

Capteren en ontsluiten van inspire- rende praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonondersteuning van vluchtelingen. Onderzoeksrapport

Louise D'Eer, Lore Robeyns & Dirk Geldof

April 2019

Odisee Kenniscentrum Gezinswetenschappen
Huart Hamoiriaan 136, 1030 Brussel

T +32 (0)2-240 68 40

www.kcgezinswetenschappen.be
www.odisee.be

Colofon

Referentie Louise D'Eer, Lore Robeyns & Dirk Geldof (2019). *Capteren en ontsluiten van goede praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonondersteuning van vluchtelingen*. Onderzoeksrapport in opdracht van het Agentschap Jongerenwelzijn, Vlaamse Overheid. Schaarbeek, Odisee Kenniscentrum Gezinswetenschappen.

Contact Odisee Kenniscentrum Gezinswetenschappen
Huart Hamoiriaan 136, 1030 Schaarbeek
02 240 68 40
www.kcgezinswetenschappen.be
kenniscentrum.hig@odisee.be

Summary

Dit onderzoek "Capteren en ontsluiten van inspirerende goede praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonondersteuning van vluchtelingen." werd uitgevoerd in opdracht van het Agentschap Jongerenwelzijn (Vlaamse Overheid) door Odisee Kenniscentrum Gezinswetenschappen.

Het kader: van asiel- en opvangcrisis naar groeiende woonnoden

Waar vluchtelingen tijdens de asielprocedure opvang krijgen in collectieve asielcentra of voor een minderheid in Lokale Opvanginitiatieven, moeten ze **na hun erkenning op korte termijn een eigen woning vinden**. Gegeven de lange wachtlijsten in de sociale huisvesting zijn ze daarvoor meestal aangewezen op de particuliere huurmarkt.

Met de verhoogde instroom van verzoekers voor internationale bescherming in 2015 en met de relatief hoge erkenningsgraden sindsdien, werd **de vraag naar woonoplossingen voor vluchtelingen de voorbije jaren steeds prangender**. Waar er tussen in 2016 en 2017 tijdelijk extra middelen werden vrijgemaakt voor **woonbegeleiding vanuit de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's)**, zijn deze **tijdelijke projectmiddelen ondertussen stopgezet**. Op vele plaatsen bestaat er momenteel geen professionele ondersteuning of beschikt de professionele hulpverlening over onvoldoende capaciteit of middelen om (individuele) woonondersteuning te bieden aan erkende vluchtelingen.

De nood aan woonondersteuning voor erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden zal ook de volgende jaren urgent blijven. Jaarlijks blijven er 20-25.000 mensen een beroep doen op internationale bescherming in ons land. Indien er geen grote veranderingen komen in de asielaanvragen en de erkenningsgraden, betekent dat ook de volgende jaren voor heel België jaarlijks een 10-15.000 erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden een woning moeten vinden, op een huurmarkt die in vele steden en regio's krap is.

De opvangcrisis in 2015 leidde tot heel wat solidariteitsinitiatieven, waarbij burgers als vrijwilliger bij sprongen, of waarbij ze zelf initiatieven opzetten. Het zoeken naar woonoplossingen, via woonbegeleiding of ruimere vormen van woonondersteuning, kreeg daarbij een steeds zwaarder gewicht. Het actiegerichte engagement van vele vrijwilligers en professionals heeft een verschil gemaakt in de levens- en woonomstandigheden van vele vluchtelingen.

Een brede waaier aan initiatieven die met vrijwilligers vormen van woonondersteuning bieden

Uit een web-enquête, de focusgroep, de klankbordgroep en de casestudies van de inspirerende praktijken kwam **een heel brede waaier aan initiatieven** naar voor waarin mensen zich engageerden als burger, als vrijwilliger en/of als professional om op één of andere manier bij te dragen aan woonondersteuning voor erkende vluchtelingen. Het onderzoek bundelde een 60-tal initiatieven in een **sociale kaart** en analyseerde de variatie aan de hand van **drie typologieën**.

De eerste typologie schetst de **inhoudelijke werking** van initiatieven, en beschrijft twee assen: de mate waarin een initiatief beperkte of ruime vormen van woonondersteuning aanbiedt, en de mate waarin een initiatief dat combineert met een zeer beperkte vorm van sociale ondersteuning op andere domeinen, of waarbij woonondersteuning onderdeel is van een meer integrale sociale begeleiding.

De tweede typologie focust op de **organisatiestructuur** van de initiatieven. Daarbij kijken we op één as naar de mate van formalisering van een initiatief, en op de andere as naar de aansturing van een initiatief. De aansturing kan top-down gebeuren, bijvoorbeeld door een overheidsinstantie die duidelijke opdrachten geeft, of bottom-up vanuit burgers die een antwoord willen bieden op een specifieke nood.

De laatste typologie geeft de manier weer waarop initiatieven met vrijwilligers omgaan, al of niet vanuit een geëxpliciteerd **vrijwilligersbeleid**. Hier combineren we een as die de omvang en de intensiteit van de engagementen van vrijwilligers weergaaf, met een as die de mate van ondersteuning vanuit het initiatief schetst.

Ondersteuningsnoden van vrijwilligers

Uit het onderzoek naar de ondersteuningsnoden van de vrijwilligers (en professionals) die woonondersteuning aan erkende vluchtelingen bieden, is **de eerste nood een verruiming van het woonaanbod voor vluchtelingen**; een beleidsvraag die de mogelijkheden van ieder van de initiatieven en van de vrijwilligers ver overstijgt. Ook het feit dat de **middelen voor professionele woonondersteuning** na 2017 werden stopgezet, laat zich voelen in extra druk op de vrijwilligerswerkingen.

Zowel individuele vrijwilligers als vrijwilligersinitiatieven kaarten specifieke **ondersteuningsnoden** aan. In de web-enquête gaf 55% van de bevroegde vrijwilligers aan meer nood te hebben aan ondersteuning. Op **niveau van de vrijwilligers** weerklinkt de nood aan juridische ondersteuning op het vlak van asiel –en vreemdelingenrecht en regelgeving met betrekking tot wonen, emotionele ondersteuning, vorming, ondersteuning in het afbakenen van grenzen en een financiële compensatie van gemaakte kosten. Ook een grotere nood aan vertaalondersteuning en sociale tolken weerklinkt.

Vrijwilligersinitiatieven wijzen ook op financiële en juridische noden, maar dan op vlak van een nood aan structurele financiering of ondersteuning in het bekomen van dergelijke financiering. Juridische ondersteuning heeft onder meer betrekking op informatie om van een feitelijke vereniging over te gaan naar een vzw-structuur. Ook op vlak van regelgeving met betrekking tot wonen worden zij geconfronteerd met een nood aan ondersteuning. Verder worden verschillende, voornamelijk onbezoldigde vrijwilligersinitiatieven, geconfronteerd met enkele logistieke uitdagingen. Zo goed als alle initiatieven wijzen ten slotte op **een tekort aan vrijwilligers** om de hulpvragen te beantwoorden.

Het structureel aanpakken van de woonnoden van erkende vluchtelingen door capaciteitsuitbreiding op de (sociale) huurmarkt en door het (her)opstarten van professionele ondersteuning van woonbegeleiding, zijn twee beleidssporen die de hoge druk op de schouders van vrijwilligers vandaag zouden helpen verminderen.

Ondertussen bieden de meeste initiatieven wel een (gedeeltelijke) ondersteuning van hun vrijwilligers. Ook sommige lokale besturen trachten in te spelen op deze noden door de oprichting van een regionale taskforce (cfr. Taskforce Vluchtelingen Gent), wat vrijwilligers als steunend ervaren. De ondersteuning van Orbit vzw op vlak van wonen was zeer bekend, en werd eveneens als erg steunend ervaren. Andere organisaties bieden ondersteuning, zoals helpdesks, websites met informatie en netwerkvorming, bleken voor vele vrijwilligers soms nog onvoldoende bekend.

Beleidsaanbevelingen

De beleidsaanbevelingen richten zich in de eerste plaats op de ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven die werken rond woonondersteuning van vluchtelingen. De situatie van vrijwilligers die woonondersteuning aan vluchtelingen bieden, kan niet los gezien worden van de situatie op de huisvestingsmarkt.

Vrijwilligers verdienen betere omkadering

1. Investeer meer in professionele (woon)begeleiding van erkende vluchtelingen.
2. Organiseer regionale centrale informatiepunten, bijvoorbeeld taskforces op stedelijk of provinciaal niveau; die ondersteuning bieden op vlak van wonen en vluchtelingen, gericht kunnen doorverwijzen en beleidssignalen kunnen verzamelen. Deze centrale punten bevorderen lokale samenwerkingsverbanden tussen vrijwilligers onderling en met professionele organisaties in de regio. Zij kunnen tevens een speler zijn die psychosociale ondersteuning organiseert voor vrijwilligers.
3. Ondersteun vrijwilligersinitiatieven op juridisch en administratief gebied, onder andere bij de aanvraag van subsidies en de oprichting van een vzw.
4. Maak de bestaande tools met informatie over asiel –en vreemdelingenrecht en wonen beter bekend bij vrijwilligers, en breid dit aanbod uit.
5. Maak de bestaande vormingen voor vrijwilligers breder bekend, en stem ze inhoudelijk en qua toegankelijkheid af op de noden van vrijwilligers.
6. Ondersteun vrijwilligersinitiatieven beter in hun werking, zoals in het evalueren van de eigen werking, de werving van vrijwilligers, en het werken met (informele) tolken. En ondersteun netwerken van vrijwilligersorganisaties zodat zij hun leden kunnen ondersteunen.
7. Voorzie in een sociale kaart van woonondersteuningsinitiatieven die up-to-date gehouden wordt en toegankelijk is voor vrijwilligers, bijvoorbeeld via een website van de Vlaamse Overheid of via een partnerschap met een middenveldorganisatie.
8. Onderzoek de specifieke situatie van vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond en hun mogelijke ondersteuningsnoden.

Inzetten op een sterker woonbeleid voor kwetsbare groepen

Het bleek onmogelijk beleidsaanbevelingen rond woonondersteuning door vrijwilligers en de ondersteuningsnoden van vrijwilligers te formuleren op basis van dit onderzoek, zonder de situatie op de huisvestingsmarkt mee in beschouwing te nemen. Het rapport synthetiseert een aantal krachtlijnen uit het omvangrijke (bestaande) woononderzoek in Vlaanderen.

Pas wanneer deze randvoorwaarden van een sterker woonbeleid voor kwetsbare groepen vervuld zijn, is het écht verantwoord om als overheid meer mensen te stimuleren om zich als vrijwilliger te engageren voor woonondersteuning van vluchtelingen. Zelforganisatie is immers geen excuus voor een terugtrekkende overheid, is de heldere conclusie van het boek 'Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap' (Schrooten et al 2019; Bogaerts, 2019).

Een draaiboek als ondersteuningstool voor vrijwilligers vandaag

Ondertussen appelleren de humanitaire en woonnoden van vluchtelingen echter vele burgers om zich in te zetten. De noden zijn er, en het belang van hun inzet is duidelijk. De samenleving heeft ook nood aan hun engagement, aanvullend aan (en noodgedwongen soms in de plaats van) wat de overheid op de verschillende niveaus doet. Daarom zijn de resultaten van dit onderzoek ook vertaald naar een draaiboek voor vrijwilligers-initiatieven, al dan niet verbonden aan professionele organisaties. Het draaiboek is zowel nuttig voor wie een initiatief wil opstarten, als voor wie een bestaand initiatief wil bijsturen of evalueren. In deze studie, en in dit draaiboek

- laat de sociale kaart zien wat er al bestaat aan initiatieven die op één of andere manier woonondersteuning bieden aan vluchtelingen;
- tonen de inspirerende praktijken de veelheid aan mogelijkheden om mee tegemoet te komen aan de woon- en sociale noden van vluchtelingen;
- en wijzen de reflectievragen de weg om het huidige engagement aan te scherpen, uit te breiden of te verdiepen, of om gericht initiatieven te kunnen opstarten.

We hopen dan ook dat dit onderzoek alle betrokkenen, van beleidsmakers en ambtenaren tot sociale professionals en burgers, kan inspireren om samen aan de slag te gaan.

Louise D'Eer, Lore Robeyns & Dirk Geldof (2019). *Capteren en ontsluiten van inspirerende goede praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonondersteuning van vluchtelingen*. Onderzoeksrapport in opdracht van het Agentschap Jongerenwelzijn, Vlaamse Overheid. Schaarbeek, Odisee Kenniscentrum Gezinswetenschappen.

Louise D'Eer, Lore Robeyns & Dirk Geldof (2019). *Vluchteling zkt. woning. Een draaiboek voor wie werkt aan woonondersteuning met vluchtelingen*.

Voorwoord

Doel van de studie

Dit rapport is het eindverslag van het onderzoek "*Capteren en ontsluiten van inspirerende praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonondersteuning van vluchtelingen*". De studie gebeurde in opdracht van het Agentschap Jongerenwelzijn van de Vlaamse Overheid, Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

De opdracht was om "*goede praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonbegeleiding van vluchtelingen te capteren en te ontsluiten. De focus ligt op initiatieven waarbij vrijwilligers worden ingezet. Het gaat daarbij om woonbegeleiding van zowel gezinnen, volwassen alleenstaanden als niet-begeleide minderjarigen. De woonbegeleiding kan een burgerinitiatief zijn, maar ook een initiatief van lokale besturen en professionele organisaties die vrijwilligers inschakelen. Louter professionele woonbegeleiding behoort niet tot de scope van de onderzoeksopdracht. Het gaat hierbij telkens om woonbegeleiding van vluchtelingen, in het bijzonder erkend vluchtelingen en subsidiair beschermden die het federale opvangnetwerk verlaten. Dat houdt onder meer in dat ook de rol van de opvanginstanties (Fedasil en de lokale opvanginitiatieven) mee moeten opgenomen worden in de scope.*"

Op basis van onze onderzoeksresultaten pasten we de *goede praktijken* aan naar *inspirerende praktijken* en spreken we in dit onderzoek niet over *woonbegeleiding* maar over *woonondersteuning* (Zie 2.1 *Begrippenafbakening*).

Het onderzoek gebeurde vanuit het Kenniscentrum Gezinswetenschappen in de periode juni 2018-april 2019.

