“Ik ben dan buitengekomen, zij is mij direct uit de nood komen helpen. (...) 2 weken later moest ik naar de Tolstraat (kantoor JWA buiten gevangenis) komen (...), dan had ik eerst een gesprek met haar (sociale professional van het project), maar dan was N. (vrijwilliger) er ook al. Dat was een kennismaking. En dat zat direct goed.”

2.1.2 Acties en aanpak

In de onderstaande tabel wordt duidelijk dat de **acties** die cliënten en vrijwilligers in dit project ondernemen **bijzonder uiteenlopend** zijn. Die variatie is vanzelfsprekend aangezien de trajecten op maat van (de hulpvragen en werkelijke mogelijkheden van) de cliënt zijn. De ondersteuning gaat van heel beperkte praktische of administratieve ondersteuning. Ze verwijzen cliënten actief door wanneer ze mee gaan naar diensten en vormen van hulp- of dienstverlening helpen opstarten. Meer dan eens nemen ze zelf contact op. Ook zullen ze onderhandelen met hulp- of dienstverleners of de context van de cliënt duiden. Vaak blijkt dat de cliënt zo sneller of vlotter geholpen wordt.

“Voor mijn identiteitskaart moest ik een afspraak maken, ik vraag haar: ‘Wat moet ik nog doen?’ Zij weet alles van mij. Ik heb haar alle brieven laten zien. En dan vroeg ik: ‘Wat moet ik doen, wat kan je helpen?’ Ik ken niet zoveel regels van België en zij kan dat beter.”

Acties van vrijwilligers en cliënten	Aanpak door de vrijwilligers
<p>Samen werk, verblijfplaats en/of woonst, vrijetijdsactiviteiten of sport, ... zoeken</p> <p>Administratie: administratie uitklaren en ordenen, inschrijven OCMW, gemeentehuis voor identiteitskaart, inschrijven VDAB, mutualiteit, belastingbrief, briefwisseling, verzekering, ...</p> <p>Contact opnemen en onderhandelen met hulp- en dienstverlening</p> <p>Opstarten hulp- en dienstverlening: schuldbemiddeling, budgetbeheer, psychologische ondersteuning, juridische ondersteuning, leefloon of andere financiële ondersteuning, ondersteuning van mutualiteit, bezoeksregeling kinderen, ...</p> <p>Praktische ondersteuning: kledij, vervoer, verhuis, containerpark, ...</p> <p>Emotionele ondersteuning: praten, beschikbaar zijn, luisteren, mee nadenken</p>	<p>Vrijwilligers bellen hun cliënten op en sturen hen sms'jes als reminder voor een afspraak, om af te spreken of om te polsen hoe het gaat. Ook cliënten bellen vrijwilligers op of sturen hen sms'jes als ze vragen hebben.</p> <p>Vrijwilligers en cliënten zien elkaar op heel diverse plaatsen naargelang de reden waarvoor ze bijeenkomen. Bijvoorbeeld voor administratie bij de cliënt thuis of in het JWA-kantoor, maar ook voor info of activiteiten in organisaties, buurthuizen en sportclubs.</p> <p>Ze gaan samen op pad naar diensten of bekijken samen een huurappartement. Ze gaan ook wel eens ergens wandelen of een koffie drinken om te praten. Bij diensten nemen vrijwilligers vaak contact op, onderhandelen of lichten de situatie van de cliënt toe.</p> <p>Vrijwilligers en cliënten zoeken samen inlichtingen op, soms zoeken vrijwilligers vooraf info n.a.v. specifieke hulpvragen.</p> <p>Cliënten nemen vooral contact op met vrijwilligers wanneer ze een brief krijgen waarmee ze dan samen aan de slag gaan om te zoeken naar mogelijke antwoorden of oplossingen. Ze zijn hierin heel open en vertrouwen de vrijwilligers met al hun administratie.</p> <p>Dit aspect van samen op zoek gaan, blijkt voor iedereen cruciaal.</p>

Uiteraard zijn er heel wat verschillende klemtonen in de aanpak van iedere vrijwilliger, aangezien het om een heel diverse groep gaat. Toch zien we dat de voornaamste elementen uit de methodiek van het project aan bod komen – in lijn met de theorie van Capabilities (Nussbaum, 2000, 2012; Sen, 1987, 1993/2002), levenskwaliteit (Shalock et al., 2002) en Schaarste (Mullainathan & Shafir, 2013) die dit hele project onderbouwde. Meer nog, de cliënten geven duidelijk aan dat zij daar nood aan hebben. De meeste respondenten zeggen dat ze er baat bij hebben dat er iemand is die hen aanspoort om naar afspraken te gaan, hen eraan herinnert en hen een duwtje in de rug geeft om de nodige stappen te zetten om vooruit te komen. Sommigen willen ook effectief geconfronteerd worden met gedrag dat niet strookt met gemaakte afspraken. Geen van allen ondervindt de **proactieve en opvolgende aanpak** opdringerig of storend. Integendeel, de meeste respondenten pleiten expliciet voor een dergelijke aanpak. Ze hebben iemand nodig om ‘erachter te zitten’.

“Ze belde me altijd als ik 's morgens een afspraak had. Of de avond ervoor belde ze me: ‘Vergeet niet dat je een afspraak hebt.’ (...) Ze belde hen elke dag, ze zorgde ervoor dat ik op mijn afspraak was.”

“Door mij te pushen en achterna zitten en me te confronteren aan voorwaarden waar ik moest voldoen.”

Essentieel hierbij is dat deze aanpak tegelijk **fouttolerant** is. In tegenstelling tot heel wat vormen van hulp- en dienstverlening of juridische actoren, mogen zij bij de vrijwilligers fouten begaan zonder meteen afgeschreven te worden. Zo benadrukken verschillende cliënten dat hun ondersteuning door een vrijwilliger bijvoorbeeld niet meteen stopt als zij niet of niet tijdig kwamen opdagen voor een afspraak. Ook vinden cliënten het belangrijk dat ze niet meteen worden aangesproken op dergelijke ‘fouten’. Opmerkingen daarover kunnen wel eens maken dat cliënten ‘toeklappen’ of afhaken.

“Ze (vrijwilliger) was nooit boos. Soms doe ik een fout. Soms maakt zij afspraak en ik kom niet. Dan wordt ze niet boos! Dat is niet leuk voor haar, maar dan gaf ze advies: ‘dat is niet goed, maar probeer het opnieuw.’ Dat vond ik niet lastig, het was de waarheid. Zij is er voor mij, ik moet mijn best doen.”

Sommige cliënten kunnen ook heel goed aangeven **waarom zij een dergelijke nabije opvolging** of een stevige duw in de rug nodig hebben. Bij sommigen is dit vergeetachtigheid, bij anderen eerder uitstelgedrag.

“De vrijwilliger is iemand die ons pushte! Zo kwamen de belangrijkste dingen in orde, terwijl wij dingen op lange baan schuiven!”

“Zij (vrijwilliger) noteerde alles van afspraken en stuurde me herinneringen. Dat was belangrijk want ik vergeet die dingen.”

Een respondent licht de achterliggende mechanismen helder toe. In detentie, meent hij, ervaren mensen langdurige **inactiviteit**. Na vrijlating is het best moeilijk om opnieuw in actie te komen. Hij vergelijkt het met lethargie en depressie. Om terug in gang te schieten, hebben ze echt een duwtje in de rug nodig. In dergelijke situaties is een **proactieve** – soms zelfs controlerende – aanpak dus inderdaad aangewezen. Soms moet een vrijwilliger dan wel eens ‘met de vuist op tafel slaan’. Tegelijk blijft een heel **menselijke** en fouttolerante houding belangrijk. Het gaat er voornamelijk om dat men ervaart dat er iemand is die blijk geeft in hem of haar te geloven, ondanks het **stigma** of het verleden.

“Gewoon geen goesting. (...) ‘Ik doe dat morgen wel. (...) En als dat dringend is, tja.’ Op een gegeven moment zit ge in een ‘je m’en fou’ modus. Het kan u allemaal niks meer schelen. (...) Als ge zo vast zit, de goesting sijpelt wel uit u. En (...) ge hebt heel veel plannen, maar ge hebt geen goesting om eraan te beginnen, want ge zijt eigenlijk in een inactiviteit, in een passiviteit gesukkeld, lethargie, eigenlijk is dat een soort van depressie. (...) Het moment dat ge bezig zijt,

zijt ge vertrokken, maar ge moet opnieuw beginnen. (...) Ge moet ineens die push terugkrijgen, en die is er niet. (...) N. (vrijwilliger), die zat elke week achter mijn vodden aan. Dat is ook wel goed! (...) Er moet iemand in u geloven. Er moet iemand zijn die zegt: 'Ik denk dat gij dat wel kunt, komaan.' En ook niet alleen in u geloven, maar ook soms wel eens zeggen van: 'Allee gast, komaan hé!' Die soms al eens met de vuist op tafel durft te slaan. En daarvoor zijn die mensen wel heel belangrijk. 1, ze zijn een controleorgaan. Ze zeggen: 'Ik geloof niet dat gij gesolliciteerd hebt, bewijs dat eens, komaan.' (...) Omdat gij in een lethargie zit. (...) En die (iemand die er in gelooft) zijt ge meestal kwijt als ge in den bak hebt gezeten hé. Want iedereen ziet u als leugenaar, bedrieger. (...) Vertrouwen is heel rap kwijt gespeeld en dat duurt heel lang voor dat ge dat terug hebt. Dus, en dat is als gij het brandmerk 'crimineel' op uwe kop hebt, dan gaan de mensen u mijden, niet vertrouwen."

Cruciaal in de aanpak blijkt over het algemeen de **menselijke aanpak** en het aspect van **gelijkwaardigheid**. Het feit dat de vrijwilliger geen alwetende professional is, maar samen met hen op zoek moet gaan naar info en oplossingen, geeft hen een sterker gevoel van eigenwaarde. Bovendien ervaren ze zo dat ze er niet alleen voor staan. Ze hebben een 'buddy' waar ze op kunnen terugvallen en waarmee ze een band krijgen.

"Het idee dat er iets of iemand is als je buiten komt geeft een ondersteunend gevoel! Dat betekent veel voor mij! Dat ge kunt rekenen op iemand! Dat er iemand voor u is, voor u hart luchten, om u te ondersteunen."

Dat ze de dingen **samen moeten uitzoeken** heeft nog een ander voordeel, licht een respondent toe. Cliënten houden zo grotendeels de **regie van hun eigen traject** in handen en leren gaandeweg soms heel wat bij over hoe en waar ze terecht kunnen. Wanneer er geen vrijwilliger meer is, kan dit hen gesterkt hebben in hun eigen mogelijkheden.

"Alleen zou dat moeilijk zijn geweest want ik was net vrij, ik had hele grote problemen. Nu stond er iemand naast je. Je doet dat samen!"

"Een vrijwilliger neemt niet alles over. Je moet zelf ook iets doen. Dat is goed want je moet dat nadien ook kunnen."

2.1.3 Successen en drempels

Uit het bovenstaande blijkt dat cliënten heel wat gerealiseerd hebben in samenwerking met de vrijwilligers. In veel gevallen kunnen we dan ook spreken over (kleine en grote) successen voor de cliënten. Zo slagen vrijwilligers erin om cliënten te helpen een inkomen te verwerven, een job of een woonst te vinden, schuldbemiddeling of nodige hulpverlening te verkrijgen, administratie op orde te krijgen, en dergelijke meer.

"Ik zat 2 jaar zonder identiteitskaart en ik deed niets. In één maand dat ik haar ontmoet heb, (...) heb ik mijn identiteitskaart, OCMW is gestart, ik kreeg mijn eerste uitbetaling. (...). Ik ben erg dankbaar."

Maar ook de **emotionele aspecten** van de ondersteuning onderschrijven sommige respondenten expliciet als een vorm van succes in hun trajecten. Die ondersteuning is dan ook onontbeerlijk. Tegelijk is het net die vorm van ondersteuning waar heel wat hulpverleners nog amper toe komen door de werkdruk. Misschien net daarom dat dit aspect des te belangrijker wordt ervaren bij de trajecten met vrijwilligers.

"Voor babbels. Ze heeft met veel dingen geholpen, met veel problemen, ze heeft mee oplossingen gezocht, zich echt mee voor ingezet. En ze was ook goed om mee te babbelen."

“Ik ben heel veel gaan solliciteren. (...) Ik heb overal nul rekest gekregen. (...) Er waren een aantal mensen waar ik dat dan op een gegeven moment niet heb gedaan, dat waren echt wel jobs dat ik dacht van: ‘Dit is precies echt wel iets voor mij,’ waar ik dan op een gegeven moment wel op gesprek mocht komen. Maar dan moet ge dat op een gegeven moment wel gaan zeggen en dan werd het ook altijd nul. (...) Of ge moet echt de meest klote strontjob doen, zelfs dan! Afwasser hé! Zelfs dan pakken ze u nog niet!”

Een relationele drempel die bijzonder sterk is, verwijst naar het **oude milieu** van ex-gedetineerden. Voor heel wat ex-gedetineerden is dit de voornaamste reden om terug in de gevangenis terecht te komen, menen respondenten. Dat in samengaan met de brede waaier aan moeilijkheden die zij op hun pad tegenkomen – verslavingsproblematiek, geen inkomen, geen job, geen woonst, stigmatisering, enzovoort. Het gekende milieu en de gekende praktijken zijn dan vaak gemakkelijker dan nieuwe wegen te zoeken.

“In mijn situatie was het erg nuttig om iemand te hebben omdat ik niet bij normale mensen was, alleen mijn vrienden die drugs gebruiken.”

Een manier om aan die vicieuze cirkel te ontsnappen, is het breken met dat oude milieu. Dat is niet eenvoudig als je op dezelfde plek blijft wonen. Heel wat mensen hebben daartoe geen alternatief. Ze kennen de omgeving waarin ze verblijven en vrezen het onbekende van een geheel andere omgeving.

“Als je je leven wilt veranderen, moet je een heleboel dingen veranderen, je moet je vrienden veranderen, je moet je omgeving veranderen. Dat is moeilijk, en Antwerpen verlaten, ik woon in Antwerpen en ik ken Antwerpen, ik ken alle plaatsen, dus het is moeilijk.”

Sommige opvanginitiatieven spelen precies om die redenen in op die dynamieken en laten het cliënten niet toe om eender welke vrienden daar te ontvangen.

“Katalpa (kleinschalig opvanginitiatief voor ex-gedetineerden van aalmoezenier) is daar ook zeer duidelijk in, daar komt niemand anders binnen. Als daar iemand binnen komt, vraagt ge toestemming dat die binnen mag komen.”

De gemotiveerdheid van cliënten en hun vrijwilligers mag dus wel heel sterk zijn. Het is desondanks niet vanzelfsprekend dat een vrijwilliger voldoende tegengewicht kan bieden aan deze pull factoren uit het oude milieu van ex-gedetineerden. Als mensen de gevangenis verlaten zonder middelen of perspectieven om te breken met oude gewoonten en milieus, komen zij vaker terecht in een vicieuze cirkel van opnieuw feiten plegen en in de gevangenis terechtkomen.

“Elke kerel die in den bak zit, zegt: ‘Dit is de laatste keer dat ik in den bak zit, ik wil dit niet meer! Ik wil echt niet meer met dat crimineel gedoe.’ En dan komen die buiten en ’t eerste dat die doen, ze zien hun vrienden terug, hun maten en ze zitten er terug in. Dus eigenlijk het beste wat zo’n mensen kunnen doen is gewoon een compleet andere omgeving hebben, want als ze in dezelfde omgeving terug zitten, dan vallen ze sowieso terug. Dan is het al handig om te weten, (...) Er zijn vrijwilligers.’ Maar die kunnen ook maar doen wat ze doen. De pull van uw slechte vrienden is sterker dan de goede intenties van de vrijwilliger die u ene keer om de week of om de 2 weken ziet. Terwijl dat die pull van uw vrienden als ze elke dag voor uw deur staan, dat weegt niet op.”

Een geheel andere omgeving opzoeken doet een mens echter niet zomaar. Een ex-gedetineerde die zijn plek vond in een abdij, getuigt hoe deze totale ommekeer zijn redding was. Een dergelijke, verregaande verandering is echter niet voor iedereen haalbaar.

“Dit (wijst rondom zich, doelt op de abdij waar hij is ingetreden) is een zeer drastische manier, maar het werkt wel. (...) Moest ik nog in mijn oude omgeving, dat had misschien ook nog wel goed gekomen, maar dan had ik ook effectief moeten breken met dat milieu, met die mensen. En dat had moeilijker geweest.”

Successen	Drempels
Snelle praktische en administratieve hulp (identiteitskaart, verblijfplaats, verhuis, inschrijving VDAB, mutualiteit, ...)	Organisatorische: tijdsgebrek, kantooruren, wachtlijsten, onoverzichtelijk hulpverleningsaanbod, aanmeldingsprocedures, papierwerk, strafblad, stigma, ...
Emotionele ondersteuning	Intrinsieke: wantrouwen en negatieve ervaringen met hulpverlening, schuld en schaamte, gebrekkige vaardigheden
Opstarten van externe hulpverlening / duurzame aanhaking aan netwerken (opstarten leefloon, psychologische begeleiding, ...)	Situationele: relaties en omgeving van de cliënt

2.2 DE VRIJWILLIGER ALS ONDERSTEUNENDE VERTROUWENSPERSOON EN DE SOCIALE PROFESSIONAL ALS HULPVERLENER

We hadden het reeds over de acties van ex-gedetineerden en de aanpak van hun vrijwilligers, alsook over de successen en drempels die ze samen ervaren in de trajecten. Daar kwam ook al aan bod hoe belangrijk vrijwilligers in dat verhaal zijn. We willen graag expliciet maken hoe vrijwilligers precies het verschil maken. Wat is hun specifieke rol? Wat is het verschil ten aanzien van een professional? We bekijken daarom de rollen van de vrijwilligers en de sociale professional in dit project.

In het eerdere rapport van Brug Binnen Buiten kwam reeds aan bod dat ex-gedetineerden het als een bijzondere symbolische betekenis ervaren dat vrijwilligers hen bijstaan. Het feit dat mensen **onbezoldigd, uit eigen keuze en in hun vrije tijd** energie en tijd in hen willen investeren, waarden ex-gedetineerden ontzettend. Het is een signaal uit de samenleving dat zij de moeite waard zijn.

“Ik vind dat chapeau, ik weet dat die nog werk heeft en school en huishouden, dat die dan toch tijd kan vrijmaken!”

Als cliënten de rol van een vrijwilliger vergelijken met een sociale professional, erkennen ze dat een vrijwilliger doorgaans **minder kennis** heeft van hulp- en dienstverlening. Dit is voor de meesten evenwel geen probleem. Dat vrijwilligers **samen met hen op zoek** gaan naar informatie, mogelijkheden en oplossingen, plaatst hen op een gelijkwaardige positie en is daardoor net een pluspunt ten opzichte van een professional. De band met een vrijwilliger is vriendschappelijker, met een professional eerder officieel. Ook het omgevingsaspect speelt hier een rol. Daar waar contact met een professional zich voornamelijk afspeelt in een kantoorruimte, is dat met een vrijwilliger meer in de openbare of privéruimte. Dat komt dicht bij het ‘normale leven’.

“Ik denk dat de persoon die niet verplicht is om het te doen, die het gewoon doet omdat ze mensen wil helpen, ik geef zo iemand een punt meer dan iemand die aan het werk is. Het is een groot verschil. (...) Ze (vrijwilliger) neemt haar tijd, staat op om naar een afspraak te komen, alleen omdat ze wil je helpen. Ik vind dat cool. Ik heb alle respect voor hen (professionals). (...) Maar (...) het is altijd in een kantoor of een kantoorgebouw, dus het is meer officieel. En H. (...) zie ik op straat, we lopen een beetje, we praten, we gaan zitten, drinken een koffie, we praten. De omgeving verandert veel. (...) Je wordt meer vertrouwd, zoals vriendschap, je staat meer open voor een persoon.”

“Ik denk dat dat meer vriendschappelijker is dan ‘ik moet dat doen,’ omdat ze (vrijwilligers) niet betaald worden. Die band is anders.”

Een fundamenteel aspect aan de ondersteuning door vrijwilligers is net dat ze er zijn om hen te **ondersteunen, aan te moedigen, luisteren, tijd geven en beschikbaar** zijn. Vrijwilligers en sociale professionals hebben ook in de ogen van cliënten elk een specifieke rol. Zo is er bijvoorbeeld wel een professional nodig bij formele beslissingen of meer verregaande psychologische begeleiding, menen ze.

“Goed, een vrijwilliger weet niet alles, maar is er voor de steun! Je wordt aangemoedigd! Bij officiële zaken bij zijn, maar ook het gevoel is belangrijk, dat ze luisteren. Zo kan je je beter in vel voelen. Een professional heeft minder tijd en prioriteit voor privé en gevoelszaken. Bij officiële beslissingen is dat misschien wel nodig.”

“Wat voor mij voornamelijk belangrijk is, is dat gij om de 2 weken langs komt en dat ik wéét dat er iemand is, een gezicht is ook (belangrijk). (...) Iemand die tijd heeft, die niet van 9 tot 5, maar die er een hele avond is als het moet, of een hele namiddag.”

Een verschil tussen vrijwilligers en professionals waar verscheidene respondenten op duiden, is het **grotere vertrouwen** dat ze de vrijwilligers toedichten, eerder dan sociale professionals. Vanuit negatieve ervaringen met hulpverlening of het idee dat hulpverleners en justitie aan hetzelfde zeil trekken, is er heel wat wantrouwen. Dat speelt veel minder bij vrijwilligers, mensen waarvan de ex-gedetineerden weten dat zij ook gewone burgers uit de samenleving zijn. Waar sommige ex-gedetineerden het gevoel hebben dat hulpverleners uitkijken op fouten om hen terug te laten opsluiten, hebben ze dat gevoel niet bij vrijwilligers.

“De vrijwilliger deed echt dingen, bracht dingen in orde. Die wou niets op de lange baan schuiven. Er was niets in orde als die er niet was geweest.”

“Een vrijwilliger is beter dan iemand die betaald wordt. Die geeft mij tenminste niet het gevoel mij terug in de bak te willen steken.”

Bovendien hebben ex-gedetineerden soms het idee dat vrijwilligers bereid zijn meer voor hen te doen in vergelijking met professionals. Ze zijn op een **meer persoonlijke manier betrokken**. Respondenten vertellen dat hun vrijwilligers veel meer doen dan ze verwacht hadden en dat ze er echt voor hen zijn en naar hen luisteren. Net omdat ex-gedetineerden vaak ervaren dat men hen afwijst, is het eens zo belangrijk dat zij op een dergelijke respectvolle, gelijkwaardige en persoonlijke manier worden benaderd.

*“Het verschil dat zo een vrijwilliger maakt, was voor mij voornamelijk van **morele en menselijke** aard. Hulp bij administratieve zaken daar gelaten is het voornamelijk de steun en het begrip, het luisterend oor en de idee dat er toch nog mensen zijn die je bij willen staan, ook al heb je je meeste kansen in je leven al verknald. De idee dat je niet bent afgeschreven en dat er iemand is die zich met je bezig houdt.”*

2.3 DE BRUG NAAR NETWERKEN?

De doelstelling van Brug Binnen Buiten is het verbeteren van een menswaardige levenskwaliteit van ex-gedetineerden en een volwaardige (her)aansluiting bij de samenleving. De praktijk wijst uit dat dit niet altijd vanzelfsprekend is. Er worden heel wat successen geboekt, maar cliënten blijven ook kampen met heel wat drempels en tegenslagen. De opzet van het project is het aanbieden van kortlopende trajecten waarin vrijwilligers de brug vormen naar bestaande netwerken van persoonlijke relaties en/of externe hulp- en dienstverlening waar nodig. Dit duidt op een duurzame aanhaking aan de samenleving. Het cliënteel van het project blijkt evenwel een doelgroep die kampt met multiproblematieken. Ze worstelen met diverse vormen van sociale uitsluiting, armoede, stigma, interne en externe drempels, ... De trajecten worden op maat uitgewerkt en zijn daardoor heel verschillend, zoals blijkt uit het voorgaande. In wat volgt, staan we stil bij de manier waarop de trajecten worden afgerond, en bij de vraag of cliënten er in slagen om aan te haken bij bestaande netwerken dankzij de brug van vrijwilligers.

2.3.1 Afronding van een traject

De duur van de trajecten en de wijze waarop ze afgerond worden, zijn heel uiteenlopend. Er zijn trajecten die één of twee maanden duurden. Anderen deden er een half jaar over. Bij bepaalde trajecten gebeurt er heel wat op relatief korte termijn. Andere trajecten volgen een trager ritme.

“In één maand heb ik mijn papieren gefikst en ze was er altijd, toen ik een afspraak had met het OCMW, belde ik haar, ze ging met mij mee naar het OCMW. (...) Ik kreeg mijn identiteitskaart en ze nam contact op met het OCMW (CAW?) dispatch voor een verblijfplaats en alles. (...) En ik denk dat we elkaar in die tijd 4 of 5 keer of 6 keer hebben gezien.”

Vele trajecten worden **afgerond** omdat er een aantal zaken zijn “opgelost”. Zo getuigt een respondent dat zodra er een aantal administratieve zaken werden uitgeklaard en de verzekering voor een brommer in orde was gebracht, er geen onmiddellijke reden leek te zijn om het traject nog verder te zetten. De betrokken respondent verblijft op het moment van het interview opnieuw in de gevangenis. Hij maakt retrospectief de bedenking dat het traject misschien toch langer had mogen duren.

“Het (traject) werd afgebouwd omdat alle administratie en de scooter in orde waren. Na de afronding, nadat het vervoer in orde was, heeft de vrijwilliger gevraagd of ze nog nodig was. Dat was niet. Maar ik weet niet goed meer hoe en waarom dat toen afgerond is. (...) Ik vond het wel spijtig dat het gedaan was.”

Misschien had hier een andere vorm van ondersteuning toch nog zinvol geweest. Dat is echter vooraf moeilijk in te schatten. Bovendien blijft de regie van een traject grotendeels in handen van de cliënt. Als er geen hulpvragen meer zijn, worden trajecten dan ook afgerond. Desondanks duren sommige trajecten wat langer dan de praktische en administratieve ondersteuning die zo cruciaal is in de eerste weken na een vrijlating. Hier nemen vrijwilligers voor langere tijd een aantal zaken op ter ondersteuning. De vraag rijst of dit mogelijk voorbijgaat aan de **doelstelling van “het duurzaam aanhaken” aan sociale netwerken of hulp- en dienstverlening.**

2.3.2 Aanhaken aan nieuwe of bestaande netwerken

Uit de gesprekken met ex-gedetineerden bleek al snel dat het niet vanzelfsprekend was om te spreken over het al dan niet aanhaken bij persoonlijke netwerken. Dit is hoogst gevoelige materie. Tegelijk gaven ze heel vaak aan dat hun oude bestaande netwerken het hen niet altijd gemakkelijk maakten om op het pad te blijven dat ze voor zichzelf hadden uitgestippeld. Meer dan eens hervallen ex-gedetineerden in oude gewoonten dankzij vrienden of kennissen. Uit het eerdere onderzoek kwam dan ook naar voor hoe **belangrijk gezonde sociale relaties** zijn en dat soms **nieuwe sociale netwerken** moeten worden opgebouwd.

Ex-gedetineerden getuigen echter dat het omwille van hun verleden niet gemakkelijk is om nieuwe relaties aan te knopen. Soms lukt dit wel via de hulp- of dienstverlening waar ze een beroep op doen, zoals een sportvereniging of een opvanginitiatief.