Leeswijzer: de opbouw van het rapport

In het **eerste hoofdstuk** schetsen we beknopt het **kader van het onderzoek**, en situeren we het tegen de achtergrond van de vluchtelingen- en opvangcrisis van 2015 en van de wooncrisis in een aantal Vlaamse centrumsteden.

In **hoofdstuk 2** beschrijven we het **onderzoekverloop en de methodologie**. Tevens verduidelijken we de begrippen en de terminologie.

De vraag **wie woonbegeleiding en woonondersteuning biedt**, wordt beantwoord via een **sociale kaart** in **hoofdstuk 3** (en in bijlage).

Hoofdstuk 4 biedt een selectie van **9 Vlaamse en 4 internationale inspirerende praktijken van woonbegeleiding en woonondersteuning** waar vrijwilligers bij betrokken zijn, waarbij de nadruk ligt op de grote diversiteit aan de initiatieven in Vlaanderen.

Om deze grote variatie aan initiatieven te vatten, worden in **hoofdstuk 5 drie typologieën** voorgesteld, die een beeld geven van de verschillende manieren waarop woonbegeleiding of bredere vormen van woonondersteuning in Vlaanderen vorm krijgen. Deze typologieën zijn niet enkel beschrijvend, maar kunnen bestaande en opstartende initiatieven ook ondersteunen bij inhoudelijke, methodologische en organisatorische keuzes.

Gebaseerd op een exploratieve web-enquête, de casestudies van inspirerende praktijken en focusgroep, analyseren we in **hoofdstuk 6** de aangeboden **woonondersteuning vanuit het perspectief van de vrijwilligers**. We analyseren hun motivatie, de vormgeving van hun engagement en hun ondersteuningsnoden

Het rapport rondt af met een reeks **beleidsaanbevelingen (hoofdstuk 7)** en een **algemeen besluit (hoofdstuk 8)**.

Een draaiboek voor vrijwilligers

Waar dit rapport de exhaustieve rapportering biedt van het onderzoek, is er voor gekozen om aanvullend een aantal onderzoeksresultaten te vertalen in een beknopt draaiboek voor vrijwilligers en professionals: *'Vluchteling zkt. Woning. Draaiboek voor wie werkt aan woonondersteuning met vluchtelingen'* (D'Eer, Robeyns & Geldof, 2019). Dit draaiboek wil inspiratie en ondersteuning bieden voor bestaande vrijwilligers en werkingen, of voor mensen die zich willen engageren in de toekomst. Het bevat een reeks handvatten, strategische vragen, een synthese van de inspirerende praktijken en tal van links naar organisaties in het veld en bestaand ondersteuningsmateriaal. Het draaiboek wordt samen met de resultaten van dit rapport voorgesteld op een studiedag op 13 juni 2019. Het draaiboek is raadpleegbaar op de website van het Kenniscentrum Gezinswetenschappen (Odisee): http://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/woonbegeleiding_vluchtelingen

Een onderzoeker is een groep... een dankwoord aan velen...

Onderzoek is groepswerk. Dit rapport kon – zeker op een korte tijdsperiode van elf maanden – enkel tot stand komen door de zeer bereidwillige medewerking van heel veel partners.

Onze dank gaat uit naar het Agentschap Jongerenwelzijn en de Vlaamse overheid als opdrachtgever die dit onderzoek mogelijk maakte, en naar Sharon Van Audenhove als aanspreekpunt binnen het Agentschap Jongerenwelzijn.

Dit rapport valt onder de verantwoordelijkheid van de onderzoekers en de promotor, maar bouwt voort op de feedback en ondersteuning van de co-promotoren Mieke Groeninckx, Dirk Luyten, Leen Hellinckx en Kathleen Emmerly vanuit het Kenniscentrum Gezinswetenschappen en de opleidingen Gezinswetenschappen en Sociaal Werk van de Odisee Hogeschool.

We danken de leden van de Stuurgroep voor hun feedback, met de inbreng vanuit de verschillende betrokken departementen en agentschappen van de Vlaamse overheid, Fedasil en de VVSG.

Aanvullend konden we een beroep doen op de zeer waardevolle inbreng en feedback van een uitgebreide Klankbordgroep met mensen uit het werkveld en onderzoekers: Eveline Coolens (Stad Gent, Taskforce Wonen), Gert Goorden (Vrouwenraad), Petra Schipper (Woonterp vzw en Stadspredikant Antwerpen), Marc Stevens (vrijwilliger Woonterp), Nils Luyten (Orbit vzw), Babette Wyckaert (KU-Leuven), Razia Alibhai (Agentschap Integratie & Inburgering), Kimberly Biesbrouck (Samenlevingsopbouw Antwerpen), Eva Hambach (Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw), Robin Vandevordt (UA en Refugee Studies Centre Oxford), Johan Van Hollemeersch (Huizen van Vrede), Andrea Bardyn (Buren Zonder Grenzen), Sofie De Mot (Caritas International), Annemie Loos (CAW De Kempen) en Najib Sayed (La Belle Syrie) en Khalil Wafa van de Afghaanse Unie. Tijdens het onderzoek konden we terugvallen op een grote bereidwilligheid en betrokkenheid van professionele organisaties en van vrijwilligersinitiatieven. We danken alle experts, medewerkers en vrijwilligers die we mochten interviewen, en in het bijzonder de vrijwilligers, geëngageerde burgers en professionals van de 9 inspirerende praktijken die we als casestudie mochten analyseren. We hopen dat zij zich herkennen in dit rapport en in de beleidsaanbevelingen, en dat ze inspiratie mogen vinden in het rapport en in het draaiboek.

Voor alle beleidsmakers en beleidsondersteuners hopen we dat het onderzoeksmateriaal een beeld geeft

- van het belang van wonen in het integratieproces van erkende vluchtelingen en de drempels waarmee erkende vluchtelingen kampen;
- van het belang van de vrijwillige inzet van vele mensen en initiatieven om hiertoe bij te dragen;

- en van de noodzaak om beleidsmatig de drempels naar de woonmarkt voor vluchtelingen structureel weg te werken, en vrijwilligers en initiatieven die ondertussen woonondersteuning bieden hierin te ondersteunen en versterken

Louise D'Eer & Lore Robeyns (onderzoeksters), Dirk Geldof (promotor)

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| COLOFON ----- | 2 |
| SUMMARY ----- | 3 |
| VOORWOORD ----- | 7 |
| INHOUD ----- | 11 |
| 1 DE CONTEXT: VAN ASIEL- EN OPVANGCRISIS NAAR EEN WOONCRISIS. ----- | 15 |
| 1.1 Vluchtelingen op de agenda ----- | 15 |
| 1.1.1 De geografisch ongelijke spreiding van vluchtelingen----- | 15 |
| 1.1.2 Van opvangnood naar woonnood voor vluchtelingen----- | 16 |
| 1.1.3 Een (groeiende) rol voor vrijwilligers----- | 17 |
| 1.2 Kadering van het onderzoek ----- | 17 |
| 1.2.1 Doel van het rapport----- | 17 |
| 1.2.2 Op welke vragen geeft het rapport antwoord?----- | 17 |
| 2 BEGRIPPENKADER EN METHODOLOGIE ----- | 19 |
| 2.1 Begrippenkader ----- | 19 |
| 2.1.1 Woonbegeleiding en woonondersteuning----- | 19 |
| 2.1.2 Casestudies van <i>goede of inspirerende</i> praktijken?----- | 20 |
| 2.1.3 Vrijwilliger of geëngageerde burger?----- | 20 |
| 2.1.4 Vluchteling, asielzoeker, erkende vluchteling----- | 22 |
| 2.2 Methodologisch kader ----- | 23 |
| 2.2.1 Een exploratieve web-enquête----- | 23 |
| 2.2.2 Een sociale kaart met woonondersteuningsinitiatieven met of door vrijwilligers----- | 24 |
| 2.2.3 Casestudies van inspirerende praktijken----- | 24 |
| 2.2.4 Een typologieconstructie van de woonondersteuningsinitiatieven----- | 26 |
| 2.2.5 Een focusgroep rond de draaglast en draagkracht van vrijwilligers----- | 27 |
| 2.2.6 Van onderzoeksrapport naar draaiboek----- | 27 |
| 3 SOCIALE KAART ----- | 29 |
| 4 BINNEN- EN BUITENLANDSE CASESTUDIES VAN INSPIRERENDE PRAKTIJKEN | 31 |
| 4.1 Toelichting bij de casestudies ----- | 31 |
| 4.1.1 Waarom inspirerende praktijken?----- | 31 |
| 4.2 De binnenlandse casestudies van inspirerende praktijken ----- | 33 |
| 4.2.1 Woonclub CAW De Kempen----- | 33 |
| 4.2.2 Buren zonder Grenzen----- | 41 |
| 4.2.3 Buddywerking CAW Limburg----- | 49 |
| 4.2.4 BioTope Cohousing Gent----- | 59 |
| 4.2.5 Regionale Woonclub W13----- | 64 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 4.2.6 | Genks Comité Vluchtelingen ----- | 74 |
| 4.2.7 | Melding Tijdelijk wonen -ORBIT vzw ----- | 81 |
| 4.2.8 | Huizen van vrede ----- | 86 |
| 4.2.9 | Karavanserai ----- | 93 |
| 4.3 | De buitenlandse casestudies van inspirerende praktijken ----- | 100 |
| 4.3.1 | Startblok Riekerhaven (Nederland)----- | 100 |
| 4.3.2 | Sharehaus Refugio (Duitsland) ----- | 105 |
| 4.3.3 | Refugees Welcome (Internationaal) ----- | 108 |
| 4.3.4 | Comme à la Maison – SINGA France en België ----- | 112 |
| 4.4 | Conclusie inspirerende praktijken ----- | 116 |
| 4.4.1 | Een variatie aan antwoorden op de woonnoden van vluchtelingen ----- | 116 |
| 4.4.2 | Een variatie aan ondersteuningsmogelijkheden van vrijwilligers en geëngageerde burgers ----- | 117 |
| 4.4.3 | Ook in de inspirerende praktijken kennen vrijwilligers nog ondersteuningsnoden ----- | 118 |
| 4.4.4 | Structurele ondersteuningsnoden van initiatieven ----- | 119 |
| 5 | VERSCHILLENDE TYPES VAN WOONONDERSTEUNING ----- | 123 |
| 5.1 | Typologieën om de variatie aan initiatieven inzichtelijker te maken ----- | 123 |
| 5.1.1 | Hoe structureren? ----- | 123 |
| 5.1.2 | Initiatieven evolueren doorheen de tijd ----- | 124 |
| 5.2 | Typologie 1: waar ligt de inhoudelijke focus? ----- | 125 |
| 5.2.1 | Vele vormen van woonondersteuning ----- | 125 |
| 5.2.2 | Verschillende vormen van sociale ondersteuning ----- | 125 |
| 5.2.3 | Vier types van werkingen----- | 126 |
| 5.3 | Typologie 2: hoe zijn initiatieven georganiseerd?----- | 131 |
| 5.3.1 | De mate van formalisering ----- | 131 |
| 5.3.2 | Ontstaan en aansturing ----- | 131 |
| 5.3.3 | Vier types van werkingen----- | 132 |
| 5.4 | Typologie 3: Wat is het vrijwilligersbeleid?----- | 135 |
| 5.4.1 | Vier types van werkingen----- | 138 |
| 5.5 | Drie typologieën geven inzicht in de brede diversiteit aan vormen van woonondersteuning----- | 141 |
| 5.5.1 | Van typologie tot reflectie-instrument----- | 141 |
| 6 | WOONONDERSTEUNING: HET PERSPECTIEF VAN DE VRIJWILLIGERS ----- | 145 |
| 6.1 | Inleiding ----- | 145 |
| 6.2 | Strategische keuzes van vrijwilligers en initiatieven ----- | 146 |
| 6.2.1 | Toeleiden of capaciteitsuitbreiding----- | 146 |
| 6.2.2 | Tijdelijke en/of duurzame huisvesting----- | 148 |
| 6.2.3 | Woonondersteuning maar vaak ook ruimer----- | 149 |
| 6.2.4 | De organisatiestructuur van het initiatief----- | 150 |
| 6.2.5 | Uniek in Europa?----- | 150 |
| 6.2.6 | Samenvattend: een grote variatie aan vrijwilligersinitiatieven ----- | 151 |
| 6.3 | De klassieke vrijwilliger of de nieuwe vrijwilliger? ----- | 152 |
| 6.3.1 | Van de klassieke naar de nieuwe vrijwilliger----- | 152 |
| 6.3.2 | De motivatie van vrijwilligers: zelfontplooiing, religieuze waarden en gemeenschappelijkheid --- | 152 |
| 6.3.3 | De vormgeving van het vrijwilligersengagement : flexibiliteit----- | 154 |
| 6.3.4 | Verlagen van hiërarchische drempels ----- | 155 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 6.3.5 | Een vergeten aspect? Het maatschappelijk belang van het vrijwilligerswerk ----- | 156 |
| 6.3.6 | Samenvattend: de nieuwe 'nieuwe' vrijwilliger? ----- | 157 |
| 6.4 | De ervaring van het vrijwilligersengagement ----- | 158 |
| 6.4.1 | Energiegevers ----- | 158 |
| 6.4.2 | Energievreters ----- | 159 |
| 6.4.3 | Samenvattend: complex maar dankbaar vrijwilligerswerk ----- | 163 |
| 6.5 | De ondersteuningsnoden van vrijwilligers ----- | 163 |
| 6.5.1 | Individuele ondersteuningsnoden ----- | 163 |
| 6.5.2 | Ondersteuningsnoden van vrijwilligersinitiatieven. ----- | 167 |
| 6.5.3 | Samenvattend: noden op individueel en organisatieniveau ----- | 169 |
| 6.6 | De ondersteuning die vrijwilligers helpt ----- | 170 |
| 6.6.1 | Vanuit het initiatief ----- | 170 |
| 6.6.2 | Externe ondersteuning ----- | 176 |
| 6.6.3 | Samenvattend ----- | 179 |
| 6.7 | Conclusie: uitdagingen in woonondersteuning door vrijwilligers ----- | 181 |
| 7 | BELEIDSAANBEVELINGEN ----- | 183 |
| 7.1 | Betere ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven ----- | 183 |
| 7.1.1 | Juridische en administratieve ondersteuning van vrijwilligersinitiatieven ----- | 183 |
| 7.1.2 | Ondersteuning van de werking van initiatieven ----- | 185 |
| 7.1.3 | Vorming ----- | 187 |
| 7.1.4 | Psychosociale ondersteuning ----- | 187 |
| 7.1.5 | Sociale kaart ----- | 187 |
| 7.1.6 | Vervolgonderzoek naar vrijwilligers met vluchtelingenachtergrond ----- | 188 |
| 7.1.7 | Conclusie: vrijwilligers verdienen betere omkadering ----- | 188 |
| 7.2 | Een sterker woonbeleid voor kwetsbare groepen ----- | 189 |
| 7.2.1 | Tekort aan betaalbare en kwaliteitsvolle private huurwoningen wegwerken ----- | 190 |
| 7.2.2 | De Vlaamse huursubsidie uitbreiden ----- | 191 |
| 7.2.3 | Leegstand aanpakken en herinvullen ----- | 192 |
| 7.2.4 | Regelgevend kader samenhuizen vereenvoudigen ----- | 192 |
| 7.2.5 | Sociale huisvesting en aanbod sociale verhuurkantoren uitbreiden ----- | 192 |
| 7.2.6 | Ondersteun innovatieve projecten én opschaling ----- | 193 |
| 7.2.7 | Conclusie ----- | 193 |
| 8 | ALGEMEEN BESLUIT ----- | 195 |
| 8.1 | Van asiel- en opvangcrisis naar wooncrisis ----- | 195 |
| 8.2 | Blijvende nood aan woonondersteuning morgen ----- | 195 |
| 8.3 | Het onderschatte belang van wonen voor het integratieproces van vluchtelingen ----- | 196 |
| 8.4 | De sociale kaart en drie typologieën geven inzicht in de brede diversiteit aan vormen van woonondersteuning ----- | 197 |
| 8.5 | Ondersteuningsnoden van vrijwilligers ----- | 198 |
| 8.6 | Beleidsaanbevelingen ----- | 199 |
| 8.6.1 | Vrijwilligers verdienen betere omkadering ----- | 199 |
| 8.6.2 | Invzetten op een sterker woonbeleid voor kwetsbare groepen ----- | 200 |