“Ik heb ook contacten en kennissen kunnen opbouwen via Katalpa. Het was leuk om vrijwilligers zo te leren kennen.”

Soms ziet een cliënt de vrijwilliger waarmee hij een traject afgelegd heeft ook wel als een duurzaam knooppunt in zijn netwerk, iemand waar hij nog steeds kan op terugvallen moest dat nodig blijken. Hij stuurt dan ook soms nog een berichtje, bijvoorbeeld met nieuwjaarswensen.

“Dat blijft altijd bij, ik kan er altijd op terugvallen. Ik heb het nummer van I. (sociale professional van het project) en G. (vrijwilliger).”

Eén respondent getuigt hoe hij de band met zijn kinderen heeft kunnen aanhalen dankzij de tussenkomst van de vrijwilliger. Door informatie te zoeken en te bemiddelen, heeft zij er immers mee voor gezorgd dat er een bezoekersregeling kon getroffen worden.

“Zij (vrijwilliger) regelde alles zodat ik mijn kinderen kon zien! Ze hielp een woning zoeken en maakte een afspraak voor een bezoekersruimte om mijn kinderen te zien. Het is door de vrijwilliger dat ik mijn kinderen nu kan zien!”

We polsten ook naar de mate waarin cliënten na afloop van een traject ook bepaalde **vaardigheden of kennis hebben verworven** of andere specifieke drempels hebben overwonnen opdat zij voortaan zonder vrijwilliger ook hun weg zouden vinden in het kluwen van hulp- en dienstverlening. Hoewel dit niet bij alle respondenten even helder is, geven sommigen wel aan dat ze zich nu wel gesterkt voelen of dat ze nu beter de weg kennen als ze iets van hulp nodig hebben. Zo hebben ze bijvoorbeeld contactgegevens van diensten of deden positieve ervaringen op om verdere stappen te zetten.

“Door de vrijwilliger heb ik veel ervaring! Als ik nu een probleem heb, weet ik de weg! Nu weet ik hoe en waar ik terecht kan om dingen te regelen, niet 100% maar beter!”

“Ik weet nu hoe ik een woonst moet zoeken, kleine dingen en dagbesteding, dat moet ik niet meer vragen aan een vrijwilliger.”

Een element dat hierbij nog niet aan bod kwam, sluit eerder aan bij de emotionele ondersteuning die vrijwilligers bieden. Wanneer bevroegd naar effecten van de trajecten met de vrijwilliger op langere termijn getuigt een cliënt over het **psychologisch effect**. De vrijwilliger spoorde hem aan te reflecteren over zijn verslaving. Volgens beide is de verslaving van de man mogelijk de onderliggende factor van een aantal dingen die herhaaldelijk mislopen. De vrijwilliger denkt mee na over de achterliggende mechanismen en stimuleert de man om hier zelf over na te denken en zo de vicieuze cirkel te doorbreken. Volgens de cliënt is dit mogelijk het belangrijkste duurzame element dat hij kan meenemen uit dit traject.

“Omdat ik met drugs begon, begon ik alles te verliezen. Mijn geld, mijn baan, ik had een baan, ik verloor alles. Zodoende vroeg ze (vrijwilliger) me altijd: 'Wat mis je? Wat heb je nodig? Wat doet je om die drugs te nemen? (...)' Ze pushte me psychologisch ertoe om mezelf weer op de rails te krijgen en mezelf af te vragen: (...) 'Waarom doe ik dit? Wat krijg ik hiervan?' Al deze dingen blijven in mijn gedachten en helpen mij. (...) Mijn echte probleem is drugs. (...) Zonder drugs zou ik niet stelen en mijn geld uitgeven, ik denk er elke dag aan. Dit is een psychologisch effect.”

2.4 MEERWAARDE VAN BRUG BINNEN BUITEN: PRAKTISCHE EN EMOTIONELE STEUN OP GELIJKE VOET

Uit het bovenstaande kunnen we onrechtstreeks afleiden dat Brug Binnen Buiten heel waardevol kan zijn voor ex-gedetineerden. We bevroegen cliënten evenwel ook specifiek naar de eventuele meerwaarde van het project zoals zij dit ervaren en naar de rol van de vrijwilligers daarin. Heel wat elementen uit de vorige paragrafen worden door cliënten opnieuw aangehaald als specifieke meerwaarde van het project. De cliënten hameren op een tweeledige **meerwaarde**: enerzijds praktische ondersteuning en anderzijds emotionele ondersteuning. Dit lijkt vanzelfsprekend, aangezien dit de twee voornaamste elementen waren waarin vrijwilligers volgens ex-gedetineerden echt het verschil maakten voor hen.

Enerzijds maakt de vrijwilliger het verschil voor ex-gedetineerden in het ondersteunen bij **praktische zaken**. Cliënten stellen dat zaken in orde komen die zonder een vrijwilliger niet zouden opgelost worden of veel meer tijd zouden gevegd hebben en veel moeilijker geweest zijn. Dit kwam reeds aan bod bij de successen die de cliënten en hun vrijwilligers boekten in de trajecten. Dankzij de vrijwilliger kwamen alle belangrijkste administratieve zaken in orde, getuigt een respondent.

“Alle belangrijkste dingen zijn zo in orde gekomen, mijn inkomen, de ziekenkas, alle belangrijke stappen. Ze heeft daar ook aandacht aan besteed. Dat was heel goed.”

Verschillende respondenten benadrukken dat dingen vaak sneller in orde kwamen dankzij de ondersteuning van een vrijwilliger, **sneller** dan dat ze dingen zelf hadden moeten oplossen of uitzoeken, of sneller dan dat een professional dat volgens hen zou gedaan hebben.

“Zonder de vrijwilliger zou dat moeilijk geweest zijn en het zou lang duren voor alles in orde was. Bij alles! (...) Ik wou een sociale woning aanvragen. (...) Dankzij de vrijwilliger had ik alles bij.”

“Nu raakten de dingen in orde, zonder haar (vrijwilliger) was ik niet in orde met de ziekenkas, dat was blijven aanslepen. Ook mijn inkomen enzovoort, dat zou niet in orde zijn.”

Hieraan verwant is ook het **wantrouwen** in (sommige) professionele hulpverleners en het grotere vertrouwen in een vrijwilliger. Dit is vaak te wijten aan eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening of het feit dat justitie en hulpverlening dikwijls over dezelfde kam worden geschoren. Een vrijwilliger daarentegen biedt **moed en perspectief**.

“Die willen mij niet terug in de gevangenis steken.”

“Het is knap dat vrijwilligers dat met mensen willen doen! Dat is een groot verschil! Dat geeft mensen weer zin in het leven, het is positief dat ze mee gaan, inzet willen tonen, geeft hoop op een betere toekomst, helpt om door te zetten.”

Anderzijds geven de cliënten aan dat de meerwaarde van de vrijwilliger vooral ligt in het feit dat je met twee bent en dat er iemand naast je staat. Ze duiden op het belang van **emotionele ondersteuning** die de vrijwilligers hen bieden. Allemaal getuigen ze over het belang dat er iemand was waar ze bij terecht konden, iemand waarop ze konden rekenen of **terugvallen in moeilijke momenten**.

“Dat er iemand was waar ik terecht kon. Het beste voorbeeld is dat als dat met de vrijwilliger werd afgebouwd, alles stilaan terug bergaf ging.”

Dergelijke **emotionele ondersteuning** bieden, blijkt voor een aantal ex-gedetineerden echt fundamenteel om die moeilijke periode na vrijlating door te komen. Iemand die er voor hen is zodat zij niet op zichzelf zijn aangewezen om hun weg te vinden naar de nodige hulp. Meer dan één respondent getuigt van mentale moeilijkheden – al dan niet naar aanleiding van een detentie. Het feit dat er iemand voor hen is, geeft hen dikwijls net dat beetje moed dat hen ontbreekt om de nodige stappen te (blijven) zetten naar hulpverlening, werk en dergelijke.

“Mentale steun, er niet alleen voor staan, geen schrik om alleen te gaan, onthouden, opvolgen. Dat deed zij (de vrijwilliger) allemaal voor mij. Ik had weinig levenslust, daarom is het zo fijn dat ze nog komt. De confrontatie is zwaar, maar ze is zo behulpzaam. Ze heeft zoveel voor mij gedaan.”

Wat maakt nu precies dat dit zo wordt ervaren door cliënten? Wat maakt dat cliënten ervan overtuigd zijn dat een vrijwilliger erin slaagt om orde op zaken te stellen, eerder dan een sociale professional? Belangrijk is het **gevoel dat men er niet meer alleen** voor staat. De respondenten beklemtonen dat de ondersteuning gebeurt door een niet-professioneel iemand. Het vrijwillige ‘burger’-aspect is daarin essentieel. Meer zelfs, de **aanpak** van vrijwilligers kan hier de sleutel zijn. Het geheim zit misschien wel in het aspect van **gelijkwaardigheid**, het menselijke aspect van iemand die naast hen staat, op gelijkwaardige positie, samen met hen nadenkt over oplossingen en op zoek gaat, iemand waarop men kan rekenen. Een luisterend oor, iemand die samen met hen op gelijke voet nadenkt en naar oplossingen zoekt, blijkt voor de cliënten cruciaal.

“Dat ik niet alles alleen moet zoeken! Je bent met zijn twee. Niet enkel praktisch, het gaat ook sneller want je bent met twee, maar het gaat ook om het gevoel! Dat je er niet alleen voor staat!”

Vrijwilligers staan dus naast de cliënten, als ‘buddy’. Net omdat zij zelf niet noodzakelijk beter op de hoogte zijn van dingen, moeten zij – soms heel ad hoc en creatief – samen met de cliënt op zoek gaan naar antwoorden, mogelijkheden en oplossingen. Dat gebeurt met vallen en opstaan. Het feit dat men dat evenwel samen doet, vanuit een gelijkwaardige positie, wordt door de cliënten bijzonder gewaardeerd. Als je daarbij denkt aan enkele van de drempels die we besproken hebben – zoals het stigma en schaamte – dan kunnen we het belang van een positieve en gelijkwaardige attitude van een vrijwilliger alleen maar in de verf zetten.

“Als je er alleen voor staat, lukt het niet. Nu heb je iemand om op terug te vallen. Iemand die zegt: ‘Komaan!’ Iemand die je een duwtje in de rug geeft en die je steun geeft.”

“Ze denken ook mee: ‘Is dat zo? Moet dat nog in orde?’ Dat is de eerste persoon in mijn leven die mee nadenkt! Dat is echt super!”

Zeker wanneer ex-gedetineerden geen sociaal netwerk hebben waarop ze kunnen terugvallen, lijkt een vrijwilliger bijzonder zinvol. Zo getuigt iemand die geen familie heeft waarop hij een beroep kan doen. In dit geval lijkt het des te belangrijker dat er iemand is die naast hen staat, hen aanmoedigt om door te zetten. Ze kunnen hen niet enkel wegwijs maken, maar ook emotioneel ondersteunen om niet op te geven.

“Toen ik de gevangenis buitenging, ik wist niet waar ik heen moest. Ik heb geen familie, ik heb geen slaapplek. Dus het was erg goed voor me te (...) weten dat er iemand voor je is. (...) Er is iemand die je kunt bellen als je iets nodig hebt, (...) Iemand om voor je welzijn te zorgen. En dus wanneer er iets van jou wordt verwacht, pusht het je psychologisch om beter te doen, om resultaten te boeken. (...) Maar voor mij was het echt een goede duw. Niet alleen omdat er iemand in de ochtend was om je mee te nemen naar het kantoor van het OCMW. (...) Ik wou wel, maar ik kon het niet. Ik zou zeggen: ‘Nee, ik ben te moe.’ Als er iemand is om te zeggen: ‘Waar ben je?! Wat ben je aan het doen?!’ (...) Het is altijd goed om iemand te hebben! (...) Ze (vrijwilliger) drong er bij mij op aan om oplossingen te vinden.”

3 DE ERVARINGEN VAN VRIJWILLIGERS

In hoofdstuk 2 lieten we de cliënten van Brug Binnen Buiten aan het woord om te vertellen over hun ervaringen met vrijwilligers. In dit hoofdstuk bekijken we hetzelfde verhaal vanuit het perspectief van de vrijwilligers. We hebben hen bevraagd naar de meerwaarde die zij zien in het project en de rol die zij zelf en de sociale professional daarin spelen. We staan ook stil bij de brugfunctie van deze vrijwilligers. We bespreken hun ervaringen in de trajecten met cliënten waarbij ze trachten drempels te overwinnen om de brug te maken naar bestaande en nieuwe netwerken van hulp- en dienstverlening of van persoonlijke sociale contacten. Om af te ronden geven we enkele werkpunten mee die de vrijwilligers nog zien om het project te versterken en hun opdracht te ondersteunen.

3.1 MEERWAARDE VAN BRUG BINNEN BUITEN: GEVEN EN NEMEN

In wat volgt, bekijken we eerst de meerwaarde van het project door de ogen van de vrijwilligers en daarna de rollen die zij en de professional daarin opnemen.

3.1.1 Geven en nemen: ondersteunen en groeien

Net als bij de cliënten is de meerwaarde van het project voor de vrijwilligers **tweeledig**. De vrijwilligers benoemen die meerwaarde eerder in termen van **voortgang of ondersteuning voor de cliënt** enerzijds, en anderzijds het **leerproces voor de vrijwilligers** zelf.

De bijdrage die vrijwilligers kunnen leveren aan de voortgang van ex-gedetineerden is heel belangrijk. Niet zelden willen vrijwilligers **'mensen helpen'**. Het feit dat ze het verschil kunnen maken voor mensen die kampen met multiproblematieken, vinden zij heel bijzonder. Ze hebben intussen maar al te goed ondervonden hoe moeilijk ex-gedetineerden het hebben in de periode vlak na hun vrijlating.

“Die eerste weken buiten zijn zo moeilijk en cruciaal. Ik weet hoe moeilijk het is om je leven terug op de rails te krijgen. Het is cruciaal dat er iemand is die zegt: ‘Niet opgeven’, een ander netwerk, uitzicht bieden!”

'Zingeving' of eenvoudigweg 'menselijk contact' zijn aspecten die de vrijwilligers vaak zoeken en vinden in de samenwerking met ex-gedetineerden.

“Zingeving, het is een belangrijke factor dat het wederzijds is! Toen mijn eerste gast werk had gevonden, was ik echt gelukkig! Dat was pure energie! Dat je het verschil hebt kunnen maken voor iemand.”

Of ze mensen effectief vooruithelpen, is niet altijd even duidelijk, vooral als er minder praktische zaken in orde te brengen zijn. Dat zorgt wel eens voor **twijfel** over het eigen aandeel. Soms heeft een vrijwilliger niet het gevoel dat hij veel doet of betekent voor een cliënt. Als de cliënt dan toch aangeeft graag nogmaals af te spreken, opener wordt of dankbaarheid uit, is dit soms onverwacht en merkt men dat beide groeien in een vertrouwensrelatie.

“Het brengt een proces voort bij mij. De reis is daarbij belangrijker dan het doel. In het begin vond ik dat moeilijk. Mijn eerste gast had geen concrete vragen. Ik vroeg me af: ‘Wat doe ik hier?’ Bleek een babbel heel belangrijk voor hem. Hij werd meer open en persoonlijk en bleef vragen om af te spreken. Dat had ik niet verwacht. Ik heb daaruit geleerd dat ik de ander het tempo moet laten bepalen, ik moet hem niet redden!”

Vrijwilligers leren gaandeweg dat ze niet enkel dienen om **dingen in orde te helpen brengen**, maar ook om er **gewoon te zijn** voor iemand. Dat dit zo belangrijk is, leerden we ook uit de getuigenissen van de cliënten in hoofdstuk 2. Bovendien houdt de cliënt op die manier de regie van het traject in eigen handen. De vrijwilliger is immers een ondersteuner, geen hulpverlener. Dat gegeven duidt op een **leerproces** dat de vrijwilligers al doende doormaken, vaak onverwacht. Dat leren gaat niet louter over hun **inhoudelijke rol** als vrijwilliger, maar ook over het verrijken van henzelf als mens, het **verbreden van hun (kijk) op de wereld**. Ze leren bij over armoede en uitsluitingsmechanismen en dergelijke. Ze verwerven een andere kijk op mensen in armoede, mensen die op straat leven, op gedetineerden, enzovoort. Sommige vrijwilligers beseffen in wat voor een beschermd milieu ze zijn opgegroeid en hoe anders het leven kan zijn voor anderen. Plots zien ze van heel dichtbij hoe een kleine tegenslag of misstap een heel leven overhoop kan gooien.

“Tegelijk gaat er een nieuwe wereld open! (...) Dat had ik niet verwacht. Ik kreeg het inzicht dat ik leefde in een beschermde wereld, tegenover wat mensen meemaken. Nu zit ik op de eerste rij. Dat is een verrijking als mens!”

Dit leerproces ontvouwt zich ook in het bijzonder in de (vertrouwens)relatie die de vrijwilliger en de cliënt gaandeweg opbouwen. Dat opbouwen blijkt een **evenwichtsoefening** die verloopt met vallen en opstaan. Soms haakt er daardoor iemand af, maar net uit dat moeizame proces leren vrijwilligers heel wat over hun kijk en attitude. Ze leren minder te oordelen over anderen en minder verwachtingen te stellen. Die lessen en nuances nemen ze bovendien **mee naar hun eigen leefwereld en omgeving**. Deze **wisselwerking** benoemen zij dan ook als het tweede luik van de meerwaarde van het project. Het feit dat de vrijwilligers leren van de cliënten – en er zelf zingeving en een verrijking van de eigen wereld uit halen – achten zij even belangrijk in het project als de betekenis die zij hebben voor de cliënten.

“Ik heb ook geleerd dat de context een nieuw gegeven is, door armoede, tegenslagen, kan het leven plots helemaal veranderen. Dat neem je mee naar je eigen leven, voor mezelf en mijn eigen omgeving. Ik zal alles nu meer nuanceren, het is niet zo zwart-wit.”

3.1.2 De vrijwilligers als bruggenbouwer

Uit het voorgaande kunnen we afleiden dat de vrijwilligers wel erkennen dat ze een meerwaarde kunnen zijn voor cliënten. Hier verdiepen we ons in de specifieke rol van vrijwilligers in die meerwaarde. In welke rol vormen zij echt een meerwaarde voor ex-gedetineerden? Hoe verhoudt die rol zich ten aanzien van de sociale professional in het project?

Als we de **rol van de vrijwilligers vergelijken met die van de sociale professional**, dan ligt dit in dezelfde lijn met de getuigenissen van de cliënten. Voornamelijk het **menselijke, gelijkwaardige** en soms vriendschappelijke aspect blijkt essentieel te zijn bij de **vrijwilliger**.

“Het verschil tussen een vrijwilliger en een professional is dat een vrijwilliger dat zomaar doet, onbetaald. Dat is een verschil in de relatie tot een persoon! Er is ook meer dankbaarheid dan in een werkomgeving, net omwille van het feit dat dat werk is.”

Een vrijwilliger die pas de overstap gemaakt heeft naar een job als hulpverlener kan de beide rollen goed vergelijken. Hij benoemt het aspect van gelijkwaardigheid – wat vrijwilligers veel eerder aan hun cliënten kunnen aanbieden dan professionals – als de specifieke meerwaarde voor de doelgroep van ex-gedetineerden. De vrijwilligers vervullen op die manier echt een **brugfunctie** tussen ex-gedetineerden en de bredere samenleving.

“Een vrijwilliger heeft weinig verwachtingen en de relatie met de cliënt is meer evenwaardig ten opzichte van een professional. Het is voor een professional bijna onmogelijk zo om te gaan met cliënten. Dat is volgens mij de echte meerwaarde voor de doelgroep. Zo hebben vrijwilligers echt een brugfunctie.”

Daarnaast blijkt ook de **tijd** die een vrijwilliger kan nemen voor cliënten een belangrijk verschil ten aanzien van professionals. Waar hulpverleners hun door werkdruk beperkte tijd moeten verdelen over verschillende cliënten die ze opvolgen, begeleiden vrijwilligers slechts één cliënt tegelijk.

“Vrijwilligers hebben maar één gast en daarom meer tijd! Een cliënt vertelde over de trajectbegeleiders in de gevangenis, die hebben geen tijd.”

Tegelijk zien we dat hoewel vrijwilligers stellen dat hun rol duidelijk is, ze hier nog in **groeien**. Dat blijkt ook uit het voorgaande. We zien dat vrijwilligers groeien van het louter praktische dingen willen in orde brengen, naar **er gewoon te zijn** voor een cliënt. Ze leren erkennen dat een ‘babbel’ soms belangrijker is dan praktische ondersteuning. Ze leren de **inhoud en het tempo** van een traject te laten bepalen door de cliënt zelf. Dat was alvast een belangrijk leerproces voor een vrijwilliger die voordien hulpverlener was. Zij heeft werkelijk een evolutie doorgemaakt: van alles snel in orde te willen brengen naar meer tijd doorbrengen met de cliënt, meer vrijheid te nemen en ruimte en aandacht te geven aan emoties en gezelligheid. Dat vindt ze niet alleen leuker; ze heeft ook de indruk dat dit de cliënten ten goede komt.

“Het verschil tussen dingen in orde brengen en er gewoon zijn is niet zo vanzelfsprekend. (...) In het begin gedroeg ik me als een professional. I.(sociale professional van het project) zei me dan wel eens: ‘Amaj, je gaat wel snel.’ Ik ben zo meer gegroeid als vrijwilliger. Ik heb nu meer vrijheid en ruimte voor gevoelens, warmte! Ik zag ook de andere vrijwilligers dat doen. Dat deed me twifelen aan mezelf. Ik ben veranderd. Ik neem nu meer tijd.”

Bovendien groeien vrijwilligers in het omgaan met het **vriendschappelijke aspect** van de relatie die ze opbouwen met de cliënt. Ze blijven vrijwilligers, geen vrienden. De grens daartussen is niet altijd glashelder te trekken.

“Soms was ik een gast kwijt, wij sturen niet, dat was moeilijk voor mij. Waar trek ik de grens? Nu is dat gemakkelijker! We moeten geen vrienden worden. Er is een grens tussen vriendschap en vrijwilliger zijn. Alle vrijwilligers hebben ook hun eigen grenzen.”

Ook de **diversiteit** en de eigen stijl van de vrijwilligers is volgens hen belangrijk omdat dit de sociale professional in staat stelt om een goede **match** te maken. Zo kunnen de trajecten echt op maat worden gemaakt van de cliënt.

“Om de match te maken met cliënten is het inderdaad ook heel belangrijk dat de groep vrijwilligers heel divers is. En dat is ook verrijkend!”

3.1.3 De sociale professional als matchmaker en coach

Dat brengt ons naadloos bij de rollen die de vrijwilligers de sociale professional toedichten. Zij is immers volgens hen in eerste instantie de **matchmaker**. Ze koppelt elke vrijwilliger met een cliënt en verdwijnt dan uit ‘the picture’. Een goede match maakt dat een traject goed kan starten en echt op maat kan gemaakt worden. Het is een centrale functie in het hele project – en cruciaal in elk afzonderlijk traject – en ze doet dat volgens de vrijwilligers heel erg goed! Vrijwilligers geven aan dat dit misschien wel (een van) haar grote verdienste(n) is.

“In die rol van I. (sociale professional van het project) als matchmaker zorgt zij ervoor dat de match en de trajecten inderdaad op maat gebeuren. Dat is misschien wel de grote verdienste van haar!”

Nadat de match gemaakt is, gaan de vrijwilligers zelf aan de slag en treedt de sociale professional op de achtergrond. Zij blijft evenwel nog een sleutelrol spelen voor de vrijwilligers via informatieve, bijsturende en emotionele ondersteuning. In literatuur rond vrijwilligers en netwerken in de hulpverlening wordt iemand in een dergelijke functie aangeduid als de **coach van de vrijwilligers** (Van Dam & Raeymaeckers, 2017). De **vrijwilligers ervaren de ondersteuning van de sociale professional** als heel belangrijk en die loopt ook heel goed volgens hen. Ze coördineert de werking, geeft hen feedback en informatie over de bijvoorbeeld sociale kaart of over sociale wetgeving. Ze polst geregeld bij hen hoe het gaat. De vrijwilligers kunnen bij haar terecht met al hun vragen en verhalen. Ze is hun ‘back office’, hun ‘**ruggengraat**’.

“Na de aftrap is ze (sociale professional van het project) mijn back office, ik kan haar altijd bellen, gewoon: ‘Ik zie even niet zitten. Maar ook met iets concreet!’”

De beschikbaarheid en ondersteuning van de sociale professional is dus cruciaal voor vrijwilligers om hun eigen rol goed te kunnen vervullen. Ze kunnen er op terugvallen en krijgen tegelijk de nodige vrijheid om hun eigen stempel te drukken op de trajecten met de cliënt. Dat sterkt hen in het geloof in zichzelf om de cliënten te ondersteunen.

“Ik heb van sociale wetgeving geen kennis, maar ik heb I. (sociale professional van het project) achter mij! En dat geeft mij comfort! Dat geeft mij het gevoel dat te kunnen.”

3.2 DE BRUG NAAR NETWERKEN

In wat voorafging, hebben we de meerwaarde weergegeven zoals de vrijwilligers binnen Brug Binnen Buiten die zien. We hadden het over de verschillende rollen van de vrijwilligers en de sociale professional. In het verlengde daarvan gaan we hier dieper in op de **brugfunctie** van vrijwilligers. In het bijzonder willen we weten welke bijdrage zij eventueel kunnen leveren aan een (her)aansluiting bij de samenleving. Met andere woorden, in welke mate zijn vrijwilligers in staat om **drempels** weg te werken en zo **duurzame effecten** van ondersteuningstrajecten te genereren?

3.2.1 Duurzame effecten of een brug vol drempels?

Net als bij de cliënten, legden we vrijwilligers de vraag voor of cliënten er volgens hen in slagen om naar aanleiding van hun traject echt **aan te haken** bij bestaande of nieuwe **sociale netwerken of netwerken van hulp- en dienstverlening**. Zijn er misschien leereffecten? Zijn er bij cliënten na afloop van hun traject zaken die vlotter verlopen en die te maken hebben met hun ervaring met de vrijwilliger? In de discussie van de vrijwilligers blijkt al gauw dat men heel hard werkt aan die duurzame leereffecten en aanhaking, maar dat de weg bezaaid is met **drempels**.

Cliënten getuigden in hoofdstuk 2 voornamelijk over **dispositionele drempels**. De vrijwilligers bevestigen dat dergelijke drempels als schuld en schaamte cliënten inderdaad parten blijven spelen, net zoals wantrouwen en negatieve ervaringen met hulpverlening. Daarnaast blijkt dat cliënten, van hun kant, soms ook over onvoldoende **vaardigheden** beschikken om hun weg te vinden in het kluwen aan hulp- en dienstverlening. Sommige vrijwilligers pleiten daarom voor het helpen aanscherpen van specifieke vaardigheden, zoals gericht vragen stellen. Anderen menen echter dat de schaamte en het gebrek aan zelfvertrouwen te sterke drempels vormen om op te vangen met het trainen in dergelijke vaardigheden.

“Beperkte vaardigheden op vlak van open vragen stellen, en als ze een ‘nee’ krijgen, niet direct defensief worden. Het is goed dat wij er bij zijn, maar vaardigheden zijn ook belangrijk.”