| | |
|---|------------|
| BIBLIOGRAFIE | 203 |
| 9 BIJLAGEN | 207 |
| 9.1 Sociale kaart van woonondersteuningsinitiatieven voor vluchtelingen met of door vrijwilligers in Vlaanderen..... | 209 |
| 9.2 Analyse van de web-enquête..... | 235 |
| 9.2.1 Inleiding : het doel van de web-enquête | 235 |
| 9.2.2 Analyseresultaten | 236 |
| 9.2.3 Conclusies web-enquête | 276 |
| 9.3 Bouwstenen van woonondersteuning..... | 277 |
| 9.4 Beknopte literatuurstudie ter voorbereiding van de selectie van inspirerende initiatieven woonbegeleiding vrijwilligers | 279 |
| 9.4.1 Criteria goede praktijkvoorbeelden..... | 279 |
| 9.4.2 Van criteria naar selectie | 286 |
| 9.4.3 Bibliografie | 287 |
| 9.5 Itemlijst diepte-interviews casestudies van inspirerende praktijken | 289 |
| 9.6 Itemlijst focusgroep – 30/03/2019 | 293 |
| 9.6.1 Verloop en itemlijst | 293 |

1 De context: van asiel- en opvangcrisis naar een wooncrisis.

1.1 Vluchtelingen op de agenda

Sinds de zomer van 2015 zijn vluchtelingen een vast onderdeel geworden van het maatschappelijke debat, de dagelijkse nieuwsuitzendingen en de politieke agenda (Groeninck et al., 2019). De vluchtelingencrisis van de zomer van 2015 viel echter niet zomaar uit de lucht (Betts & Collier, 2017; Crawley et al., 2018). Pushfactoren zoals armoede, aanhoudende oorlogen en gewapende conflicten zorgden de afgelopen jaren voor een groeiende migratiedruk in de betrokken regio's, en in beperktere mate richting Europa vanuit het Midden-Oosten, Noord- en Midden-Afrika. Al deze conflicten en oorlogen dreven mensen op de vlucht (Betts & Collier, 2017; Crawley et al., 2018).

Een van de dominante mythes over migratie is dat België en andere West-Europese landen 'overspoeld' werden door 'een ongekende stroom' aan vluchtelingen (Groeninck et al., 2019). De toen gepercipieerde Europese 'migratiepiek' moet echter met de nodige objectiviteit benaderd worden. Tot vandaag wordt de grote meerderheid van al deze vluchtelingen en ontheemden opgevangen in de buurlanden in het Midden-Oosten en rondom de Middellandse Zee (Groeninck et al., 2019).

Maar ook uit cijfers van 2016 en 2017 van het aantal (niet-EU) asielzoekers in de EU en EVA-lidstaten, blijkt dat het hoogste aantal asielaanvragen in die jaren terecht komt bij Duitsland, Italië, Frankrijk, Griekenland, het Verenigd Koninkrijk,... België staat in 2016, 2017 pas op de tiende plaats met het aantal ingediende asielaanvragen (Eurostat, 2018).

Hoewel de instroom van asielaanvragen in deze periode, in vergelijking met andere Europese landen beperkt bleef, was België niet klaar voor de opvang van deze asielzoekers. Veeleer dan een migratiecrisis kunnen we van een opvangcrisis spreken (Groeninck et al., 2019; Vluchtelingenwerk, 2015).

De voorbije jaren lag de erkenningsgraad van de aanvragers voor internationale bescherming aanzienlijk hoger dan de voorbije twee decennia. In combinatie met een hoger aantal aanvragen maakte dit België en de regio's onvoldoende voorbereid waren op de eerste opvang van vluchtelingen, maar vervolgens ook na erkenning. Na erkenning moeten vluchtelingen een plaats vinden in de samenleving, en meer specifiek in het onderwijs, op de arbeidsmarkt, maar zeker ook op de huisvestingsmarkt (Groeninck et al., 2019).

Het gaat dus niet enkel om de vraag hoe we vandaag vluchtelingen opvangen en hun vraag tot internationale bescherming behandelen. Het gaat ook – en steeds meer – om de vraag hoe we hen na erkenning betere toekomstkansen kunnen geven. We moeten tegelijk onze samenleving, en meer specifiek sectoren als het onderwijs, huisvesting en de hulpverlening, structureel en blijvend toerusten om in de toekomst te kunnen inspelen op wisselende vluchtelingenaantallen en op de verschillende fasen die vluchtelingen doorlopen, vlak na aankomst en nadien bij verdere integratie (Groeninck et al., 2019). Daarbij speelt huisvesting een cruciale - en vaak onderschatte - rol.

1.1.1 De geografisch ongelijke spreiding van vluchtelingen

Tijdens de asielprocedure is de woonplaats voor de meeste aanvragers afhankelijk van de collectieve opvangstructuren of van beschikbare plaatsen in lokale opvanginitiatieven. De snelle uitbreiding van het (collectieve) opvangnetwerk in 2015-2016 zorgde in een aantal (sub)urbane gebieden voor een onverwachte toename of aanwezigheid van asielzoekers (Groeninck et al., 2019).

Vluchtelingen trekken na hun positieve beslissing vaker naar grote steden als Antwerpen, Gent en Brussel (Agentschap Binnenlands Bestuur, 2018). Uit de nota verhuisbewegingen blijkt dat voornamelijk Antwerpen populair is. Eén op vier erkende vluchtelingen gaat naar Antwerpen (Agentschap Binnenlands Bestuur, 2018). Ook 'kleinstedelijk gebieden op provinciaal niveau' trekken erkende vluchtelingen aan. Zij trekken weg uit minder verstedelijkte gebieden (Agentschap Binnenlands Bestuur, 2017). Vaak uit vrije keuze, op zoek naar land-, taal- en/of geloofsgenoten, maar soms noodgedwongen, omdat het elders nog moeilijker is om een betaalbare woning te vinden. Steden zijn bovendien ook populair omwille van hun centrale ligging en het goed uitgebouwde openbare vervoer.

Niet enkel op stedelijk maar ook op het gewestelijk niveau zien we een ongelijke geografische spreiding. De 88% personen die in het Vlaams Gewest wonen op moment van bescherming, blijven ook na erkenning in het Vlaamse Gewest. 8% van hen trekt naar Brussel en 4% naar het Waalse Gewest. Voor personen die in Brussel wonen op moment van bescherming, blijft 75% en trekt 20% naar het Vlaams Gewest en 5% naar het Waalse Gewest. Voor personen die in het Waalse Gewest wonen op moment van bescherming, blijft slechts 48%, trekt 37% naar het Vlaams Gewest en 15% naar Brussel. Het Vlaamse en Brusselse gewest blijven dus bij uitstek de twee populairste bestemmingen (Agentschap Binnenlands Bestuur, 2018).

Asielzoekers en erkende vluchtelingen zijn in ons land per definitie ongelijk gespreid over het grondgebied, zowel voor als na erkenning. Steden zijn en blijven nog steeds de voornaamste aankomstplaatsen voor nieuwkomers in onze samenleving, ook al proberen sommige steden dat in te perken door administratieve barrières bij inschrijving of extra eisen voor huurwaarborgen of steunverlening in te voeren (Groeninck et al., 2019). Deze ongelijke spreiding stelt de uitstroom uit de opvang en de woonondersteuning voor een uitdaging.

1.1.2 Van opvangnood naar woonnood voor vluchtelingen

Na erkenning hebben de vluchtelingen in principe twee maanden om de individuele of collectieve opvangcentra te verlaten en een woning te vinden op de huisvestingsmarkt. De hogere instroom en de relatief hoger erkenningsgraden zorgden daarbij sinds 2015 voor een verhoogde druk op de woonmarkt, en vooral dan op de secundaire huurmarkt: het segment van minder goede en normaal gezien iets goedkopere woningen. Dat segment staat de voorbije jaren – zeker in de steden – onder druk. Hoewel het recht op wonen in België is verankerd in art. 23 van de Grondwet en in de regionale wooncodes, betreft het een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis (Vluchtelingenwerk Vlaanderen, 2018).

Huisvesting is dan ook één van de onmiddellijke noden die vluchtelingen ervaren na hun erkenning, en het al dan niet vinden van een geschikte huis heeft lange termijn invloeden met betrekking tot integratie (Francis & Hiebert, 2014). Een goede huisvesting is immers een belangrijke determinant voor gezondheid en welzijn, maar ook voor het vinden en/of behouden van werk, het voorzetten van onderwijs, in staat zijn om bij te dragen tot de gemeenschap, het verwerken van trauma's en het gevoel ergens thuis te horen (Francis & Hiebert, 2014). Een kwaliteitsvolle en degelijke huisvesting faciliteert dus heel wat aspecten van het integratieproces. Het omgekeerde is daarbij ook waar: slechte woonomstandigheden belemmeren het integratieproces in de nieuwe samenleving en kunnen bovendien leiden tot slechte gezondheids-, sociale en economische resultaten (Carter, Poleyvchok & Osborne, 2009).

Op de krappe huurmarkt is niet alleen de capaciteit een probleem; er bestaan ook andere drempels voor vluchtelingen. Sinds 1 september 2018 is de verhoging van de huurwaarborg in werking. Deze verhoging houdt in dat huurders voortaan geen twee, maar drie maanden huur als waarborg moeten betalen. Uit het Grote Woononderzoek uit 2013 bleek echter dat zowat 230.000 personen en gezinnen al moeite hebben met het betalen van een huurwaarborg van twee maanden (Winters et al., 2015).

Het verhogen van de huurwaarborg, betekent voor veel mensen, waaronder ook vluchtelingen, dus ook een verhoogde drempel om te huren (Verstichele, 2018). Vluchtelingen signaleren daarbij niet alleen een nood voor het betalen van de waarborg, maar ook ondersteuningsnoden bij het tekenen van het huurcontract, het vinden van huisraad, het zoeken van werk, het zich welkom voelen in de buurt, ...

1.1.3 Een (groeiende) rol voor vrijwilligers

Na de vluchtelingencrisis 2015 investeerde de federale overheid in extra opvangcentra, en reserveerde de Vlaamse overheid extra middelen om vluchtelingen te ondersteunen in hun integratieproces en hun zoektocht naar een woning.

Het is echter een mythe dat de nood vandaag onder controle is en achter ons ligt, en we dus voorzieningen opnieuw kunnen afbouwen (Groeninck et al 2019). Toch is dat wat ten dele gebeurde, zowel inzake opvang voor erkenning als inzake woonondersteuning na erkenning in 2018 stopte de financiële hulp voor de meeste van de (tijdelijke) woonondersteuningsprojecten via CAW's of andere organisaties.

Naast en aanvullend aan de professionele woonbegeleiding in de periode 2016-2018, zijn vrijwilligers mee deze leemte beginnen opvullen. Zowel individuele vrijwilligers, groepen vrijwilligers en vrijwilligers die zijn aangesloten bij professionele maatschappelijke organisaties, begonnen (vaak uit noodzaak) woonondersteuning te bieden.

Sommigen van deze vrijwilligerswerkkringen beperken zich tot het vinden van een huis als een plaats om te wonen voor vluchtelingen en vluchtelingengezinnen, voor anderen dit is een element in een groter traject met deze families, inclusief ondersteuning van het ruimere proces van 'homing' (Bocagni, 2016).

In dit onderzoek ligt de focus op de woonbegeleiding en woonondersteuning van erkende vluchtelingen en de rol van vrijwilligers daarin.

1.2 Kadering van het onderzoek

1.2.1 Doel van het rapport

Signalen uit het werkveld benadrukten de grote behoefte aan ondersteuning voor veel van deze vrijwilligers en initiatieven. Daarom financierde het Vlaams Agentschap voor Jongerenwelzijn een kortlopend onderzoek naar *het 'Capteren en ontsluiten van inspirerende praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonondersteuning van vluchtelingen'* (juni 2018-april 2019).

We willen met dit onderzoek de bestaande initiatieven in beeld brengen, inspirerende praktijken analyseren en delen en ondersteuningsnoden van vrijwilligers en initiatieven in kaart brengen. Daarmee willen we niet enkel de opdrachtgever informeren, maar ook vrijwilligers en initiatieven ondersteunen die vandaag al woonondersteuning bieden aan erkende vluchtelingen, of die nieuwe initiatieven willen opstarten. We willen ook ondersteuning bieden aan lokale besturen of organisaties die een vrijwilligerswerking willen opstarten om vluchtelingen te ondersteunen in wonen. Vervolgens willen we ook aanbevelingen aanreiken voor initiatieven en voor overheid om de vrijwilligers hierin beter te ondersteunen.