“Het heeft ook te maken met zelfvertrouwen! Ze laten zich ook gemakkelijker afwimpelen. Vaardigheden misschien ook, maar het stigma is zo groot! Voor henzelf, vanbinnen, en dat straalt uit!”

“Het zijn vooral die wachtrijen overal! En constant is het dat je één bepaald papier niet bij hebt en dan moet je weer terug. Zo bots je altijd tegen muren!”

De ervaringen met dergelijke organisatorische drempels zadelen hen op met frustraties en een gevoel van machteloosheid. Bij dispositionele drempels zetten ze in op het ondersteunen en versterken van de cliënt. Bij drempels in de hulpverleningsrelatie kan men interveniëren en bemiddelen. Bij organisatorische drempels ervaren ze echter op een muur te botsen waar zij zelf niet om heen kunnen. Een oplossing zoals een uitbreiding van plaatsen kunnen zij niet zelf bewerkstelligen. Ze staan daar, samen met hun cliënt.

“Je botst tegen muren: Wat doe je dan? Vloeken!”

“We hebben besproken met I. (sociale professional van het project) dat we misschien een klacht kunnen indienen bij de ombudsman. We zien wat mogelijk is, maar deels moeten we ons daar bij neerleggen!”

“Je botst tegen muren, je voelt je afschuwelijk hopeloos! Daar staan we dan, die gast leunt op u. Bijvoorbeeld met schuldbeheer: ‘Ik kan niets doen.’ ‘Wat is de oplossing?’ ‘Zoek werk met een groter inkomen.’ Zonder diploma en met een strafblad en dan geen zelfvertrouwen, en niet de juiste vragen kunnen stellen. Dat geeft telkens weer ontgoocheling!”

3.2.2 Overwonnen drempels op de brug: aangehaakt aan netwerken

Uit de verhalen in hoofdstuk 2 weten we dat cliënten ervaren ernstiger genomen te worden als de vrijwilliger meegaat naar diensten. Ook de bovenstaande getuigenissen van vrijwilligers tonen aan dat men sneller geholpen wordt of vlotter terecht komt bij de gepaste hulp- of dienstverlening. Vrijwilligers maken hen wegwijs. Ze helpen cliënten heel wat andere drempels weg te werken en zo successen te boeken. Op vlak van ondersteuning op langere termijn haken ze bijvoorbeeld aan bij de mutualiteit, bij buurtsport, bij opvanginitiatieven, bij OCMW-assistentie, bij VDAB voor werktrajecten en dergelijke meer.

“We behaalden heel wat successen op vlak van aanhaken in eenvoudige dingen, eigenlijk iedereen! Bijvoorbeeld bij de werkwinkel. De eerst keer ging ik mee. (...) Voordien ging hij naar de VDAB en kreeg hij enkel hulp bij het maken van een cv, niet meer. Ik heb aangedrongen, zijn situatie geduid. Dan werd hij van de algemene VDAB doorverwezen naar trajectbegeleiding. En zo vond hij werk!”

Meestal gaan vrijwilligers de eerste keren samen met de cliënt naar deze diensten. Na verloop van tijd, als cliënten de werking of de hulpverlener beter leren kennen, gaan de cliënten zonder hen verder.

“Het is gelukt om cliënten aan te laten haken bij Viktor (opvanginitiatief) en bij OCMW’s. Iemand is bij de assistent daar blijvend onder begeleiding. De eerste vier keer gingen we samen, dan ging hij blijvend alleen! Dat hangt ook af van de band met de assistent.”

3.3 WERKPUNTEN VOOR BRUG BINNEN BUITEN

Ten slotte geven de vrijwilligers een aantal werkpunten mee om de werking van Brug Binnen Buiten te versterken en hun eigen rol verder te ondersteunen.

De vrijwilligers merken op dat er veel drempels spelen om werk te vinden, terwijl een job voor ex-gedetineerden toch heel belangrijk is. Niet alleen om een inkomen te verwerven; een baan draagt ook bij aan een betere aansluiting bij de samenleving. Het zou de doelgroep baten als het project sterker inzet op werk voor ex-gedetineerden. Dat zou misschien kunnen door samenwerkingsverbanden aan te gaan met relevante actoren.

“Inzetten op arbeid! Het is een vicieuze cirkel! Aanspreekpunten binnen VDAB en de sector zou leiden tot meer samenwerking! Een traject vergt werk, zo komen mensen niet terug in de criminaliteit. Wij kunnen garant staan voor de job via samenwerking, als tussenschakel. Zo zouden ze niet bij de eerste misstap aan de deur staan. Overleg kan meer kansen geven.”

Het voorgaande brengt ons meteen bij het volgende werkpunt, met name een verdere **professionalisering** van de **netwerken** van Brug Binnen Buiten zelf. Door te werken aan bekendheid, sterker in te zetten op vaste aanspreekpunten en samenwerking, zouden vrijwilligers niet alleen **cliënten vlotter kunnen doorverwijzen**. Vrijwilligers veronderstellen dat ze op meer begrip kunnen rekenen bij hulpverleners als die beter geïnformeerd zijn over de doelstellingen en de werking van Brug Binnen Buiten – en meer weten over de achtergrond en moeilijkheden van de doelgroep zelf. Zo zouden cliënten bijvoorbeeld meer succesvol kunnen aanhaken bij hulpverlening binnen OCMW's of dergelijke, en bovendien vlotter toegang krijgen tot werk of een woonst.

“Brug Binnen Buiten is als pilootproject gestart. Nu is er tijd en ruimte voor meer professionalisering, meer netwerken met hulpverlening en het bekend maken (...). Er moet meer ingezet worden op vaste contactpersonen in andere organisaties. De relatie met andere organisaties kan ook professioneler, wel moet de kern van de werking – het werken met vrijwilligers – worden behouden!”

Die netwerking werkt ook in de andere richting. Vrijwilligers kennen zo beter hun weg in de hulpverlening en weten beter waarover ze spreken als ze hun cliënten ergens naartoe verwijzen. Werkbezoeken kunnen een manier zijn om dit op te nemen.

“Ook voor schulden zou meer samenwerking goed zijn. Er zijn veel organisaties in de hulpverlening die we beter kunnen leren kennen. We kunnen die zelf verkennen, werkbezoeken doen, zoals bijvoorbeeld bij Viktor (opvanginitiatief). Eens je binnen bent geweest, heeft die hulpverlening een gezicht. Je weet waarover je spreekt.”

“De gasten kiezen voor een vrijwilliger. Die kiezen voor een netwerk, (...) die kiezen echt voor een ander leven. Dat mag de samenleving ook bewonderingswaardig vinden dat die daar iets voor willen doen (...). Wij zouden iets meer kunnen bieden als wij professionele aanspreekpunten hebben, dan kunnen we hen echt een toekomst beiden. Want nu is het gewoon geluk hebben of geen geluk hebben dat uw gast gaat aanhaken bij een werkwinkel of bij andere hulporganisatie. En moesten wij echt die brug hebben om ergens te kunnen aanhaken, zou ons het als vrijwilligers wel gemakkelijker maken.”

4 DE ERVARINGEN VAN DE SOCIALE PROFESSIONAL

In de vorige hoofdstukken lieten we de cliënten en de vrijwilligers aan het woord. Daaruit leerden we dat het project Brug Binnen Buiten een belangrijke meerwaarde heeft volgens deze betrokkenen.

Die meerwaarde zit volgens de cliënten in de praktische en emotionele ondersteuning in een gelijkwaardige, proactieve, fouttolerante aanpak. Ook de vrijwilligers ervaren die meerwaarde als tweezijdig, voornamelijk de ondersteuning die zij bieden aan de cliënten en tegelijk de verbreding van hun kijk op de wereld die zij verwerven in het werken met ex-gedetineerden. We zien dat vrijwilligers worden omschreven als gelijkwaardige ondersteuners, als buddy's. Daarnaast beschouwen zij op hun beurt de sociale professional in het project als cruciale matchmaker en in haar rol als coach benoemen zij haar zelfs als ruggengraat. Hoe ziet nu die sociale professional de meerwaarde van het project en welke rol dicht zij zichzelf en de vrijwilligers toe? Dat zijn de vragen waarop we in dit hoofdstuk een antwoord willen geven, vanuit het perspectief van de sociale professional.

4.1 MEERWAARDE VAN BRUG BINNEN BUITEN: BURGERS BIEDEN ANTWOORDEN

Voor de sociale professional van het project is de **meerwaarde** nog altijd dezelfde zoals in het begin, deze is alleen nog maar versterkt. In eerste instantie ligt die meerwaarde in het gegeven dat het **project inspeelt op een hiaat**. Er is immers geen gelijkaardige **ondersteuning omtrent de vrijlating voor beklagden en gedetineerden met een korte straf**. Een dergelijke omkadering bestaat er wel voor mensen met langere straffen en die is heel goed. Het is echter voor deze andere groep dat het project in staat is in te spelen op onbeantwoorde ondersteuningsnoden.

“Brug Binnen Buiten vult een specifieke leemte op, er is niks voorzien voor beklagden en kort gestraften. Voor lang gestraften is dat ook goed, maar daarvoor bestaat er wel ondersteuning.”

Daarnaast ligt de meerwaarde volgens de sociale professional van het project in het **werken met vrijwilligers**. Dat is niet veranderd ten aanzien van de opstartfase van het project. Zij ziet vrijwilligers nog steeds als de kern van het project. Cruciaal in het aspect dat de ondersteuning aan ex-gedetineerden wordt geboden door vrijwilligers, is voor haar de **gelijkwaardigheid** van vrijwilligers en cliënten. Naast die gelijkwaardigheid, speelt ook de tijd die vrijwilligers veel eerder dan professionals kunnen besteden aan een cliënt sterk mee.

“Hetzelfde als in het begin van het project, het feit dat dat vrijwilligers zijn want daar is meer gelijkwaardigheid. En die hebben veel tijd voor de cliënten.”

Ten slotte impliceert het werken met vrijwilligers dat ex-gedetineerden het **signaal krijgen vanuit de samenleving** dat er mensen zijn die hen de moeite waard vinden om onbezoldigd hun tijd en energie in hen te steken. Dat heeft ze meer dan eens van cliënten zelf te horen gekregen.

“Het signaal vanuit de samenleving ook! Ik merk dat cliënten mij zeggen: ‘Allee, die willen dat gewoon doen, die willen dat voor niets doen?!’ Dat is goed!”

4.1.1 De sociale professional als matchmaker, coach en netwerker

In de vorige hoofdstukken ontdekten we dat de vrijwilligers de sociale professional in Brug Binnen Buiten beschouwen als een matchmaker en als de ruggengraat van de vrijwilligers – en bij uitbreiding het project. De professional herkent deze rollen wel als onderdeel van de functie. Daarnaast zijn er evenwel nog andere belangrijke aspecten of rollen te onderscheiden. Zo zien we een rol op het vlak van de ondersteuning van vrijwilligers, op het niveau van het project, op het niveau van de cliënten en op het niveau van het netwerk van het project.

“Ik zie mezelf ook als “matchmaker” en “ruggengraat”, maar dit is naar mijn mening maar een onderdeel van de job. Dit is natuurlijk wel het meest zichtbare stuk voor de vrijwilliger.”

Als ‘**matchmaker**’ tracht zij een goede match te maken tussen een cliënt en een vrijwilliger. Ze tracht daarbij rekening te houden met de karaktereigenschappen van beide, de hulpvragen van de cliënt en de vaardigheden of interesses van de vrijwilliger. Ze brengt de vrijwilliger en de cliënt in contact met elkaar door middel van een eerste kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek tracht ze de eerste kennismaking wat te vergemakkelijken en de overdracht van de hulpvragen in goede banen te leiden.

“Ik ben tijdens dit gesprek aanwezig, enerzijds om de drempel voor beide partijen kleiner te maken, anderzijds om ervoor te zorgen dat de vragen en de behoeften die de cliënt heeft voldoende in kaart worden gebracht.”

Om een goede match mogelijk te maken, moet er vooraf bijzondere aandacht besteed worden aan de **rekrutering en selectie van de vrijwilligers**. Om voldoende diversiteit te creëren, houdt dat heel wat in voor de sociale professional van het project. Zo maakt deze professional daartoe een profiel op, verspreidt ze de vacature zo breed mogelijk en organiseert ze aanwervingsgesprekken.

“We proberen een zo divers mogelijke vrijwilligersploeg samen te stellen.”

Eens de vrijwilligers aan boord zijn, krijgen zij een tweedaagse **basisvorming** die georganiseerd wordt door de professional. Daarnaast staat zij in voor het aanbieden van bijkomende vorming gedurende trajecten.

Dit vormingsaspect sluit aan bij de kernopdracht van de professional, met name de ondersteuning van vrijwilligers. Het is in die rol dat vrijwilligers naar de professional verwijzen als hun “**ruggengraat**”. Dat houdt in dat ze feedback of informatie geeft aan vrijwilligers. Soms stuurt ze hen ook wat bij vanuit haar eigen professionele ervaring. Die feedback en bijsturing dragen ertoe bij dat de vrijwilligers voldoende ruimte hebben om hun eigen stempel te drukken op de trajecten, en tegelijk dat hun aanpak blijft overeenstemmen met de methodiek en visie van het project.

“Ik bied een klankbord aan de vrijwilligers door het bieden van feedback of door een frisse kijk te geven op een situatie, maar ook door het informeren waar kennis ontoereikend is en door het inzetten van professionele expertise. Daarnaast probeer ik te bewaken dat de vrijwilligers hun rol opnemen binnen de visie van het project. Zo bewaak ik dat er aanklampend gewerkt wordt, dat vrijwilligers op een krachtgerichte manier werken en dat ze in het opnemen van hun rol de nodige grenzen bewaken.”

Deze bijsturing van vrijwilligers gebeurt in individuele **coachingsgesprekken** tussen de professional en de vrijwilliger en door collectieve supervisiemomenten die de professional op regelmatige basis organiseert. Naast deze gestructureerde momenten, hecht de professional er tevens veel belang aan heel toegankelijk te zijn voor de vrijwilligers.

“Het is daarboven ook van cruciaal belang dat ik gemakkelijk bereikbaar ben voor overleg en voor allerhande vragen.”

Een even belangrijke taak in de opvolging van vrijwilligers is het blijvend **motiveren** van die vrijwilligers. Dat probeert de professional te verwezenlijken door ervoor te zorgen dat **bijeenkomsten** zowel gezellig als doelmatig zijn, door het organiseren van een teamactiviteit, door het verzorgen van een kleine attentie bij gelegenheden, maar vooral door het geven van voldoende ondersteuning en erkenning.

Op het projectniveau is de sociale professional de aangewezen persoon om het dagelijkse verloop maar ook de onderliggende visie en methodiek op te volgen, te **evalueren** en bij te sturen indien nodig. Ze doet dit echter niet alleen, maar altijd in samenspraak met de verantwoordelijken van het project.

“Evalueren van de praktijk, en op basis daarvan, indien nodig, de visie en methodiek bijsturen. Ik doe dit steeds in overleg met de teamverantwoordelijke van JWA en de beleidscoördinator van de hulp- en dienstverlening in de gevangenis.”

Naar de buitenwereld toe, is de sociale professional enerzijds het **aanspreekpunt** om cliënten aan te melden, zowel voor de trajectbegeleiders als voor andere verwijzende diensten binnen de gevangenis. Zij organiseert de intakegesprekken, doet een eerste vraagverheldering vanuit haar professionele expertise en **volgt de cliënt op** totdat er een match gemaakt is met een vrijwilliger en de overdracht heeft plaatsgevonden.

“Wanneer gedetineerden worden aangemeld, zal ik een eerste gesprek doen in de gevangenis. Tijdens dit gesprek gebeurt een eerste vraagverheldering en worden verwachtingen op mekaar afgestemd. Ik houd vervolgens contact met de cliënt tijdens zijn verdere detentie.”

Anderzijds staat zij ook in voor het **opbouwen van een netwerk** aan diensten en contactpersonen in de hulp- en dienstverlening. Dat gebeurt zowel binnen als buiten de gevangenis. In de gevangenis is dit belangrijk voor een goede doorstroming en verwijzing van cliënten. Buiten de gevangenis is dit cruciaal om de opdracht van de vrijwilligers als bruggenbouwers naar netwerken van hulp- en dienstverlening te vergemakkelijken. Dat dit noodzakelijk is, blijkt uit de getuigenissen van de vrijwilligers in hoofdstuk 3.

“Binnen de gevangenis richt ik me vooral op mogelijke verwijzers. Buiten de gevangenis probeer ik samenwerkingsverbanden op te zetten in functie van de trajecten die met de cliënten worden afgelegd. Zo ga ik op zoek naar aanspreekpersonen en diensten waar de vrijwilligers hun cliënten naar kunnen verwijzen indien deze nood hebben aan professionele hulpverlening of meer gespecialiseerde ondersteuning.”

4.1.2 De vrijwilliger als bruggenbouwer en als buddy

Waar we in het voorgaande de rollen en functies van de sociale professional van Brug Binnen Buiten onder de loep namen, vragen we ons hier af hoe die **rolverdeling en het contact** met deze vrijwilligers verloopt. Welke ervaringen heeft de professional met de ondersteuning van de vrijwilligers? Zijn de rollen voor beide duidelijk af te bakenen en **complementair? Is het voor de professional helder** wat het eigen takenpakket inhoudt? En denkt zij dat dit voor de vrijwilligers duidelijk is? Zitten die aspecten in balans? Wat wordt er verwacht van haar als professional? Moet zij bijvoorbeeld een deel van de taken van de vrijwilligers overnemen of zijn beide hier tevreden over? Mogelijk moet hierover nog verder afgestemd worden. We laten hier de professional aan het woord over het **verschil** tussen de rol van de vrijwilligers en die van de sociale **professional**.

De **rol van de vrijwilliger** bestaat er voor de professional voornamelijk in de cliënt **praktische** en beperkte **emotionele ondersteuning** te bieden. Dit sluit mooi aan bij de ondersteuning die de cliënten vragen en wat ze aangeven dat de vrijwilligers voor hen betekenen (zie hoofdstuk 2). Op die manier vervult ook de vrijwilliger de rol als **bruggenbouwer** naar bestaande of nieuwe netwerken van hulp- en dienstverlening of netwerken van persoonlijke sociale contacten. Dat doen vrijwilligers bijvoorbeeld door doorverwijzing, maar tevens door het inzetten van specifieke locaties als onderdeel van de aanpak. Zo is het afspreken met cliënten op gerichte publieke plaatsen ook een manier om de cliënt te ondersteunen in het opbouwen van nieuwe sociale contacten.

“De vrijwilliger biedt een luisterend oor en een goed gesprek. Hij helpt bij het in orde maken van praktische zaken zoals een inkomen, administratie, (...). Hij verwijst en gaat indien nodig mee naar diensten. De vrijwilliger kan samen met de cliënt bekijken hoe hij zijn vrije tijd kan invullen of hoe hij zijn sociale contacten kan uitbreiden. Ze spreken bij voorkeur af op plaatsen in de omgeving van de cliënt zelf: buurthuizen, culturele centra, bibliotheek, enzovoort. Daar liggen vaak ontmoetingskansen.”

We zien dat de rollen van de vrijwilliger en de sociale professional wel degelijk duidelijk en complementair zijn. In lijn met hoofdstuk 2 en 3, blijken er over de **rolverdeling** tussen de vrijwilligers en de professional weinig onduidelijkheden voor de vrijwilligers, noch voor de cliënten. De professional bevestigt dit. Uit de regelmatige contacten met de vrijwilligers blijkt dat ze voldoende aanspreekbaar is, dat de vrijwilligers weinig vragen hebben over hun rol, maar voornamelijk over inhoudelijke aspecten van de trajecten met cliënten. Daarnaast licht de professional cliënten duidelijk in over de rolverdeling ten aanzien van vrijwilligers bij de intake én bij de overdracht naar de vrijwilliger. Verder volgt ze de cliënten op, weliswaar hoofdzakelijk van op de tweede rij. Ze geeft evenwel ook aan dat ze altijd beschikbaar blijft voor overleg in verband met de samenwerking met hun buddy. Als het traject van de vrijwilliger en hun cliënt moeilijk loopt, stelt de professional soms voor om opnieuw met drie samen te zitten om de moeilijkheden te bespreken, nieuwe afspraken te maken, of soms samen af te ronden als dat nodig blijkt. Dit gebeurt zelden. Ten slotte hebben sommige cliënten – die door haar enige tijd werden opgevolgd binnen of buiten de gevangenis – het iets moeilijker om afstand te nemen en zich te binden aan de vrijwilliger. Nochtans getuigden de respondenten hoegenaamd geen problemen te ervaren met de overgang naar de vrijwilliger (zie hoofdstuk 2).

“Voor de vrijwilliger is het duidelijk dat zij na het matchingsgesprek zelfstandig afspreken met hun gast en aan de slag gaan. Ze weten dat ik constant aanspreekbaar ben voor advies, info, enzovoort. (...) Tijdens het matchingsgesprek wordt ook voor de cliënten nog eens duidelijk uitgelegd dat ze vanaf dan samen met de vrijwilliger aan de slag gaan. Ik leg hen uit dat ik op de achtergrond nog volg of alles goed loopt en dat ze bij mij nog wel terecht kunnen als ze willen overleggen over de samenwerking met ‘hun buddy’.”

In uitzonderlijke omstandigheden zal de sociale professional toch op eigen initiatief **ingrijpen** en contact opnemen met de cliënt of een specifiek aspect van de ondersteuning voor eigen rekening nemen. Dat gebeurt wanneer ze ‘aanvoelt’ dat iets voor vrijwilligers ‘hun petje te boven gaat’ en er geen andere professional is om dit op te nemen. We mogen niet vergeten dat het om een doelgroep gaat met doorgaans complexe multiproblematieken die hier wordt ondersteund door vrijwilligers. Soms zijn er aspecten van die problematiek die meer professionele expertise vereisen. Dat kan van heel praktische of informatieve aard zijn, niet zelden gaat het om juridische aspecten. Denk bijvoorbeeld aan een cliënt die elektronisch toezicht heeft en die voor een medische reden toch buiten zou moeten kunnen komen. In de meeste van dergelijke situaties neemt de professional contact op met de diensten en geeft ze de informatie door aan de vrijwilliger. Ze neemt slechts zelden contact op met de cliënt.

“Er waren allerhande problemen waardoor de aanvraag van het leefloon (van een cliënt) niet in orde kwam. De vrijwilliger gaf aan dat hij aan de ingewikkelde regelgeving (van het OCMW) niet meer uit kan en dat hij niet begrijpt waarom ‘alles vast zit’. Ik belde toen met het OCMW om wat meer info te vragen en ook om de rechten van de cliënt te verdedigen.”

Dergelijke interventies vormen echter niet de normale gang van zaken. De professional tracht dit zo weinig mogelijk te doen. Wanneer het toch gebeurt, is dat dikwijls omdat er vragen zijn over de justitiële procedure, wat het vakgebied is van JWA. Doorgaans kunnen de vrijwilligers ‘hun plan wel trekken’ of doen zij een beroep op andere professionals die betrokken zijn bij de situatie.

De sociale professional duidt in eerste instantie op de gelijkwaardige positie van vrijwilligers ten aanzien van hun cliënten als ze hen vergelijkt met professionals. De cliënten hadden eenzelfde bevinding. De aanpak tussen beide is anders: vrijwilligers hebben en nemen meer tijd voor hun cliënt. De professional vult dit nog aan met de ongedwongen, soms creatieve aanpak van vrijwilligers. Het feit dat ze geen professionele expertise hebben, stelt hen net in staat om ‘out of the box’ te denken en creatief om te gaan met probleemsituaties.

“Het verschil zit vooral in de gelijkwaardige positie die vrijwilligers hebben ten aanzien van hun gast en in de ongedwongenheid van de samenwerking.”

Ten slotte vindt ze het gegeven dat mensen dit vrijwillig doen een mooi signaal vanuit de samenleving naar deze doelgroep die het op vlak van drempels en stigmatisering toch al niet gemakkelijk heeft.

“Ook het feit dat de vrijwilliger de samenleving vertegenwoordigt en zo het signaal geeft dat ook de samenleving hen de moeite vindt om in hen te investeren.”

4.2 DE BRUG NAAR NETWERKEN

Wat in het voorgaande soms onduidelijk blijft naar aanleiding van de verhalen van cliënten en vrijwilligers, is of de hoofddoelstelling van het project haalbaar is bij deze moeilijke doelgroep. Het gaat om (ex-)gedetineerden met multiproblematieken die doorgaans niet weten wanneer ze de gevangenis zullen verlaten en die heel wat intrinsieke en organisatorische drempels te verwerken krijgen. Slagen cliënten er in om naar aanleiding van hun traject met een vrijwilliger werkelijk **aan te haken** bij hun **sociale netwerken of netwerken** van andere vormen **van hulp- en dienstverlening**? We bevroegen de professional naar de potentiële duurzame aspecten van de trajecten en de bruggen die al dan niet gebouwd werden.

4.2.1 Duurzame effecten van ondersteuningstrajecten?

In de opstartfase van het project kwam reeds aan het licht dat het inzetten op de **brug naar bestaande sociale netwerken met familie en/of vrienden** amper aan bod komt in de trajecten (Van Dam & Raeymaeckers, 2017). Dit ligt dikwijls gevoelig omwille van de geschiedenis van de cliënt met dat netwerk. Het is ook niet vanzelfsprekend om dergelijke gevoelige kwesties op te nemen in trajecten van korte termijn.

“Er wordt zelden de vraag aan vrijwilligers gesteld om te helpen om contacten met de bestaande sociale netwerken te herstellen. Cliënten willen dit liever zelf opnemen en vinden dit te persoonlijk om ‘uit te besteden’.”

De **brug naar hulp- en dienstverlening** is vlotter gemaakt. Zo wordt er verwezen naar hulpverlening en cliënten haken daar dan aan. Ze slagen er dan dikwijls in om vanaf dan zelfstandig naar die dienst te gaan. Een vrijwilliger gaat bijvoorbeeld mee naar het OCMW om leefloon aan te vragen. Nadien gaat de cliënt zelfstandig naar het OCMW. Niet alleen wordt zo vaak hulpverlening voor langere termijn opgestart.

Soms doen cliënten ook specifieke ervaringen op of pikken vaardigheden op die hen voldoende versterken om voortaan zelf de weg te vinden in de hulp- en dienstverlening. Toch blijkt dat dit effect niet mag overroepen worden. De drempels die spelen blijken dermate moeilijk dat het onduidelijk is in welke mate er duurzame effecten op langere termijn zijn. De professional meent echter dat de cliënten hoe dan ook een aantal nodige ervaringen, kennis en vaardigheden opdoen die hen stapsgewijs kunnen versterken.

“Toch heb ik de indruk dat de effecten vooral op korte termijn spelen. De cliënt gaat bijvoorbeeld nadien wel zelfstandig naar het OCMW, maar vanaf dat er iets misloopt of op lange termijn, lukt het hun niet altijd om dit zelfstandig terug op te nemen. Toch denk ik dat ze de weg beter kennen, over meer kennis beschikken, moed halen uit de vorige succeservaring, waardoor sommigen er toch in slagen om terug bij deze hulpverleningsinstantie aan te kloppen. Ik heb echter de indruk dat de meeste drempels om naar de hulp- en dienstverlening te stappen voor cliënten moeilijk blijven om te overwinnen.”