1.2.2 Op welke vragen geeft het rapport antwoord?

Dit rapport wil antwoorden bieden op een reeks vragen:

- Welke woonondersteuningsinitiatieven voor vluchtelingen en met vrijwilligers bestaan er reeds in Vlaanderen?
- Welke vormen van woonondersteuning kunnen initiatieven en hun vrijwilligers allemaal opnemen en aanbieden?
- Op welke manier kunnen we de variatie aan woonondersteuningsinitiatieven structureren? Welke types aan initiatieven zien we?
- Waarom kunnen we bepaalde initiatieven als inspirerende voorbeelden voor het beantwoorden van de woonnoden van vluchtelingen?
- Wat kunnen we leren van buitenlandse voorbeelden van woonondersteuning van vluchtelingen?
- Hoe ervaren vrijwilligers het woonondersteuningsengagement dat zij uitoefenen? Wat zijn 'energiegevers' en 'energievreter'?
- Op welke manieren kunnen initiatieven hun vrijwilligers ondersteunen? Waarom kunnen we bepaalde initiatieven als inspirerende voorbeelden zien voor het ondersteunen van vrijwilligers?
- Wat kan de overheid doen om de vrijwilligerswerkingen die woonondersteuning bieden aan vluchtelingen, te ondersteunen?

2 Begrippenkader en methodologie

2.1 Begrippenkader

Alvorens we de aanpak en methodologie schetsen, bakenen we een aantal sleutelconcepten af in dit rapport, met name woonbegeleiding en woonondersteuning, vrijwilligers en geëngageerde burgers, en asielzoekers, erkende vluchteling en subsidiair beschermden.

2.1.1 Woonbegeleiding en woonondersteuning

Waar de oorspronkelijke onderzoeksopdracht melding maakte van **woonbegeleiding**, hebben we er in de loop van het onderzoek – en mede op suggestie van een aantal leden van de klankbordgroep - expliciet voor gekozen om dit te verruimen tot **woonondersteuning**. Waar we in de loop van het rapport verduidelijken waarom, schetsen we hier alvast het onderscheid tussen beide.

In de omzendbrief van 2 oktober 2015 betreffende de aanpak van de vluchtelingencrisis binnen beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin definieert voormalig Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen, **woonbegeleiding** als: “*het begeleiden in de toeleiding naar een woning*”. Woonbegeleiding wordt in deze definitie dus eerder beperkt ingevuld als de zoektocht naar huisvesting.

Het zoeken naar huisvesting blijkt in de praktijk de voornaamste, maar ook enkel de eerste stap, in de gehele woonnood van vluchtelingen. Van zodra huisvesting werd gevonden staan ze voor nog een aantal uitdagingen zoals verhuizen, het verzamelen en inzamelen van meubelen, het in orde brengen van administratieve en juridische documenten, het uitzoeken van praktische zaken zoals afvalsortering, etc... Het Crisisplatform Wonen¹ (2017) definieert **woonbegeleiding** dan ook ruimer: “*de begeleiding van kwetsbare groepen inzake wonen, zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting*”.

De term ‘**woonbegeleiding**’ legt echter sterk de nadruk op het begeleidingsaspect, en impliceert een eerder intensieve trajectbegeleiding van de hulpvrager in het zoeken naar huisvesting, en eventueel ook bij en na het vinden van huisvesting. Doorheen de loop van het onderzoek werd duidelijk dat heel wat van de bevroegde initiatieven die inspelen op de woonnoden van vluchtelingen in Vlaanderen niet altijd uitdrukkelijk zo’n begeleidingsrol opnemen, of zich er toe beperken. Zo rapporteerden de respondenten die de web-enquête invulden een brede waaier aan vormen van woonbegeleiding. We inventariseerden deze variatie in een *lijst van bouwstenen van woonondersteuning* (zie 9.3 *Bouwstenen van woonondersteuning*). Uit de web-enquête blijkt dat vrijwilligersinitiatieven een combinatie van deze aspecten bricoleren om hun aanbod in woonbegeleiding uit te werken. Voor sommige initiatieven is dit een eerder beperkt aanbod, voor anderen zeer uitgebreid.

Op basis hiervan spreken we in dit onderzoek over ‘**woonondersteuning**’ in plaats van ‘woonbegeleiding’. Woonondersteuning is een meer algemene term, die niet impliceert dat er een specifiek begeleidingstraject wordt uitgewerkt, maar die ook andere vormen van woonondersteuning kan omvatten, of zich ook kan beperken tot enkele kleine taken, zoals het zoeken naar advertenties op immoweb en/of bellen naar verhuurders voor een vluchteling. Woonondersteuning kan plaatsvinden voor tijdens, of na het vinden van een woning. Maar kan ook minder gebonden zijn aan een tijdsfase.

¹ Een platform van 14 middenveldorganisaties die (onder andere) woonbegeleiding bieden aan vluchtelingen of andere kwetsbare groepen.

We definiëren in dit onderzoek **woonondersteuning van vluchtelingen** als “het geheel van vormen van ondersteuning van erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden met betrekking tot hun woonnoden. De ondersteuning kan aangeboden worden zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting, of onafhankelijk van deze tijdsfases. De ondersteuning kan zich richten op één of enkele aspecten van ondersteuning in wonen, of uitgewerkt zijn als een begeleidingstraject.”

Het aantal aspecten van woonondersteuning dat een initiatief opneemt is afhankelijk van een aantal factoren. Het aantal middelen en vrijwilligers waarover een initiatief beschikt, maar ook de visie en missie van de initiatiefnemers, trekkers of coördinatoren van het initiatief en de moeilijkheidsgraad in het vinden van woningen.

Op basis van de bouwstenen (zie 9.3 *Bouwstenen van woonondersteuning*) geven we hier informatief een opsomming van mogelijke aspecten van woonondersteuning op basis van de tijdsfase:

- **Woonondersteuning alvorens het vinden van een woning** omvat online (mee) zoeken naar woningen, organiseren van afspraken met verhuurders, meegaan op huisbezoek, woningen zelf inhuren en onderverhuren, een deel van de eigen woning openstellen voor vluchtelingen, het stimuleren van vluchtelingen in een eigen zoektocht (bijvoorbeeld door het wegwijs maken op internet) etc.
- **Woonondersteuning bij het vinden van een woning** omvat hulp bij het vertalen van het huurcontract, ondersteunen bij administratie (nutsvoorzieningen, verzekeringen, ...), aanvragen van een huurwaarborg bij het OCMW of regelen van een waarborg bij de bank, ondersteuning bij verhuis, etc.
- **Woonondersteuning na intrek in de woning** kan gaan om ondersteuning bij het inrichten van de woning, inzameling van meubilair, juridische hulp bij huurproblemen, huishoudelijke begeleiding, het wegwijs maken in de buurt (toeleiding naar vrijetijdsbesteding maar ook toeleiding naar winkel en lokaal (vrijwilligers)werk, etc.
- Onder **overkoepelende woonondersteuning** verstaan we initiatieven die zich niet beperken tot een bepaalde fase (voor, tijdens, na) in het woonondersteuningsproces. De overkoepelende woonondersteuning omvat het organiseren van infosessies of vorming voor vluchtelingen over bijvoorbeeld huren en huurwetgeving, verwachtingen inzake wonen, keuze van energieleveranciers, etc. Ook acties om verhuurders te sensibiliseren om aan vluchtelingen te verhuren, en signalering en andere vormen van beleidsbeïnvloeding, vallen hieronder. Tot slot rekenen we ook initiatieven die bijkomende wooncapaciteit voor vluchtelingen willen creëren hieronder. (voor een meer volledige lijst, zie 9.3 *Bouwstenen van woonondersteuning*).

2.1.2 Casestudies van goede of inspirerende praktijken ?

We hanteren in plaats van goede praktijken de term ‘inspirerende praktijken’ omdat in ieder van deze initiatieven één of meerdere elementen uit de werking inspirerend is of kan zijn voor andere (bestaande of opstartende) initiatieven in Vlaanderen. De onderzochte casestudies zijn geen evaluatieonderzoek, waarmee we initiatieven zouden kunnen ranken of onderling kunnen vergelijken. De casussen worden beschreven en hun werking geanalyseerd ter inspiratie van vrijwilligers of actieve burgers, andere initiatieven en beleidsmakers.

2.1.3 Vrijwilliger of geëngageerde burger?

In het werkveld worden de termen vrijwilligersorganisatie en burgerinitiatief of vrijwilliger en geëngageerde/actieve burger vaak door elkaar gebruikt. Wanneer we kijken naar art. 3 van de federale wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005 worden volgende definities gehanteerd:

1° **vrijwilligerswerk** : elke activiteit :

- a) die onbezoldigd en onverplicht wordt verricht;
- b) die verricht wordt ten behoeve van één of meer personen, andere dan degene die de activiteit verricht, van een groep of organisatie of van de samenleving als geheel;
- c) die ingericht wordt door een organisatie anders dan het familie- of privé-verband van degene die de activiteit verricht;
- d) en die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling;

2° **vrijwilliger** : elke natuurlijke persoon die een in 1° bedoelde activiteit verricht;

3° **organisatie** : elke feitelijke vereniging of private of publieke rechtspersoon zonder winstoogmerk die werkt met vrijwilligers (waarbij onder feitelijke vereniging wordt verstaan elke vereniging zonder rechtspersoonlijkheid van twee of meer personen die in onderling overleg een activiteit organiseren met het oog op de verwezenlijking van een onbaatzuchtige doelstelling, met uitsluiting van enige winstverdeling onder haar leden en bestuurders, en die een rechtstreekse controle uitoefenen op de werking van de vereniging).

Het Steunpunt Vrijwilligerswerk besluit dat je vrijwilliger bent als "*jij je inzet voor een organisatie zonder winstoogmerk, je er geen geld mee verdient, en niemand je verplicht dit te doen*".²

De term **burgerinitiatieven** vindt de laatste jaren meer en meer ingang

Verhoeven definieert burgerinitiatieven als "*een vorm van zelforganisatie van burgers, gericht op de verbetering van de eigen leefomgeving en/of de samenleving, waarbij een aantal mensen betrokken is in een al dan niet tijdelijke initiatiefgroep, actiegroep of projectgroep*" (Verhoeven, 2008, in Plovie, 2019, p. 32).

Bij burgerinitiatieven of actief burgerschap wordt dus meer de nadruk gelegd op de reden van het ontstaan, namelijk de verbetering van de eigen leefomgeving en/of de samenleving, en de oprichting ervan, namelijk burgers die zichzelf organiseren.

Plovie (2019) verwijst naar het dynamische karakter van **burgerinitiatieven**, waardoor het moeilijk is om hen strikt af te bakenen.

Ze ontstaan als een initiatief van enkele burgers die zich verenigen rond een bepaalde kwestie. Maar na dat startmoment zijn burgerinitiatieven constant in evolutie. Soms pikt een lokale overheid burgerinitiatieven op of sommige burgerinitiatieven engageren zich in een partnerschap van met verschillende actoren. Andere burgerinitiatieven groeien uit tot een vzw die met projectsubsidies activiteiten ontplooit en zelf beroepskrachten aanwerft. Nog andere burgerinitiatieven sluiten zich aan bij een koepelorganisatie (Plovie, 2019, p. 33).

Zowel burgerinitiatieven als vrijwilligersinitiatieven brengen mensen samen om onbezoldigd en onverplicht, activiteiten te verrichten die ten goede komen aan personen, organisaties of de samenleving. Aangezien we in dit onderzoek niet ingaan op individuele burgers die vluchtelingen helpen, maar minstens in een feitelijke vereniging werken (al dan niet sterk geformaliseerd) met twee of meerdere mensen, spreken we overkoepelend in dit onderzoek van vrijwilligersinitiatieven en vrijwilligers. Veel van deze initiatieven kunnen beschouwd worden als burgerinitiatieven. We gaan hier echter geen specifieke opdeling naar maken: dit ligt buiten de scope van ons onderzoek en is ook te veranderlijk, gezien het dynamische karakter van vele initiatieven.

² https://vrijwilligerswerk.be/wetgeving/vrijwilligerswet/wat-is-vrijwilligerswerk?gclid=CjwKCAjwm-fkBRB-BEiwA966fZP2TNYt1RKtHz2TkBQzKmkUxcmFsQFLLE4Fnimp5d5ANSACtxG-dxRoClpAQAvD_BwE

Onder **vrijwilligersinitiatieven** in dit onderzoek verstaan we dan “vrijwilligers die zich engageren in een initiatief, hetzij volledig georganiseerd door onbezoldigde vrijwilligers in een feitelijke vereniging of een vereniging zonder winstoogmerk, hetzij verbonden aan een organisatie met betaalde werkrachten die werkt met onbezoldigde vrijwilligers.”

Doorheen ons onderzoek kwamen we ook bepaalde ‘mengvormen’ van vrijwilligersengagement tegen. We denken hierbij aan BioTope Cohousing Gent (een samenhuisproject dat een vluchtelingenwoning omvat) en aan de Melding Tijdelijk Wonen (waarbij particulieren een kamer in de eigen woning verhuren aan vluchtelingen) (zie 4.2.4 *BioTope Cohousing Gent* en 4.2.2 *Buren zonder Grenzen*).

BioTope Cohousing heeft na verloop van tijd de vorm aangenomen van een wooncoöperatie. Toch gaat het engagement van de ‘BioToppers’ verder dan enkel het beschikken over een aandeel (zie 4.2.4 *BioTope Cohousing Gent*). Hierdoor krijgen we een bepaalde ‘mengvorm’ van vrijwilligersengagement van mensen die tegelijk mede-eigenaar of ‘aandeelhouder’ zijn binnen een formele coöperatiestructuur. Ze oefenen dit engagement ook onbezoldigd uit, met meer dan twee personen.

Bij de Melding Tijdelijk Wonen kunnen personen een kamer in hun woning onderverhuren aan een vluchtelingen voor een maximale periode van drie jaar. Op het eerste zicht kunnen deze ‘verhuurders’ formeel dus niet als vrijwilliger worden beschouwd. De Melders gaan zich niet feitelijk verenigen en ze worden bezoldigd voor het verhuren van de ruimte. In de praktijk zien we dat enkel al het maken van de Melding een zeer groot engagement van de burger vraagt en dat sommige verhuurders er ook voor kiezen om geen huur te ontvangen of een huur beneden de marktwaarde. Vaak gaat het engagement ook breder, en ondersteunen zij de vrijwilliger ook door te zeggen waar ze naar de winkel kunnen gaan, hoe ze hun rekeningen moeten betalen, etc. Hoewel het engagement van deze verhuurders dus niet onder de vrijwilligerswet kan gebracht worden, zijn zij wel actieve burgers. Voor de leesbaarheid hanteren we in dit rapport ook voor hen de overkoepelden term ‘vrijwilligers’.

Willen we het volledige plaatje van vormen van woonondersteuning schetsen, is het belangrijk om ook deze hybride vormen van vrijwilligersengagement in het onderzoek mee te nemen, ook omdat deze vormen van engagement in aantal toenemen én omdat ook zij nood hebben aan ondersteuning.

2.1.4 Vluchteling, asielzoeker, erkende vluchteling

Het Agentschap Inburgering en integratie omschrijft een vluchteling, een asielzoeker en een erkende vluchteling als volgt:

- *Een asielzoeker is een verzoeker om internationale bescherming.*
- *De verzoeker om internationale bescherming wordt erkend als ‘vluchteling’. Hij krijgt een tijdelijk verblijfsstatuut dat kan beëindigd worden na opheffing of intrekking van de vluchtelingenstatus of als de vluchteling afstand doet. Indien de vluchtelingenstatus niet wordt beëindigd, ontvangt de erkende vluchteling vijf jaar na het verzoek om internationale bescherming een verblijfsrecht van onbeperkte duur.*
- *De verzoeker om internationale bescherming krijgt het statuut van ‘subsidiair beschermd’. Dat is een tijdelijk statuut. Als de situatie in het herkomstland na vijf jaar nog niet voldoende veilig is, krijgt hij een verblijfsrecht van onbeperkte duur. (Agentschap Integratie en Inburgering, 2019, p. 2 & 3)*

Voor de leesbaarheid van dit rapport gebruiken we de term ‘vluchteling’ wanneer we spreken over erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden.

2.2 Methodologisch kader

Dit kortlopend onderzoek bestond uit zes verschillende onderzoekstappen, die elkaar gezien de korte tijdsperiode deels overlappen. Voor elk van deze stappen lichten we de methodologie toe.

2.2.1 Een exploratieve web-enquête

Om een eerste exploratief beeld te schetsen van de verschillende vormen van woonondersteuning door vrijwilligers, vormde de eerste stap in het onderzoek een web-enquête. De bedoeling was zicht te krijgen op de verschillende vormen van woonondersteuning die vrijwilligers (mee) opnemen, op de aard van de initiatieven waarbinnen ze dit engagement opnemen, welke ondersteuning ze in hun engagement krijgen en wat hun ondersteuningsnoden zijn.

De web-enquête werd ontwikkeld in samenspraak met experts uit het werkveld en sleutelfiguren van VVSG, CAW Oost-Vlaanderen, CAW-Oost-Brabant en Agentschap Jongerenwelzijn. De vragenlijst werd verwerkt in het programma 'Qualtrics' tot een online web-enquête. De web-enquête was online beschikbaar van 28/6/2018 tot 13/9/2018 en werd via mailings naar het werkveld zo breed mogelijk verspreid. De enquête werd onder meer verzonden naar organisaties die sociale ondersteuning bieden met de vraag de enquête ook binnen hun eigen netwerk van woonondersteuningsinitiatieven te verspreiden. Dit gebeurde door de link rechtstreeks aan contactpersonen door te sturen, of op te nemen in nieuwsbrieven.

In augustus vond een eerste tussentijdse analyse van de resultaten plaats. Daaruit konden we opmaken welke regio's of vrijwilligersinitiatieven onvoldoende of niet bereikt waren, door een vergelijking met gekende initiatieven op basis van de bestaande (onvolledige) sociale kaart van organisaties in het werkveld. Op basis daarvan volgde een tweede ronde van (herinnerings)mailings met een gerichte verspreiding van de web-enquête. Dit gebeurde zowel door initiatieven gericht aan te schrijven als door aan organisaties te vragen de web-enquête nogmaals te verspreiden via hun kanalen (mailing, nieuwsbrief).

Omdat er geen globaal beeld bestaat van het totale aantal initiatieven in Vlaanderen en Brussel, kunnen we geen strikte representativiteit van de respondenten garanderen. Bepaalde vrijwilligerscategorieën zijn moeilijk of niet bereikbaar via een web-enquête. Vluchtelingen die zich engageren als vrijwilliger bereik je nauwelijks met een web-enquête. Ook individuen die zich engageren en informeel en zeer kleinschalig te werk gaan (denk bijvoorbeeld aan een leerkracht die regelmatig wel eens helpt met zoeken naar een woning) zijn moeilijker bereikbaar. De web-enquête moet dan ook gezien worden als een exploratief onderzoek, dat een eerste beeld geeft, én de basis vormde voor gerichte uitdieping in de casestudies en in de focusgroep.

In totaal vulden 261 respondenten de web-enquête in. Daarvan gaven 43% (111) aan vrijwilliger te zijn, 48% (126) professionele werkgever/werknemer en 9% beide (24). Van degenen die beide functies combineren wensten 10 personen de vragenlijst in te vullen vanuit het perspectief van vrijwilliger en 14 als professionele hulpverlener.

De analyse van de kwantitatieve antwoorden op de meerkeuzevragen in de web-enquête gebeurde via het statistische programma SPSS. Op de kwalitatieve antwoorden in de web-enquête voerden we een thematische en een emotieve analyse uit.

De resultaten werden op 26 september voorgelegd aan een klankbordgroep met diverse actoren uit het werkveld (zie deelnemerslijst *Voorwoord*). De reflectie van de klankbordgroep op de resultaten van de web-enquête zijn verwerkt in dit rapport.

2.2.2 Een sociale kaart met woonondersteuningsinitiatieven met of door vrijwilligers

Op basis van de web enquête, overleg met koepelorganisaties en online informatie stelden we als tweede onderzoekstap een sociale kaart op van initiatieven die werken rond woonondersteuning voor vluchtelingen met of door vrijwilligers in Vlaanderen.

We kozen ervoor om zowel vrijwilligersinitiatieven die focussen op woonondersteuning als initiatieven die naast hun woonondersteuning ook sociale ondersteuning bieden, op te nemen in de sociale kaart. Deze sociale kaart bevat een 60-tal initiatieven, maar is vermoedelijk nog geen exhaustieve lijst van alle initiatieven in Vlaanderen.

In de sociale kaart zijn de naam en contactgegevens van de initiatieven opgenomen, en een indicatie welke aspecten van woonondersteuning de initiatieven opnemen, de mogelijke vormen van sociale ondersteuning die ze aanbieden, de doelgroep waarop ze hun werking richten, de eventuele samenwerkingen en partnerschappen die ze aangaan en de regio waarin ze actief zijn. Alle initiatieven kregen een mail conform de GDPR-wetgeving om hun gegevens te laten opnemen in de sociale kaart.

2.2.3 Casestudies van inspirerende praktijken

Om meer zicht te krijgen op de variatie aan bestaande initiatieven van woonbegeleiding met vluchtelingen door vrijwilligers, en om na te gaan waar hun werking inspirerend kan zijn voor anderen, analyseerden we negen Vlaamse casestudies. Waar de web-enquête gericht was op een zo ruim mogelijke inventarisering van initiatieven en hun noden, zetten we in deze onderzoeksfase een stap verder voerden we een verkenning in de diepte uit van deze geselecteerde initiatieven.

Selectie van de casestudies

Vertrekkend vanuit deze literatuurstudie gingen we na welke aspecten kunnen bijdragen tot een kwalitatief woonondersteuning-initiatief. Specifieke literatuur over woonondersteuning door vrijwilligers is niet terug te vinden. Daarom raadpleegden we literatuur uit diverse vormen van hulpverlening zoals uit de gezondheidszorg, bijzondere jeugdzorg en drughulpverlening. Het merendeel van de geraadpleegde literatuur baseert zich op professionele hulpverleners en organisaties.

Mits hertaling en hercontextualisering zijn de sterke eigenschappen van een professioneel hulpverleningsinitiatief ook toepasbaar op vrijwilligersinitiatieven. Ondanks hun vrijwilligersstatuut, trachten vrijwilligers immers ook een (semi-)professionele dienstverlening aan vluchtelingen aan te bieden. Uit deze literatuurstudie kwamen volgende sterke eigenschappen voor initiatieven naar boven: 'duurzaamheid en verankering', 'samenwerking', 'toegankelijkheid', 'zelfredzaamheid', 'maatwerk', 'betrokkenheid', 'innovatie', 'ervaringsdeskundigheid', 'overdraagbaarheid', 'divers-sensitiviteit' en impact en (kwantitatief) resultaat van een initiatief (zie 9.4 *Beknopte literatuurstudie ter voorbereiding van de selectie van inspirerende praktijken*).

Deze criteria, gebaseerd op een vertaling van de ruimere literatuur over goede praktijken in de hulpverlening en op gesprekken met bevoorrechte getuigen, vormden voor ons de basis om naar de initiatieven te kijken die we inventariseerden op basis van de gegevens van vluchtelingenorganisaties en de gegevens uit onze web-enquête.

De combinatie van deze bovenstaande 11 criteria geeft ons een theoretisch ideaalbeeld van een woonondersteuningsinitiatief. In de praktijk is het echter onrealistisch dat een initiatief op ieder van deze criteria positief scoort. Wel gebruiken we de criteria om inspirerende praktijken te detecteren, gebaseerd op de web-enquête en de informatie van bevoorrechte getuigen.

Cruciaal is dat we **geen evaluatie-onderzoek** hebben uitgevoerd. De criteria zijn niet gebruikt om alle initiatieven systematisch en grondig door te lichten of te evalueren. Dat was noch het opzet van de studie, noch behoorde het tot de mogelijkheden in het gegeven tijdsbestek.

De selectie van negen cases is dan ook geen 'top 9 van de beste praktijken'. Zoals de casestudies aangeven, zijn er initiatieven die sterk scoren op een brede waaier aan criteria, maar we hebben ook initiatieven opgenomen die maar aan enkele criteria voldoen, maar van daaruit een unieke en inspirerende plaats in het landschap innemen, bijvoorbeeld omwille van hun innovatieve aanpak of omwille van een sterke betrokkenheid van de doelgroep.

In de casestudies ligt willen we vooral beschrijven **waarom** een bepaald initiatief inspirerend werkt en op welk gebied. Met andere woorden, welke context en voorwaarden ervoor zorgen dat een initiatief goed scoort op deze criteria. Een belangrijk aspect van deze context en voorwaarden, is hoe vrijwilligers worden ingezet en begeleid in het bieden van woonondersteuning.

Een maximale variatie aan casestudies van inspirerende praktijken

Uit de web-enquête en sociale kaart bleek reeds een grote variatie aan vormen van woonondersteuning en aan (vrijwilligers)initiatieven die deze opnemen. Voor de selectie van casestudies maakten we daarom een keuze voor een maximale variatie aan inspirerende praktijken. We selecteerden initiatieven die verschillen 1) in structuur, 2) naargelang doelgroep, 3) en naargelang aangeboden woonondersteuning.

Op basis van de gegevens van de sociale kaart, de web-enquête, gesprekken met mensen in het werkveld en de eigenschappen van goede praktijken in de literatuur, ontwikkelden we een lijst van initiatieven die we op basis van plaatsbezoek en diepte-interviews analyseerden. Zo kwamen we tot negen casussen van inspirerende praktijken, waarbij vrijwilligers en burgers zich (mee) engageren in de woonbegeleiding of woonondersteuning van erkende vluchtelingen. Het gaat om de Regionale Woonclub W13, Buren zonder Grenzen, Woonclub CAW De Kempen, Buddywerking CAW Limburg, Melding Tijdelijk Wonen, BioTope Gent, Genks Comité Vluchtelingen, Huizen van Vrede en Karavanserai.

Het selecteren van de buitenlandse inspirerende praktijken

Naast de Vlaamse casestudies, die gebaseerd zijn op plaatsbezoeken, veldwerk en diepte-interviews, hebben we op basis van literatuuronderzoek ook vier buitenlandse casussen geselecteerd. Eerder dan buitenlandse voorbeelden te zoeken van praktijken die ook bij ons bestaan, selecteerden we voorbeelden als spiegel voor wat hier gebeurt.

België, en zeker Vlaanderen, lijkt vrij uniek in het engagement dat door vrijwilligers wordt opgenomen in de woonondersteuning van vluchtelingen, zowel in het aantal vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven dat woonondersteuning aan vluchtelingen biedt, als in de aard en intensiteit van de woonondersteuning die door deze vrijwilligers wordt aangeboden.

In heel wat andere Europese landen, zoals Nederland, Duitsland, Zweden, Denemarken,... heeft de (lokale) overheid een grote(re) verantwoordelijkheid voor het voorzien van huisvesting voor (de aan de stad of gemeente toegewezen) erkende vluchtelingen. We vermoeden dat de civil society in die landen zich meer toespitst op sociale ondersteuning van vluchtelingen na het vinden van huisvesting, of op innovatieve (samenhuis)praktijken waarbij er aandacht is voor het verwelkomen en integreren van vluchtelingen in de lokale context. Meer onderzoek is nodig om dit te bevestigen.

Concreet selecteerden we vier buitenlandse casussen:

- Startblok Riekerhaven (Nederland)
- Sharehaus Refugio (Duitsland)
- Refugees Welcome (onder meer in Italië)

- Comme à la maison (onder meer in Frankrijk, recent ook in België)

We kozen bewust voor meer grootschalige initiatieven. We beschouwen deze schaaldimensie bijzonder relevant en inspirerend voor praktijken in Vlaanderen, gegeven de omvang van de woonnoden van erkende vluchtelingen vandaag, en de verwachte woonnoden de volgende jaren voor diegenen die vandaag nog in de asielprocedure zitten.

Analyseren van de inspirerende praktijken

Ieder van de Vlaamse initiatieven is door de onderzoekers één of meerdere malen bezocht tussen november 2018 en januari 2019. In totaal interviewden we 19 personen in semi-gestructureerde interviews aan de hand van een halfopen vragenlijst: 8 professionals en 11 vrijwilligers of geëngageerde burgers.