4.2.2 Overwonnen drempels

Brug Binnen Buiten is gericht op het bijdragen aan een kwaliteitsvol leven voor ex-gedetineerden en hun volwaardige (her)aansluiting bij de samenleving. Een niet onbelangrijke vraag in het kader van een dergelijk ondersteuningsproject verwijst naar mogelijke effecten op langere termijn voor ex-gedetineerden naar aanleiding van de – doorgaans kort lopende – trajecten. Zijn er bij cliënten na afloop van hun traject zaken die vlotter (zullen) verlopen en die te maken hebben met hun ervaring met de vrijwilliger? We vragen ons immers af of de cliënten die ondersteuning hebben geïntegreerd en dat die niet enkel tijdens een traject effect heeft. Met andere woorden, zijn drempels minder hoog dankzij het traject met de vrijwilliger? Welke drempels kunnen overwonnen worden in de trajecten en welke blijken te moeilijk?

Volgens de professional slagen vrijwilligers er voornamelijk in om de **organisatorische drempels** en **drempels in de hulpverleningsrelatie** weg te werken. Door het geven van informatie en het wegwijs maken van cliënten in het hulpverleningsaanbod, zijn cliënten beter op de hoogte van het bestaan van specifieke diensten. Op die manier komen mensen sneller bij de gepaste diensten terecht. Tegelijkertijd kunnen vrijwilligers de eerste stap naar hulp- en dienstverlening in grote mate vergemakkelijken door samen met cliënten een afspraak te maken en naar diensten te gaan. Niet alleen voelen de cliënten zich zo gesterkt. Ook zorgt de aanwezigheid van een vrijwilliger ervoor dat de hulpverlener hen ernstiger neemt en/of meer tijd neemt. De cliënten en de vrijwilligers getuigden reeds in hoofdstuk 2 en 3 dat cliënten anders worden benaderd door hulpverleners in de aanwezigheid van een vrijwilliger. Eens cliënten beter geïnformeerd zijn en een eerste stap succesvol werd gezet, lukt het hen vaak om zelf hun weg verder te vinden. Tenminste, binnen eenzelfde dienst of bij eenzelfde hulpverlener. Zodra men elders heen moet, botsen de cliënten opnieuw op dezelfde drempels.

“Eens cliënten goed ontvangen zijn op een dienst, kennen ze hun weg en zullen ze gemakkelijk zelf nieuwe afspraken maken. Ik heb wel de indruk dat het eerder het contact met die éne specifieke hulpverlener is dat gemakkelijker wordt. Eens ze bijvoorbeeld naar een ander OCMW of een VDAB-assistent moeten, lijkt de drempel opnieuw hoger.”

In verhouding met organisatorische of relationele drempels, is het wegwerken van **dispositionele drempels**, zoals angst en schaamte, veel moeilijker. Die blijven sterk aanwezig. Ook hier geldt dat de angst of schaamte om naar die éne hulpverlener te gaan wel weggewerkt wordt. Als ze naar een andere dienst of hulpverlener moeten gaan, verschijnen de schaamte of angst opnieuw. Die schaamte geldt des te meer wanneer cliënten tijdelijk afhaken bij hulpverlening, om welke reden dan ook. Daaruit blijkt nogmaals het belang van een fouttolerante aanpak, zoals de vrijwilligers die toepassen. Dat dit niet altijd mogelijk is bij de reguliere dienstverlening impliceert dat de drempels daar hoger blijven. Het verantwoorden van hun afhaken brengt nieuwe schaamte over hun ‘falen’ met zich mee. Opnieuw contact opnemen met hulpverlening is dan niet vanzelfsprekend.

“Als cliënten aanhaken bij de hulpverlening, maar door omstandigheden – een herval van verslaving, de moed verloren, terug in een slecht milieu, enzovoort – een tijdje afhaken, is het voor hen nog moeilijker om terug aan te haken en terug contact op te nemen met de hulpverleningsinstantie. Ze zijn dan immers ‘extra beschaamd’ dat ze een tijd zijn ‘uitgevallen’. Er is dan dikwijls erg veel schaamte om terug contact te nemen omdat ze voor de zoveelste keer mislukt zijn en moeten uitleggen wat er fout liep.”

4.2.3 De brug genomen: aanhaken aan netwerken

Uit de verhalen van cliënten en vrijwilligers blijkt dat heel wat trajecten worden afgerond omdat er een aantal zaken zijn ‘opgelost’. Sommige trajecten duren eerder wat langer. We kunnen ons de vraag stellen of die aanpak ten dele voorbijgaat aan **de doelstelling van het ‘aanhaken’** aan netwerken van hulp- en dienstverlening of persoonlijke sociale contacten. Nemen vrijwilligers veel aspecten van hulpverlening zelf op? Welke elementen zullen ze eerder uit handen geven? Uit de praktijk blijkt dat ze zelf heel wat opnemen, maar soms botsen op grenzen. In bepaalde situaties is eerder een professional aangewezen. De bevindingen rond de rolverdeling tussen de professional en de vrijwilliger tonen aan dat hier geen problemen rond zijn. Wanneer vrijwilligers aanvoelen dat een professional nodig is, schakelen ze de sociale professional van het project in, of gaan zelf op zoek naar de gepaste diensten voor doorverwijzing. Soms merkt de professional evenwel zelf op dat iemand moeilijk te matchen is met een vrijwilliger omwille van de zwaarte van diens problematiek. Dan zal zij zelf nog ondersteuning bieden en (nadien) verder doorverwijzen naar gepaste hulpverlening.

“Vrijwilligers nemen zelf heel wat op, maar ze voelen toch wel aan dat voor bepaalde zaken eerder professionele hulp nodig is. Soms gaan ze hier zelf naar op zoek, samen met hun gast, en komen ze zelfstandig tot een oplossing. Dikwijls contacteren ze mij ook om de situatie uit te leggen en om advies te vragen. Ik leg dan uit bij welke dienst ze terecht kunnen en wat die dienst juist kan betekenen.”

Tijdens de coachingsgesprekken of supervisies vertellen vrijwilligers uitgebreid over het traject met hun cliënt. In die gesprekken ziet de sociale professional soms ook elementen aan bod komen waarbij de cliënt mogelijk met professionele hulp gebaat zou zijn. Die kaart zij dan aan bij de vrijwilligers en ze geeft hen de nodige informatie daaromtrent.

“Het gebeurt dikwijls dat ik dan zelf een aantal zaken zie liggen waar professionele hulp voor kan gevraagd worden en dat ik dit zelf aanbreng/bespreek met de vrijwilligers.”

4.3 WERKPUNTEN VOOR BRUG BINNEN BUITEN

Het project heeft een belangrijke meerwaarde en de rol die de professional en de vrijwilliger daarin spelen is heel duidelijk. Ondanks de drempels op de brug naar bestaande of nieuwe netwerken van hulp- en dienstverlening of van sociale contacten, slagen cliënten en vrijwilligers er toch vaak in om aan te haken bij de gepaste hulp- en dienstverlening. Drempels worden samen overwonnen, de vrijwilligers nemen echt een **brugfunctie** op. Toch ziet de sociale professional nog een aantal werkpunten voor Brug Binnen Buiten.

De vrijwilligers – en bij uitbreiding de werking van Brug Binnen Buiten – zouden kunnen versterkt worden als er meer wordt ingezet op het **opbouwen van samenwerkingsverbanden** met diensten buiten de gevangenis.

“Het zou goed zijn moesten vrijwilligers meer vaste contactpersonen of aanspreekpunten hebben op bepaalde diensten. We hebben bijvoorbeeld een vast aanspreekpunt bij buurtsport, wat heel gemakkelijk is voor de vrijwilligers. Bij de VDAB hebben we dit echter niet. In de toekomst zou ik hier meer op willen inzetten.”

5 BESLUIT

Dit rapport is het verhaal van een evaluatief vervolgonderzoek in het project Brug Binnen Buiten waarin we de meerwaarde en knelpunten van het project in kaart brengen vanuit het perspectief van ex-gedetineerden, de betrokken professional en vrijwilligers. Via kwalitatief onderzoek beoogden we de meerwaarde te verhelderen. We namen daarvoor diepte-interviews af bij (ex-)gedetineerden die een traject bij Brug Binnen Buiten hadden doorlopen en bij de sociale professional. Daarnaast organiseerden we een focusgroep met vrijwilligers in het project. We probeerden zo een antwoord te vinden op de volgende onderzoeksvraag:

Onderzoeksvraag: Wat is de meerwaarde van (de aanpak van het) project BBB voor de ex-gedetineerden en wat is de rol van de vrijwilligers en de sociale professional daarin?

Om die vraag te beantwoorden, zochten we naar de mate waarin volgens de diverse betrokkenen het project in staat is om bij te dragen aan de levenskwaliteit van ex-gedetineerden en hun volwaardige (her)aansluiting bij de samenleving. Het project tracht in te spelen op onbeantwoorde ondersteuningsnoden (Thompson et al., 2009). Dat wil zeggen dat de daartoe ontwikkelde methodiek de sociale professional en de vrijwilligers in staat moet stellen om tegemoet te komen aan die ondersteuningsnoden via een netwerkversterkende ondersteunende, proactieve, fouttolerante aanpak die inzet op specifieke capabilities van de ex-gedetineerden. De vrijwilligers worden in kortlopende trajecten ingezet als brugfiguren naar nieuwe of bestaande netwerken van persoonlijke sociale contacten of actoren uit de hulp- en dienstverlening. Wat zijn nu de ervaringen van cliënten en vrijwilligers in die trajecten? Welke drempels kunnen cliënten met hun vrijwilligers wegwerken en welke blijven hen parten spelen? Belangrijk daarbij is ook de vraag naar duurzaamheid. Vinden we een aantal leereffecten terug bij cliënten of haken ze aan bij netwerken die worden (her)opgebouwd? En misschien nog het meest relevant: wat is de specifieke rol van de vrijwilligers en van de sociale professional hierin?

5.1 DE BRUG NAAR BUITEN: MEERWAARDE VAN BRUG BINNEN BUITEN EN DREMPELS VOOR DUURZAAMHEID

Uit de getuigenissen van cliënten, vrijwilligers en de sociale professional werd snel duidelijk dat alle betrokkenen wel degelijk een belangrijke meerwaarde toedichten aan het project Brug Binnen Buiten. In eerste instantie beklemtoont de professional dat het project inspeelt op een hiaat, met name ondersteuning aan beklaagden en kort gestraften in de gevangenis van Antwerpen in de periode vlak na hun vrijlating. In tweede instantie is de aanpak van die ondersteuning een specifieke meerwaarde van dit project, aldus de cliënten. De ex-gedetineerden benadrukken een tweeledige **meerwaarde**. Enerzijds krijgen ze de **praktische ondersteuning** - het gaat dan om zaken die eindelijk of sneller in orde geraken dankzij de hulp van vrijwilligers. Anderzijds wijzen ze op de **emotionele ondersteuning** die de vrijwilligers hen bieden. Het bijzondere hier is het gegeven dat het om vrijwilligers gaat die instaan voor deze emotionele ondersteuning, veel eerder dan professionals. Het aspect van **gelijkwaardigheid** is daarin essentieel voor de cliënten. Het gaat om burgers die hun vrije tijd en energie in hen willen investeren. Het menselijke aspect van iemand die naast hen staat, op gelijkwaardige positie staat, is voor de gedetineerden een belangrijke meerwaarde. Het gaat om iemand die samen met hen nadenkt over oplossingen en op zoek gaat, iemand waarop men kan rekenen, iemand die echt naar hen luistert. Soms ervaren zij dit voor de allereerste keer.

De vrijwilligers duiden ook op een dubbele **meerwaarde**. Zij benoemen dit eerder in termen van **voortgang/ondersteuning voor de cliënt** enerzijds, en anderzijds het **leerproces** voor henzelf. Dat leerproces duidt op het verrijken voor henzelf als mens, het verbreden van hun (kijk) op de wereld (armoede, uitsluiting, detentiecontext, dakloosheid, enzovoort) en de lessen en nuances die ze meenemen naar hun eigen leefwereld en omgeving.

Op vlak van de ondersteuning voor cliënten ondervinden vrijwilligers dat zij een **brugfunctie** vervullen tussen de cliënten en netwerken in de samenleving. Voornamelijk in het contact met hulp- en dienstverlening zijn er immers heel wat drempels waar ex-gedetineerden mee geconfronteerd worden en waar vrijwilligers een rol in (kunnen) opnemen. De vrijwilligers **worstelen evenwel met een heleboel drempels** die zij en hun cliënten ervaren in hun zoektocht in de hulpverlening. Dikwijls stoten zij op muren en weten zij zelf niet hoe daaruit te geraken. Het gaat voornamelijk over organisatorische drempels en drempels in de hulpverleningsrelatie. Er spelen uiteraard nog heel wat dispositionele drempels – zoals schaamte, psychische problemen, passiviteit, wantrouwen, vaardigheden, enzovoort – die niet meteen kunnen verholpen worden door de vrijwilligers in kortetermijntrajecten.

Heel wat drempels kunnen tijdens de trajecten wel overwonnen worden. Vrijwilligers en cliënten nemen allerhande **acties** op en boeken talrijke (kleine en grote) **successen**. Zo hebben we gezien dat cliënten dankzij de ondersteuning van een vrijwilliger hun administratie op orde krijgen of een verblijfplaats, een job, een inkomen, een ziekteverzekering, een vrijetijdsactiviteit en dergelijke konden vinden. Administratie werd in orde gebracht, hulpverlening werd opgestart. Cliënten werden praktisch en emotioneel ondersteund. De gelijkwaardige, proactieve, informerende en fouttolerante **aanpak** van de vrijwilligers vormde hier de sleutel om dispositionele drempels weg te werken. Via contact, informatie en bemiddeling hielpen ze drempels in de hulpverleningsrelatie te overwinnen. De vraag rest of deze effecten ook duurzaam zijn.