In de interviews peilden we naar het ontstaan van het initiatief, de structuur en samenstelling ervan, de inhoudelijke werking van het initiatief (op vlak van woonondersteuning en eventueel ook op vlak van sociale ondersteuning), de doelgroep van het initiatief, de randvoorwaarden ervan (de (financiële) continuïteit, de samenwerkingen, de toegankelijkheid en bereikbaarheid, hun (externe) communicatietechnieken –en strategieën en de overdraagbaarheid van het initiatief), de impact van een initiatief (en kwantitatief resultaat) ervan, het eventuele innovatieve karakter van een initiatief, de positie van de vrijwilliger in het initiatief (hun profiel en motivatie, takenpakket, eventuele code of afsprakenformulier en rekrutering) en de ondersteuning van vrijwilligers in het initiatief (zowel het aanbod als de noden in het initiatief) (*Zie 9.5 voor Itemlijst diepte-interviews casestudies van inspirerende praktijken*).

We interviewden tijdens de plaatsbezoeken niet enkel de initiatiefnemers van de werkingen of de vrijwilligerscoördinatoren, maar ook de vrijwilligers. Voor de vrijwilligers voegden we nog een aantal vragen aan de itemlijst toe. We polsten naar hun kennis en competenties, hun taakverdeling (met andere vrijwilligers maar ook met professionals), hun taakinhoud (uitvoerende taken of ook beleidsmatige taken), hun successen, maar ook hun frustraties wij het uitvoeren van de woonondersteuning. Tot slot gingen we na welke ondersteuning de vrijwilligers reeds in hun initiatief reeds ontvangen, en aan welke ondersteuning ze nog nood hebben.

De interviews werden allen ter plekke afgenomen, bij de initiatieven, om naast info van websites en jaarverslagen en de interviews zelf ook een beeld te krijgen van de werking ter plekke en de setting. De interviews werden opgenomen en getranscribeerd. Ze werden vervolgens gecodeerd en geanalyseerd via het kwalitatieve dataverwerkingsprogramma NVivo.

Alle uitgeschreven casestudies van goede praktijken in dit rapport werden tot slot teruggekoppeld en voorgelegd aan de geïnterviewden met vraag voor goedkeuring en eventuele correcties.

2.2.4 Een typologieconstructie van de woonondersteuningsinitiatieven

Om de variatie in ondersteuningsinitiatieven verder te documenteren, ontwikkelden we vervolgens een reeks van drie typologieën. Deze laten niet alleen bestaande initiatieven toe om zich te positioneren, maar kunnen ook functioneren als een strategische wegwijzer voor opstartende initiatieven, om voldoende duidelijkheid te krijgen over (haalbare) doelstellingen in een bepaalde lokale context.

Op basis van de antwoorden op de web-enquête, de gegevens van de sociale kaart, de analyse van de casestudies en de interviews met vrijwilligers en professionals, literatuuronderzoek en gesprekken met experts onderscheidde we drie verschillende manieren om de variatie aan woonondersteuningsinitiatieven te vatten. Op basis hiervan werkten we typologieën uit rond de inhoudelijke werking van initiatieven, hun organisatiestructuur en hun vrijwilligersbeleid.

We toetsten de ontwerpversies van de typologieconstructie af op klankbordgroep van 13 december 2018, de stuurgroep van 21 februari 2019 en op basis van persoonlijke feedback van enkele leden van de klankbordgroep in april 2019.

2.2.5 Een focusgroep rond de draaglast en draagkracht van vrijwilligers

In de verschillende fasen van ons onderzoek keken we naar de moeilijkheden die vrijwilligers ervaren bij het bieden van de woonondersteuning, de ondersteuning die zij daarin reeds ontvangen en de ondersteuningsnoden die zij ervaren.

In de eerdere onderzoeksfasen focusten we reeds op de draaglast- en kracht van vrijwilligers, met aandacht voor de structurele en technische problemen en opportuniteiten waarmee vrijwilligers worden geconfronteerd.

In de laatste onderzoeksfase diepten we deze informatie verder uit op een focusgroep voor vrijwilligers, om dieper in te gaan op de ervaringen van de vrijwilligers bij het uitoefenen van hun engagement. Voor de focusgroep kozen we bewust voor respondenten die tot dan toe nog niet bevraagd werden in ons onderzoek (noch bij de web-enquête noch in de diepte-interviews van de casestudies).

We organiseerden de focusgroep op zaterdagvoormiddag 30 maart 2019 in Mechelen. We streefden de variatie in vormen van woonondersteuning en vrijwilligersengagement eveneens na in de samenstelling van onze focusgroep. In totaal namen er acht vrijwilligers deel aan de focusgroep (uit zeven verschillende initiatieven in en rond Mechelen, de regio Leuven, Antwerpen, Limburg en Gent) en één erkende vluchteling die zich los van enig initiatief engageert in de woonondersteuning van andere vluchtelingen. De vrijwilligers verschilden onderling in de bouwstenen van woonondersteuning die ze opnemen, de manier waarop ze dit engagement opnemen en het initiatief waarbinnen ze dit engagement opnemen.

De focusgroep vertrok van een semi-gestructureerde itemlijst die toetste naar de motivatie van de vrijwilligers voor hun engagement, de 'energiegevers' en 'energievreters' die ze in hun engagement ervaren, de ondersteuning die ze krijgen (zowel op vlak van zelfzorg, ondersteuning in een initiatief als ondersteuning buiten een het vrijwilligersinitiatief), en ondersteuningsnoden (*Zie 9.6 voor de Itemlijst focusgroep*).

De resultaten van de focusgroep zijn mee verwerkt in de *overzichtsanalyse (zie 6 :Woonondersteuning: het perspectief van de vrijwilligers)*, waarin de resultaten van alle onderzoeksfasen zijn gebundeld. Deze overzichtsanalyse werd doorgestuurd voor persoonlijke feedback naar experts uit de klankbordgroep, gedurende de maand april, net zoals de beleidsaanbevelingen die er uit voortvloeien.

2.2.6 Van onderzoeksrapport naar draaiboek

Het voorliggende onderzoeksrapport geeft een gedetailleerd inzicht in de aanpak en in de resultaten van dit kortlopend onderzoek.

Tegelijk werd een draaiboek ontwikkeld, waarin een selectie van de inzichten uit het onderzoek worden vertaald naar vrijwilligers en professionals die zich (verder) willen engageren in woonondersteuning voor vluchtelingen. Eerder dan een volledige rapportering van het onderzoek wil het draaiboek als een inspiratiebron inzichten terugkoppelen en praktijken delen.

3 Sociale kaart

In de open antwoordopties in de web-enquête gaven respondenten expliciet de nood aan een sociale kaart aan.

- “Meer en duidelijk informatie : wie, wat, waar, om (erkende) asielzoekers door te sturen naar alle mogelijke hulp - VB bij verhuis naar andere gemeenten.” (respondent web-enquête)
- “Informatie verstrekken en een overzicht bieden van de initiatieven evenals samenwerking mogelijk maken.” (respondent web-enquête)
- “Ik weet niet hoe ik alle mogelijke vormen en initiatieven van woonst zoeken moet opgeven aan de vrijwilligers.” (respondent web-enquête)

Via onze sociale kaart willen we in dit onderzoek tot een inventarisatie en identificatie komen van de bestaande initiatieven van woonondersteuning voor vluchtelingen door vrijwilligers. Hiermee beogen we in de eerste plaats een overzicht te geven van initiatieven waarbij vluchtelingen terecht kunnen met hun woonneed. Vervolgens is de sociale kaart ook een leidraad voor vrijwilligerswerkingen of professionele diensten om te kunnen doorverwijzen. De sociale kaart kan er verder ook toe bijdragen dat (vrijwilligers)initiatieven hun woonondersteuning op elkaar afstemmen of kan hen stimuleren in het aangaan van samenwerkingen en partnerschappen, of dat blinde vlekken in het huidige aanbod zichtbaar worden.

Gebaseerd op onze definitie van woonondersteuning (zie 2.1 *Begrippenkader*), nemen we in onze sociale kaart een brede variatie aan initiatieven op. Zowel initiatieven die focussen op (één of meerdere aspecten van) woonondersteuning als initiatieven die naast woonondersteuning ook sociale ondersteuning voor vluchtelingen aanbieden of initiatieven die het woonaanbod voor vluchtelingen verruimen.

De initiatieven variëren onderling ook in hun periode dat ze reeds actief zijn. Een aantal van de initiatieven zijn ‘vaste waarden’ in het landschap. Andere zijn vrij jonge initiatieven die recent opstartten op basis van een (meestal lokaal) gedetecteerde woonneed van vluchtelingen.

Werkingen die sterk steunen op vrijwilligers zijn soms dynamisch en niet noodzakelijk duurzaam. Tijdens het onderzoek stootten we zowel op startende als op aflopende initiatieven. De sociale kaart biedt bijgevolg slechts een momentopname van de initiatieven van woonondersteuning voor vluchtelingen door vrijwilligers begin 2019. Ondanks alle inspanningen is deze sociale kaart evenmin een exhaustieve lijst van alle initiatieven in Vlaanderen. Zo signaleerde de klankbordgroep op 26 september 2018 dat we met dit onderzoek in mindere mate informele spelers bereiken die niet aan een initiatief verbonden zijn en hun engagement bijvoorbeeld uitoefenen via een informele gemeenschap (zoals de Koerdische gemeenschap in Turnhout of de Afghaanse Unie in Gent). Deze informele speler van woonondersteuning die niet verbonden zijn aan een initiatief en ontbreken zo in deze sociale kaart.

We hopen dat deze sociale kaart door de overheid, al of niet met of via koepelorganisaties uit de sector, up-to-date gehouden kan worden. De versie van het voorjaar 2019 vindt u in bijlage 9.1.

4 Binnen- en buitenlandse casestudies van inspirerende praktijken

4.1 Toelichting bij de casestudies

4.1.1 Waarom inspirerende praktijken?

In dit hoofdstuk analyseren we negen casussen van initiatieven waarin vrijwilligers en burgers zich (mee) engageren in de woonbegeleiding of woonondersteuning van erkende vluchtelingen. Het gaat om Regionale Woonclub W13, Buren zonder Grenzen, Woonclub CAW De Kempen, Buddywerking CAW Limburg, Melding Tijdelijk Wonen, BioTope Gent, Genks Comité Vluchtelingen, Huizen van Vrede en Karavanseraï.

Bij de selectie van de initiatieven hebben we uitdrukkelijk gekozen voor maximale variatie, om recht te doen aan de grote diversiteit in werkingen en projecten. De selectie kwam tot stand op basis van gesprekken met experts in het werkveld, feedback uit de klankbordgroep en werd voorgelegd op de stuurgroep van 22/10/2018.

Naast de Vlaamse casestudies, die gebaseerd zijn op plaatsbezoeken, veldwerk en interviews, hebben we op basis van literatuuronderzoek ook vier buitenlandse casussen geselecteerd. Eerder dan buitenlandse voorbeelden te zoeken van praktijken die ook bij ons bestaan, selecteerden we voorbeelden van praktijken als spiegel voor wat hier gebeurt.

Concreet gaat het om vier casussen:

- Startblok Riekerhaven (Nederland)
- Sharehaus Refugio (Duitsland)
- Refugees Welcome (Italië)
- Comme à La Maison (Frankrijk)

We kozen daarbij bewust voor meer grootschalige initiatieven. We beschouwen deze schaaldimensie bijzonder relevant en inspirerend voor praktijken in Vlaanderen, gegeven de omvang van de woonnoden van erkende vluchtelingen vandaag, en de verwachte woonnoden de volgende jaren voor diegenen die vandaag nog in de asielprocedure zitten.

▪ Voor ieder wat wils

De casestudies kunnen zowel inspiratie bieden voor bestaande initiatieven als voor initiatieven in opstart. Bestaande initiatieven kunnen zich spiegelen aan gelijkaardige werkingen en nagaan hoe deze omgaan met opportuniteiten en uitdagingen. Professionele organisaties die hun initiatief wensen uit te breiden met een vrijwilligerswerking krijgen voorbeelden van de mogelijkheden van werken met vrijwilligers en van manieren om hen te ondersteunen. Deze casussen en de typologieën in volgend hoofdstuk kunnen ook inspiratie bieden voor initiatieven die hun werking willen bijsturen.

Ten slotte is deze verzameling aan casestudies ook bedoeld als ondersteuningstool voor vrijwilligers en geëngageerde burgers. Het geeft een beeld van de ondersteuningsnoden van en uitdagingen voor vrijwilligers, en kan inspireren hoe andere initiatieven met deze noden omgaan.

▪ Op welke vragen willen we een antwoord bieden?

Voor ieder van de initiatieven bespreken we de historiek, de werking van de organisatie en de rol van vrijwilligers en geëngageerde burgers in de woonondersteuning van vluchtelingen. Ook het vrijwilligers- en ondersteuningsbeleid komt daarbij aan bod.

Daarnaast willen we met deze bundel ook een antwoord bieden op het 'wat' en 'waarom' van de inspirerende praktijken. Wat maakt deze praktijken nu inspirerend? En op welke manier dragen deze initiatieven bij tot een goede woonondersteuning van vluchtelingen? Concreet bieden we een antwoord op onderstaande vragen.

- Waarom kunnen we deze werkingen als inspirerende voorbeelden zien, en hoe dragen zij, en de vele soortgelijke projecten, bij aan het mee beantwoorden van de woonnoden van vluchtelingen?
- Op welke manier ondersteunen de vrijwilligers en burgers elkaar of worden ze ondersteund, zodat ze kunnen doen wat ze doen? Op welke manier kunnen zij hierin inspirerend zijn voor andere werkingen? En waar vinden we ook bij deze inspirerende praktijken nog noden aan verdere ondersteuning?
- Op welke manier kunnen de buitenlandse praktijken als een inspiratiebron fungeren voor Vlaamse initiatieven en beleidsmakers?

4.2 De binnenlandse casestudies van inspirerende praktijken

4.2.1 Woonclub CAW De Kempen

De woonclub CAW De Kempen is deel van het Vluchtelingenteam dat startte in februari 2016 als reactie op de instroom van vluchtelingen in 2015. Men koos bewust voor een divers samengesteld team met een focus op competenties i.p.v. opleidingsniveau. Dit vluchtelingenteam kent dan ook een verscheidenheid op vlak van culturele competenties, ervaringsdeskundigheid en migratieachtergrond. Vrijwilligers zetten zich in het Vluchtelingenteam CAW in binnen drie verschillende werkingen: de woonclub, het helpen met sociale administratie en de weggeefwinkel.

De uitwerking van deze casus kwam tot stand met de medewerking en een interview van Annemie Loos (Projectmedewerker CAW De Kempen) en een interview van 3 vrijwilligers actief binnen het Vluchtelingenteam CAW De Kempen en een vluchteling tewerkgesteld onder art. 6o.

Een toename van vrijwilligers in het Vluchtelingenteam

Het Vluchtelingenteam CAW De Kempen startte in februari 2016 met 7 professionele hulpverleners en 12 vrijwilligers. Vluchtelingenteam CAW De Kempen is aanvankelijk opgericht met overheidsmiddelen met als doel een laagdrempelig onthaal te voorzien alsook woonbegeleiding. Kenmerken voor een dergelijke projectsubsiëring is dat deze beperkt is in tijd.

In december 2017 zette de Vlaamse overheid de financieringsmiddelen stop voor de woonbegeleiding en de psychosociale ondersteuning van erkende vluchtelingen. Vervolgens startte CAW De Kempen via ESF-middelen een project op met OCMW en WEB Turnhout om "mensen met een verre afstand tot werk toe te leiden tot werk". Het beoogde resultaat van dit ESF-project is niet het werk vinden op zich, maar inzetten op factoren die het vinden van werk faciliteren, zoals het stimuleren van een opleidingstraject of het leren van Nederlands. De vrijwilligerswerking bleef ondertussen de activiteiten van het vluchtelingenteam verder zetten, maar de professionele hulpverleners zijn voornamelijk actief in het nieuwe ESF-project. Dankzij de ESF middelen kan er nog steeds een beperkte tijd van de professionele medewerkers ingezet worden naar de reguliere werking.

Het stopzetten van de overheidsmiddelen en het zoeken naar een nieuwe financieringsbron zorgde voor een afname van professionele hulpverleners en voor een toename van vrijwilligers binnen het Vluchtelingenteam en de Woonclub. Momenteel zijn er 25 vrijwilligers actief binnen het Vluchtelingenteam waarvan 15 anderstaligen en 10 Nederlandstaligen. Deze zijn verspreid over verschillende initiatieven. De formele CAW-structuur zorgt ervoor dat de vrijwilligerswerking goed omkaderd is via procedures en regelgeving, maar ook door de ondersteuning van professionals.

Welk engagement gaan de vrijwilligers aan?

De vrijwilligers van het Vluchtelingenteam zijn voornamelijk actief binnen de woonclub. In deze woonclub (die doorgaat op dinsdag en donderdagnamiddag) gaan zes vrijwilligers op zoek naar een woning voor erkende vluchtelingen. De woonclub zijn twee ploegen van telkens zes mensen. De vrijwilligers worden in hun zoektocht naar woningen bijgestaan door de twee hulpverleners psychosociale begeleiding van het CAW. Gekoppeld aan deze woonclub organiseren de vrijwilligers en/of professionele medewerkers een infosessie 'Woonklaar' voor vluchtelingen. Deze infosessie geeft toelichting over huren op de Belgische huurmarkt. Deze infosessie staat einde 2018 voorlopig 'on hold' wegens een verhuis van de organisatie, maar wordt later hervat. Volgens projectmedewerker Annemie Loos is de nood aan een dergelijke infosessie immers hoog.

Daarnaast bieden vijf vrijwilligers op woensdagnamiddag hulp bij sociale administratie voor erkende vluchtelingen. Deze administratie heeft betrekking op het betalen van rekeningen, het ondertekenen van documenten of het opstellen van huurcontracten. Voor juridische vragen kunnen de vrijwilligers en vluchtelingen terecht bij de CAW-medewerker juridische ondersteuning van het Vluchtelingenteam.

Op woensdagnamiddag is er ook een weggeefwinkel waarin zes vrijwilligers en vier professionele medewerkers actief zijn. Hier kunnen vluchtelingen en andere kwetsbare groepen terecht voor materiële ondersteuning.

Tot slot is er ook een vrijwilligster die psychiatrische begeleiding aan erkende vluchtelingen biedt. Zij is psychiater op pensioen en het CAW maakte verzekeringstechnisch mogelijk dat zij nog steeds behandelingen en medicijnen mag voorschrijven. Indien de eerstelijns hulp door de psychosociale medewerkers niet voldoende is, verwijzen zij door naar deze 'vrijwilliger-psychiater'.

Naast deze projecten waarin vrijwilligers (en professionele medewerkers) actief zijn, zijn er nog een aantal CAW-projecten die louter door professionele medewerkers worden uitgevoerd. Het CAW faciliteert dat indien er minimum 5 geïnteresseerde vluchtelingen zijn die hulp willen bij de opstart van een eigen zaak, een persoon van UNIZO naar het CAW komt voor infosessies en begeleiding van de vluchtelingen hierbij. Verder zijn er ook nog bijeenkomsten voor het oefenen van Nederlands en tot slot is er ook een infovergadering over hoe je als vluchteling aan werk kan geraken en een info-moment over het recht op vakantie.

De woonondersteuning in de Woonclub is beperkt tot het loutere zoeken naar woningen. Het Vluchtelingenteam biedt echter een ruimere woonbegeleiding. Vluchtelingen kunnen na het vinden van een woning via de Woonclub dus ook bij het vluchtelingenteam terecht voor hun sociale administratie en voor huisraad bij de weggeefwinkel. Voor een bredere integratie-ondersteuning kunnen de vluchtelingen terecht bij de professionele hulpverleners van het Vluchtelingenteam: twee psychosociale medewerkers en een juridisch medewerker. De strikte woonondersteuning wordt bijgevolg overwegend uitgevoerd door vrijwilligers, de bredere psychosociale en juridische ondersteuning door professionele hulpverleners.

Een woonbegeleiding die verder gaat dan zoeken naar huisvesting

Naast het loutere zoeken naar huisvesting via de woonclub, biedt het Vluchtelingenteam dus ook sociaal-administratieve en materiële ondersteuning (de weggeefwinkel) na het vinden van een woning. Zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting kunnen vluchtelingen ook bij de twee professionele, psychosociale medewerkers van het Vluchtelingenteam terecht. Eén van de vrijwilligers benadrukt de nood aan begeleiding, ook na het vinden van huisvesting .

Mensen denken vaak, als ik erkenning heb, dan ben ik er. Maar dan beginnen de problemen pas, dan vind ik persoonlijk, worden ze echt gewoon losgelaten. Ikzelf ben van Nederland, en daar voorziet de overheid een huis, en ook de eerste basiszaken worden gewoon verzorgd. En dan zijn er vrijwilligersorganisaties die zeggen, als je ergens mee zit, kom dan bij ons langs. Maar de basis is er. Hier is zelfs geen basis, ze moeten zelf woningruimte zoeken en ze moeten het letterlijk en figuurlijk maar uitzoeken."
(Vrijwilliger₁_Woonclub CAW De Kempen)

Het voornaamste criterium dat het Vluchtelingenteam van CAW De Kempen hanteert is dat de woonbegeleiding plaatsvindt in de regio van De Kempen. Wanneer een vluchteling een woning zoekt of psychosociale begeleiding wenst in een andere regio, dan wordt hij of zij in de mate van het mogelijke doorverwezen worden naar de diensten in deze regio.

Het housing first-principe

De woonclub vindt iedere dinsdag- en donderdagnamiddag plaats in het CAW-gebouw. De twee psychosociale hulpverleners van het Vluchtelingenteam nemen eerst een intakegesprek af met de vluchteling/het vluchtelingengezin. De hulpverleners lichten toe dat het CAW naast het zoeken naar huisvesting ook administratieve, juridische en psychosociale ondersteuning biedt. Dit intakegesprek gaat door in een apart lokaal en doorgaans ook in de moedertaal van de vluchteling, opdat hij/zij zich optimaal kan uitdrukken. In het intakegesprek staat doorgaans het housing first-principe op de voorgrond: een degelijke en kwalitatieve huisvesting vormt een goede basis voor het verdere integratieproces.

Maar vaak geven mensen wel aan, eerst een huis en dan komt de rest. Maar dan kennen ze ons toch al, dat is de bedoeling. (Annemies Loos Projectmedewerker CAW De Kempen)

Naar een fysiek en emotioneel toegankelijk initiatief

Alvorens de vluchteling wordt geholpen op de woonclub krijgt hij/zij een nummertje al naargelang de volgorde van aankomst, om een gelijke behandeling van de vluchtelingen te garanderen. Gemiddeld bieden de woonclub-vrijwilligers voor ongeveer 10 vluchtelingen/vluchtelingengezinnen woonbegeleiding op een namiddag. Zitten er meerdere mensen in de wachtzaal, vragen de vrijwilligers om terug te keren bij de volgende sessie.

Dus vanaf half 2 reiken we nu nummertjes uit per naam en die roepen we apart naar binnen. En als die lijsten opgezocht zijn gaan die in een bakje en beginnen we bij nr. 1 te bellen. Dus nu is het zo, ik ben er op dinsdag. Ik coördineer. Geef de nummertjes en hou de boel wat in de gaten. En dan leg ik uit, heel fijn dat u hier bent, maar u bent nr. 14, dus ik weet niet of u vandaag aan de beurt zult komen. Misschien is het verstandig om donderdag te komen en dan krijgt u voor donderdag nr. 1. (Vrijwilliger1_ Woonclub CAW De Kempen)

Men wil een warm onthaal bieden, door aanmelding en ontvangst een centrale plaats te geven in hun werking. Zo probeert men de emotionele drempel zo laag mogelijk te houden. Het eerste contact en ontvangst is immers een belangrijk succescriterium voor het slagen van de hulpverlening. De medewerkers merken dat eenvoudige zaken zoals het aanbieden van koffie/thee, een informeel gesprek, een vriendelijk woord in de eigen taal een wereld van verschil maken.

Een woonbegeleiding in de taal van de vluchteling

In de eerste plaats voeren de woonclub-vrijwilligers een intakegesprek met de vluchteling/het vluchtelingengezin. In dit gesprek wordt getoetst naar:

- Contactgegevens
- Bedrag leefloon
- Gezinssituatie (partner, kinderen, ...)
- Verwachtingen omtrent de woning

Aangezien een aantal vluchtelingen zich ook als vrijwilliger engageren in de woonclub, kan dit gesprek doorgaans in de moedertaal van de vluchteling die een woning zoekt. De Nederlandstalige vrijwilligers bellen vervolgens naar eigenaars en immobielkantoren.

Onze meerwaarde is dat wij mensen kunnen verder helpen in de meeste gevallen in hun eigen taal. (Vrijwilliger1_ Woonclub CAW De Kempen)

Men verwacht van vluchtelingen ook een actieve inbreng in de zoektocht naar een woning. Doorgaans verloopt dit vrij organisch en komen vluchtelingen vaak al op een Woonclub langs met een foto van een pand dat ergens te huur staat. Deze actieve inbreng verloopt soms ook moeilijker wan-

neer de vluchteling het Nederlands nog niet machtig is. De sessie 'Woonklaar' die het vluchtelingen-team organiseert, vermijdt ook dat vluchtelingen zich laten leiden door malafide praktijken waarbij ze een 'malafide tussenpersoon' betalen om een woning voor hen te zoeken.

De werking van de Woonclub: naar een digitale optimalisatie

In het verleden maakte één CAW-vrijwilliger een lijst met huurwoningen die in aanmerking kwamen. De Woonclub-vrijwilligers gebruikten deze lijst vervolgens om naar makelaars en private huiseigenaars te bellen. Het opstellen van deze lijst was echter zeer arbeidsintensief. Bovendien konden de vrijwilligers niet sorteren of zoeken in deze lijst, noch was er een historie van voorgaande acties. Hierdoor contacteerde men eigenaren vaak meerdere malen en was men niet op de hoogte van panden die reeds verhuurd waren.

Het kost veel energie en het is energie die verloren gaat. Dus de lijn moet korter, met minder handelingen en meer overzicht. (Vrijwilliger2_Woonclub CAW De Kempen)

Hoewel de Woonclub is ingebed in de formele CAW-structuur, belet dit niet dat de vrijwilligers zelf suggesties formuleren en aanpassingen verrichten aan de werking van de Woonclub. Een vrijwilliger met kennis van digitalisering organiseerde alle documenten op Google Drive. Hierdoor kunnen vrijwilligers nu aanpassingen verrichten die voor alle andere vrijwilligers zichtbaar zijn. Zowel de informatie van de vluchteling zelf als de lijst met adressen van potentiële huurwoningen en contactgegevens van makelaars en eigenaars is in deze drive terug te vinden.

Deze vrijwilliger maakte vervolgens ook een digitaal platform met een overzicht van immobiliën-sites waarop de Woonclub-vrijwilligers rechtstreeks kunnen zoeken en ook de gewenste zoekcriteria kunnen ingeven.

De makelaars hebben ooit eens bezwaar gemaakt en gezegd: het CAW mag niet als makelaar gaan spelen. Dit probleem hebben nu ondervangen, want wij gaan gewoon terug naar de makelaar. Dat is correcter dan dat iemand een eigen lijst maakt. (Vrijwilliger2_Woonclub CAW De Kempen)

Vervolgens installeerde men op de Woonclub ook een voicemail zodat eigenaar of makelaars ook kunnen terugbellen.

Een volgende stap in het digitale proces is een database waarin onmiddellijk wordt aangegeven of een woning al verhuurd is, of er bepaalde voorwaarden worden gesteld (zoals de 1/3^e regel, waarbij slechts 1/3^e van het inkomen aan huur mag besteed worden).

Indien de vrijwilligers merken dat een meer intensieve woonbegeleiding noodzakelijk is, verwijzen ze door naar de CAW-wooncoaches. De wooncoaches staan ter beschikking van alle kwetsbare personen die nood hebben aan een zeer intensieve woonbegeleiding. Indien een vluchteling/het vluchtelingengezin dakloos dreigt te worden kan een vrijwilliger dus doorverwijzen naar een dergelijke wooncoach, vanuit het principe dat de dreigende dakloosheid van een vluchteling/vluchtelingengezin niet op de schouders van vrijwilligers terecht dient te komen.

Vluchtelingen: van doelgroep naar vrijwilliger

De Woonclub van CAW De Kempen heeft als doelgroep erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden. De erkende vluchtelingen vinden hun weg naar het Vluchtelingenteam zowel op eigen initiatief (vaak via mond-op-mond reclame) als op doorverwijzing van het OCMW.

Op basis van de impuls subsidie van de Provincie Antwerpen organiseerde CAW De Kempen eenmalig een vorming voor 'ervaringsdragers'.