Die **duurzaamheid** gaat over de effecten op lange termijn. Zijn de drempels die cliënten overwonnen tijdens een traject ook nadien geen drempels meer – of kunnen zij ze zelf overwinnen? En op vlak van de aanhaking, kunnen ze op langere termijn aanhaken bij hun eigen sociale netwerken of bij bestaande hulp- en dienstverlening als dat nodig is? De duurzaamheid op lange termijn blijkt moeilijk aan te tonen. Cliënten geven wel aan een aantal '**leereffecten**' te hebben opgebouwd. Ze weten de weg, hebben vertrouwen opgebouwd en positieve ervaringen opgedaan om zelf een volgende stap te kunnen zetten. Toch blijkt dat dit effect soms verkleint zodra cliënten bij een nieuwe hulpverlener of een andere dienst moeten aankloppen. Cliënten **komen wel tot bij de juiste** hulpverlening, maar als de 'push' van de vrijwilliger wegvalt, is het moeilijk om zelf nog naar die diensten te gaan. De korte tijd is vaak niet genoeg om de vaardigheden te internaliseren.

Duurzame **aanhaking** loopt niet van een leien dakje. Cliënten en vrijwilligers konden wel een aantal voorbeelden geven van hulp- of dienstverlening waar mensen effectief zijn aangehaakt. Hoewel we in de getuigenissen merkten dat dit soms wel gebeurt, verloopt dit in sociale persoonlijke netwerken moeizamer. Belangrijk hierbij mee te geven, is het gegeven dat trajecten inhoudelijk worden vormgegeven door de cliënt. Als er geen hulpvragen worden gesteld over het werken aan sociale netwerken – ook al zou de cliënt daarbij gebaat zijn – dan wordt dit niet opgenomen.

5.2 DE SOCIALE PROFESSIONAL ALS MATCHMAKER, COACH EN NETWERKBOUWER

Uit de getuigenissen van de drie betrokken partijen blijkt dat de vrijwilligers en de sociale professional elk hun eigen specifieke en cruciale rollen hebben in de meerwaarde van Brug Binnen Buiten. We hebben gezien dat de sociale professional de goede start van een ondersteuningstraject mogelijk maakt in haar rol als **'matchmaker'**. Dit is een centrale functie in het hele project - en cruciaal in elk afzonderlijk traject – en ze doet dat volgens de vrijwilliger heel erg goed. Louter op basis van een doordachte match kan een traject op maat worden gemaakt. Dat er zo een match op maat kan gemaakt worden, is tegelijk ook een meerwaarde van het werken met vrijwilligers. De professional zoekt immers een vrijwilliger die bij een cliënt past op basis van onder meer het karakter en de vaardigheden van de vrijwilliger. Als een cliënt naar een hulpverlener gaat, is dat niet het geval. In de hulpverlening krijgt men doorgaans iemand 'willekeurig' toegewezen.

Een aandachtspunt is het moment van de match en start met een vrijwilliger. Uit getuigenissen van cliënten blijkt dat een **match binnen de gevangenis** absoluut een meerwaarde kan zijn. Cliënten kunnen een vlottere start nemen in hun traject met een vrijwilliger als de match reeds in de gevangenis kan gemaakt worden. Helaas is dit moeilijk te realiseren voor beklagden omwille van de doorgaans onbekende datum van vrijlating.

Vanaf het moment dat de vrijwilligers zelf aan de slag gaan met hun cliënt, fungeert de sociale professional als onmisbare coach van die vrijwilligers. In die rol ondersteunt zij de vrijwilligers niet alleen praktisch en informatief. Ze stuurt hen ook bij in hun aanpak, ondersteunt hen emotioneel en vormt een klankbord voor hun ervaringen en vragen. De **vrijwilligers ervaren de ondersteuning van de sociale professional** als heel belangrijk en die zit volgens hen ook heel goed. Het is hun 'back office', 'ruggengraat', ze kunnen er altijd op terugvallen, maar ze krijgen er ook de nodige vrijheid van.

Tegelijk is zij een **netwerkbouwer**. Zij werkt aan de contacten met verwijzers die cliënten binnenloodsen in Brug Binnen Buiten, maar investeert eveneens in contacten met het bredere werkveld. In die rol liggen er volgens de vrijwilligers nog opportuniteiten om het project verder te versterken en de brugfunctie van vrijwilligers te vergemakkelijken. Via het verder **professionaliseren van het netwerk** van Brug Binnen Buiten zouden bepaalde drempels in de hulpverleningsrelatie eenvoudiger kunnen weggenomen worden. Dat wil zeggen, het organiseren van werkbezoeken met vrijwilligers, (meer) organisaties nog beter informeren over de werking en de doelgroep, en investeren in vaste contactpersonen of aanspreekpunten in diverse organisaties waarmee men geregeld in aanraking komt. Het project zou zo beter gekend zijn en de cliënten misschien vlotter voortgeholpen. Mogelijks kunnen op die manier specifieke organisatorische drempels eenvoudiger aangekaart worden bij de desbetreffende diensten. Hier is echter ook een rol weggelegd voor het beleid. Heel wat organisaties zijn bijvoorbeeld niet op zichzelf in staat om wachtlijsten weg te werken.

Ten slotte blijkt nog uit de getuigenissen dat de sociale professional ook in dit project geregeld onder tijdsdruk staat. Bij een verdere verankering van het project lijkt het ons aangewezen om te bekijken of het mogelijk is om een bijkomende sociale professional in te zetten. Zo kunnen meer vrijwilligers worden aangetrokken en ondersteund – en dus ook cliënten.



5.3 DE VRIJWILLIGER ALS BRUGGENBOUWER EN BUDDY VAN CLIËNTEN

Ook de vrijwilligers hebben dus hun eigen specifieke rollen in dit project. Het kwam uitgebreid aan bod dat zij een echte **bruggenbouwer** zijn voor ex-gedetineerden. Daarnaast is een vrijwilliger hier echt een **'buddy'**, in de gelijkwaardige, menselijke en soms zelfs bijna vriendschappelijke betekenis. Het is de vrijwilligheid en de gelijkwaardigheid – die belangrijk is om de rol als vrijwilliger op te nemen – die zorgen dat hulp wordt aanvaard en dat er successen geboekt worden.

Die rollen zijn evenwel aan verandering onderhevig. Vrijwilligers **groeien** gaandeweg. In dat kader is het leerproces van vrijwilligers al ter sprake gekomen. Niet alleen leert men een aantal vaardigheden of nuances gedurende het verloop van trajecten. Ook de afbakening van hun eigen rol ten aanzien van die van de sociale professional wordt bij vrijwilligers vaak duidelijker naargelang ze verder staan in de ondersteuning van cliënten. Het is dus niet zo dat de rollen van de professional en de vrijwilligers in die mate onduidelijk zijn dat er over onderhandeld dient te worden. Het is evenmin zo dat deze rollen vaststaan, doch wel aan evolutie onderhevig zijn. Die evolutie is vermoedelijk eerder te danken aan de eigen leerervaringen van vrijwilligers met de cliënten.

Tegelijk merken we dat de **diversiteit** en de eigen stijl van alle vrijwilligers volgens henzelf belangrijk is. Dit maakt het immers niet alleen mogelijk om een gepaste match te maken, maar vooral om trajecten echt op maat van de cliënt aan te bieden en de eigen sterktes van de vrijwilligers in te zetten in de ondersteuning van hun cliënten. Daarop moet blijvend worden geïnvesteerd.

5.4 DE DOELGROEP VAN BRUG BINNEN BUITEN

Aan de hand van het voorgaande kunnen we een antwoord geven op de onderzoeksvraag naar de meerwaarde van het project Brug Binnen Buiten. We kunnen ons ten slotte nog de vraag stellen voor wie het project bedoeld of geschikt is. Met andere woorden, aan welke (ex-)gedetineerden moet een traject aangeboden worden? Deze vraag betreft het generaliseren van bevindingen naar andere doelgroepen, andere types van gedetineerde, enzovoort. Aan welke cliënten het best het project wordt aangeboden, is moeilijker te halen uit dit onderzoek. We hebben gezien dat het project inspeelt op een hiaat in het hulpverleningsaanbod in Antwerpen, met name de ondersteuning van beklaagden en kort gestraften in de periode na hun vrijlating. Een dergelijke ondersteuning kan mogelijk ook in andere gevangenissen en doelgroepen ingezet worden – middels een gelijkaardige vrijwilligerswerking, met een ondersteunende sociale professional en de hiertoe uitgewerkte methodiek. De inzichten uit dit onderzoek kunnen de implementatie van de methodiek in de praktijk helpen bij te sturen om dit project te kunnen helpen verankeren en misschien uit te breiden, en eventuele andere gelijkaardige projecten in de toekomst verder te onderbouwen. We kiezen niet voor een nauwe afbakening van de doelgroep. We willen immers niet te veel criteria installeren voor cliënten om in aanmerking te komen voor het project. De kracht is juist dat er weinig exclusie is.

Er zijn wel elementen in de interviews die aangeven dat mensen die geen sociaal netwerk hebben en/of mensen die echt heel uiteenlopende diverse (praktische) problemen hebben, werkelijk nood hebben aan (en baat bij) een ondersteuning door een vrijwilliger in Brug Binnen Buiten. Heel wat mensen met een migratieachtergrond blijken extra gebaat met de ondersteuning omwille van bijkomende drempels waarmee zij geconfronteerd worden, zoals discriminatie of het gebrek aan kennis over het reilen en zeilen in de samenleving en de hulp- en dienstverlening.

Alle cliënten die we bevroegd hebben, waren bijzonder enthousiast over het project in het geheel en de diverse aspecten van de aanpak van de sociale professional en de vrijwilligers. Zij die door omstandigheden toch opnieuw in de gevangenis terecht zijn gekomen, zijn vragende partij om na hun vrijlating opnieuw door een vrijwilliger ondersteund te worden. Door de multiproblematiek en vaak de afwezigheid van een functioneel ondersteunend netwerk van deze (ex-)gedetineerden vormen zij een heel kwetsbare subgroep van het doelpubliek. Het project richt zich op de meest kwetsbaren en dit is net de groep die gemakkelijk

hervalt in oude patronen. Dit geeft een spanningsveld. Enerzijds is dit een zware doelgroep voor vrijwilligers om mee te werken. Anderzijds hebben juist deze kwetsbaren erg baat bij een succeservaring. Bovendien beoogt het project drempels weg te werken en werkt men dus doelbewust laagdrempelig. Het is dan ook bijzonder sterk dat dit project inzet op de ondersteuning van deze groep met een aanpak op maat van hun ondersteuningsnoden. Cliënten geven zelf aan dat er meer ex-gedetineerden baat zouden hebben bij een dergelijke ondersteuning.

Om af te ronden willen we hierop aansluitend een laatste knelpunt meegeven. We merken dat een deel van de doelgroep niet echt terecht kan bij Brug Binnen Buiten. Soms voelt de sociale professional zich genoodzaakt om zelf een ondersteuning op te nemen als iemands problematiek het petje van een vrijwilliger te boven gaat. Eens de overstap naar buiten gemaakt is, kan zij die cliënten helpen aanhaken bij initiatieven van externe hulp- en dienstverlening. Om deze brug te maken zijn er voor jongeren onder 30 jaar de TOP-coaches. Voor mensen boven de 30 jaar bestaan echter enkel de vrijwilligers om de brug te helpen maken naar buiten. Voor die doelgroep is er momenteel geen alternatief dan dit zelf op te nemen. Omdat het niet de opzet van het project is en de sociale professional daarvoor te weinig tijd heeft, willen wij de aanbeveling maken te overwegen om de leeftijdsgrens voor de TOP-coaches op te trekken of een bijkomende gelijkaardige professionele ondersteuning te bieden voor +30-jarigen. Op die manier kan in principe iedere cliënt kiezen tussen een vrijwilliger en een professional om zo echt op maat te kunnen werken. Uit dit rapport blijkt immers nog eens duidelijk hoe vrijwilligers en professionals elk hun eigen rol en meerwaarde hebben en die kunnen inzetten voor de ondersteuning van cliënten.

6 REFERENTIES

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

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

Nussbaum, M.C. (1995, 2001). Introduction, 1-36 in Nussbaum, M.C. & Glover, J. (eds.), *Women, Culture and Development: A Study of Human Capabilities*, Oxford: Clarendon Press.

Nussbaum, M. (2000). *Women and Human Development: The Capabilities Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Nussbaum, M. (2012). *Mogelijkheden Scheppen. Een nieuwe benadering van de menselijke ontwikkeling*. Amsterdam: Ambo/Anthos uitgevers.

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.

Sen, A. (1987). The Standard of Living, 1-38 in Hawthorn, G. (ed.), *The Standard of Living: The Tanner Lectures*, Cambridge: Cambridge University Press.

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.

Shalock, R., Alonso, M. & Braddock, D. (2002). *Handbook on Quality of life for human service practitioners*. Washington: AMMR.

Thompson, J., Bradley, V., Buntinx, W., Shalock, R., Shogren, K., Snell, M., & Wehmeyer, M. (2009). *Conceptualizing supports and the support needs of people with intellectual disability*. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 47, 135 - 146.

Van Dam, S. & Raeymaeckers, P. (2017). *Brug Binnen Buiten. Inzetten op ondersteuningsnoden van ex-gedetineerden door vrijwilligers*. Brussel: Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

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 CRESC (Centre for Research on Environmental and Social Change) - UAntwerpen

In samenwerking met:

Inge Vandeurzen, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin - Afdeling Welzijn en Samenleving
Sabine Van de Velde, CAW Antwerpen, Justitieel Welzijnswerk Antwerpen, Brug Binnen Buiten en TOPcoachteam
Ilse Ielegems, CAW Antwerpen, Brug Binnen Buiten

Met steun van Welzijnzorg en het fonds Overleg Ethisch Vermogensbeheer

Productcoördinatie en vormgeving

Afdeling Beleidsinformatie, Communicatie en Kennis - team Communicatie

Depotnummer

D/2019/3241/180

Uitgave

Juni 2019