Een ervaringsdrager is een persoon iemand met een vluchtelingen of migratie-achtergrond die:

- een cliënt in de hulpverlening ondersteunt

- de hulpverlener in contact met de cliënt ondersteunt
- de organisatie ondersteunt om cliënten beter te bereiken of te begeleiden.
- De ervaringsdrager oefent dit engagement vrijwillig uit.

Dergelijke ervaringsdragers vallen eveneens onder de vrijwilligerswerking binnen het CAW. Via dit project tracht men vrijwilligers met een migratieachtergrond duurzaam in te bedden in de organisatie. Momenteel zijn er zes ervaringsdragers actief binnen CAW De Kempen.

Er is echter niet voldoende budget om dergelijke opleiding systematisch te voorzien. Bijgevolg worden er geen nieuwe ervaringsdragers opgeleid binnen CAW De Kempen.

Hoewel het aan een specifieke opleiding ontbreekt, zijn er wel nog steeds een grote groep vluchtelingen en mensen met een migratieachtergrond actief als vrijwilliger binnen de organisatie. Deze vluchtelingen verkleinen de afstand tot de doelgroep en verhogen de divers-sensitiviteit van de organisatie.

Men dient men echter in het achterhoofd te houden dat deze vluchtelingen ook zelf nog hulp ontvangen, waardoor ze hun engagement soms moeten onderbreken.

Ja, de vluchtelingen die vrijwilliger zijn, zijn alsook de ervaringsdragers en mij is wel duidelijk in de jaren dat we samenwerken dat die zelf ook nog met heel veel problemen zitten. Met gezinshereniging, of met de opvoeding, de school, schulden... En die komen wel, maar die kunnen soms weggeknipt worden omdat ze zelf ook begeleiding hebben. Omwille van een afspraak hier of daar. En dat is ook typisch met mensen uit de groep die je bedient, dat die zelf ook... Dat is anders, dat is een bepaald type vrijwilligers. (Annemie Loos, Projectmedewerker CAW De Kempen)

Van schriftelijke naar mondelinge ondersteuning van vrijwilligers

Voordat de vrijwilligers starten hebben ze eerst een gesprek met de coördinator van het Vluchtelingenteam. Daarin worden zowel de verwachtingen van de vrijwilliger als de verwachtingen van het CAW besproken. Vervolgens voorziet het CAW voor iedere startende vrijwilliger ook een basisvorming. Voor de werving, selectie en vorming van vrijwilligers werkte CAW De Kempen in het begin nauw samen met de Stad Turnhout. Momenteel voert CAW De Kempen deze taak zelf uit.

Naast dit verkennende gesprek werkte de Projectmedewerker CAW De Kempen ook een map uit met praktische informatie voor de vrijwilligers. Deze 'uitgewerkte tool' heeft volgens haar echter weinig succes.

Wij zijn een schriftelijke cultuur, maar de vrijwilligers die hier toekomen zijn een mondelinge cultuur. Dus ik heb dan wel al vrij snel begrepen, die map die beweegt nooit van mij bureau... Die wordt nooit ingekeken. (Annemie Loos, Projectmedewerker CAW De Kempen)

Bijgevolg stapte men over op een mondelinge ondersteuning van de vrijwilligers. Deel van deze mondelinge ondersteuning zijn de organisch gegroeide overlegmomentjes met de Woonclub-vrijwilligers. Daarnaast zijn er ook de maandelijkse vergaderingen voor alle CAW-vrijwilligers waarop soms ook de twee psychosociale medewerkers van het Vluchtelingenteam aanwezig zijn.

Alvorens het permanentiemoment van de Woonclub start wordt er met de vrijwilligers ook samen geluncht. Tijdens deze lunch kunnen de vrijwilligers met hun vragen en noden bij de professionele medewerkers terecht.

De professionele medewerkers spreken vooraf met alle vrijwilligers af dat ze een taakgerichte inzet verwachten. De complexe privé situatie van vrijwilligers met migratie alsook het anders omgaan met 'op tijd komen' maakt echter dat dit een proces is met vallen en opstaan is.

En daar willen we dus ook vanaf, jij moet bellen als je eens niet kan. Maar dat is iets van lange adem. (Vrijwilliger1_Woonclub CAW De Kempen)

Voor vertaalondersteuning kunnen vrijwilligers terecht bij hun collega-vrijwilligers die bijvoorbeeld het Arabisch, Farsi, Dari, Somali en Tigrinya beheersen.

Het voordeel van het opnemen van een vrijwilligersengagement binnen een professionele organisatie is dat de vrijwilligers voor ondersteuning ook bij professionele hulpverleners terecht kunnen. Voor juridische en psychosociale ondersteuning kunnen de vrijwilligers immers terecht bij de drie professionele hulpverleners van het Vluchtelingenteam: de juridisch medewerker en de twee psychosociale medewerkers.

De uitdagingen van het vrijwilligerswerk

Doorheen het interview geven de vrijwilligers aan dat ze in de Woonclub met heel wat uitdagingen worden geconfronteerd. De belangrijkste uitdaging bij de zoektocht naar woningen is de gesatureerde, private huurmarkt in. De drie geïnterviewde vrijwilligers geven unaniem aan dat een periode van drie maanden, zelfs mits een verlenging, te kort is om degelijke huisvesting te vinden wanneer vluchtelingen het opvangcentrum moet verlaten. Vluchtelingen mogen van het OCMW immers maximaal 500 euro aan huur uitgeven. Een van de vrijwilligers merkt bovendien op dat er een tendens is waarbij de huur van woningen net boven de 500 euro wordt getrokken waardoor vluchtelingen er niet meer voor in aanmerking komen.

En tegenwoordig zijn er ook heel veel appartementen die ze juist boven de 500 euro maken. En ik denk dat dat is om geen vluchtelingen te hebben. Want die zitten echt als drempel met max. 500 en het OCMW wil daar ook helemaal niks aan veranderen. En daarom maken ze er tegenwoordig echt heel dikwijls 505 of 510 van. Terwijl dat vroeger 490 was. Dus we vinden eigenlijk nog minder dan een maand geleden. (Vrijwilliger3_Woonclub CAW De Kempen)

Bovendien maken huisjesmelkers dankbaar gebruik van de budgetdrempel die vluchtelingen krijgen opgelegd.

Een alleenstaande mag niet hoger dan 500 en dat is gewoon niet te vinden. Die houden dan bijna helemaal niks over. Want het leefloon voor een alleenstaande is 911 euro. Ze vragen voor konijnenkokjes 450 euro en dan nog eens 100 euro gas per jaar. (Vrijwilliger1_Woonclub CAW De Kempen)

Een vluchteling die onder art. 6o is tewerkgesteld, geeft aan dat gezinshereniging een bijkomende factor is die de zoektocht naar een woning vermoelijkijkt.

Ja, ik heb in die situatie gezeten. Ik ben ook vluchteling, ik heb met mijn familie ook op zo'n kleine kamer gewoond. Wanneer het inkomen dan een beetje hoger is, ben ik naar een appartement gaan zoeken. Ja, dat is een groot probleem voor vluchtelingen. (Vluchteling Art.6o CAW De Kempen)

Ook discriminatie op de huurmarkt is een bron van frustratie voor vrijwilligers.

Ja, ik ben eens mee geweest met een volwassen vrouw met 3 bijna volwassen dochters naar een appartement gaan kijken en daar was natuurlijk ook net een Belgisch koppel. Dus ja, dan weet je het al. Maar in datzelfde gebouw stond nog een appartement vrij. De makelaar komt langs, laat het zien en zegt aan het koppel, als je het wilt en je ben geïnteresseerd mag je meekomen naar het kantoor". En ik zei, en ik dan? En hij antwoordde ah, zijn jullie ook nog steeds geïnteresseerd. Ik zeg, ja, nu niet meer. (Vrijwilliger1_Woonclub CAW De Kempen)

Dergelijke discriminatie is een belangrijke reden waarom vrijwilligers soms een stap terugzetten of zich ook op een andere taak wensen toe te leggen dan het zoeken naar woningen en het contacteren van eigenaren.

Ik deed het 2 keer in de week, ik ben teruggegaan naar 1 keer per week en ik haal mijn voldoening eigenlijk uit mensen helpen met het invullen van papieren. Want je mag niet lelijk doen door de telefoon maar af en toe kan ik het niet laten als ze zeggen "nee we willen geen buitenlanders". Dan zeg ik, die mensen willen ook een dak boven hun hoofd en dat is dan jammer dat je zo reageert. En

dan heb je van die dagen dat er gewoon echt niks lukt. Dat moet je naast je neerleggen en dat went wel, maar je moet er niet dagenlang mee bezig zijn. (Vrijwilliger1_Woonclub CAW De Kempen)

Ten gevolge van de krappe huurmarkt, de discriminatie en het beperkte budget van vluchtelingen, vinden vrijwilligers het soms moeilijk om hun grenzen te bewaren. Voornamelijk vrijwilligers die meerdere taken combineren, hebben het moeilijk om een afbakening tussen beide taken te behouden.

Op woensdag help ik ook mensen met hun papieren invullen, maar dat gebeurt ook dat ze dan donderdag (op de Woonclub) met die papieren langskomen. En dan begrijpen ze niet dat dat eigenlijk op een andere dag is. Dan zeggen ze, ja maar ik ben daar nu toch?! Dus het is moeilijk om daar een structuur in te hebben. (Vrijwilliger3_Woonclub CAW De Kempen)

Hoewel er binnen de organisatie uitdrukkelijk wordt gezegd dat vrijwilligers hun privénummer niet doorgeven aan de cliënten, hebben ze het hier in de praktijk soms lastig mee.

Ja, maar ik heb ook al mensen gehad die zelfs al 's nachts telefoon krijgen. Dus je moet daar een beetje mee opletten. Dus het is zeker een thema op de vrijwilligersvergadering. Dat je je grenzen moet stellen. (Vrijwilliger3_Woonclub CAW De Kempen)

Hoewel het zoeken naar woningen vaak een negatief verhaal lijkt, worden er ook successen geboekt. De vrijwilligers vinden het over het algemeen wel jammer dat deze successen niet altijd naar hen worden teruggekoppeld. Sommige vluchtelingen vinden immers een woning zonder dat de vrijwilligers hiervan op de hoogte zijn.

Wat motiveert de vrijwilligers?

Ondanks bovenstaande uitdagingen zijn de vrijwilligers nog steeds gepassioneerd over hun engagement. De drie geïnterviewde vrijwilligers oefenen hun engagement elk uit vanuit een andere motivatie.

Eén van de vrijwilligers heeft zelf een woning gevonden via de Woonclub van Vluchtelingenteam. Vervolgens startte hij er als vrijwilliger om nu onder art. 6o werken bij het Vluchtelingenteam. Een tweede vrijwilligster is student en combineert haar vrijwilligersengagement met een stageplaats bij het vluchtelingenteam. Een derde vrijwilligster vertelt dat ze door haar professionele functie met vluchtelingen werkte en zo geconfronteerd werd met de nood aan woonbegeleiding.

De vrijwilligers hebben naast hun gezamenlijke engagement een vrij divers profiel. Hun leeftijd, opleidingsachtergrond en migratieachtergrond verschilt sterk. Toch loopt de werking van de Woonclub zeer organisch en kunnen de vrijwilligers goed met elkaar overweg.

Wat brengt de toekomst?

Om het werk van het Vluchtelingenteam te kunnen verderzetten, maakt het CAW zich zorgen over de financiering. De ESF-middelen waarop het draait sinds 2018, zijn maar geldig voor een periode van 2 jaar. Een voortzetting van de middelen is echter nodig om alle voorbereidende inspanningen en expertise te behouden. De medewerkers van het team hebben ondertussen een mandaat opgebouwd bij zowel de vluchtelingen als de intermediairs. Vanuit hun kennis en etnische achtergrond zijn ze belangrijke brugfiguren die veiligheid en vertrouwen creëren bij de vluchtelingen, twee essentiële randvoorwaarden in hun integratieproces.

Financiering is ook noodzakelijk voor een blijvende realisatie van het samenwerkingsprotocol. Dat startte in juli 2016 tussen het VVSG en de CAW's in het kader van de toegekende middelen inzake de ondersteuning en begeleiding van erkende vluchtelingen en subsidiair beschermde vreemdelingen. Indien het Vluchtelingenteam deze ondersteuning niet meer kan realiseren, verdwijnt het samenwerkingsprotocol.

Het zoeken naar nieuwe vormen van financiering kan ook leiden tot nieuwe inhoudelijke accenten. Zo diende het CAW een projectaanvraag 'Tijdelijke Bezetting' in, met het oog op het verruimen van

de woningmarkt. Met het project 'tijdelijke bezetting' wil CAW De Kempen in samenwerking met sociale huisvestingsmaatschappijen, met lokale besturen en met ondersteuningsdiensten (CAW, OCMW, Cirkant ...) een 'systeem' ontwikkelen om leegstaande (sociale) woningen tegen een zeer beperkte vergoeding tijdelijk 'in te huren' om ze opnieuw tijdelijk ter beschikking te stellen van mensen met een acute woningnood.

Woonclub CAW De Kempen:

- project.vluchtelingen@cawdekempen.be
- 014 43 44 47
- <http://www.woninggezocht.be/de-buren/caw-de-kempen-turnhout/>
- <https://www.caw.be/locaties/vluchtelingenonthaal/>

4.2.2 Buren zonder Grenzen

"2 jaar oud, 34 huurcontracten getekend, 64 huishoudens verhuisd. Dit allemaal dankzij een warme en geëngageerde groep vrijwilligers. Dat is Buren zonder Grenzen in het kort." Buren zonder Grenzen is een informele, feitelijke vereniging in Leuven die ontstond in januari 2017. De woonondersteuning van Buren zonder Grenzen situeert zich zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting voor erkende vluchtelingen. De vrijwilligers bij Buren zonder Grenzen begeleiden vluchtelingen zowel in de zoektocht naar huisvesting, het verhuizen naar deze nieuwe woning en de praktische ondersteuning van zodra ze in hun nieuwe woning trekken. Deze taken worden opgenomen door drie verschillende vrijwilligers-teams: een team dat de woningen zoekt, het verhuisteam en de woonbuddy's). Ieder van deze teams wordt structureel ondersteund door een coördinator.

Deze casus kwam tot stand dankzij een co-interview met initiatiefneemster van Buren zonder Grenzen Andrea Bardyn en een vluchteling die zelf geholpen werd door Buren zonder Grenzen en zich momenteel inzet als een vrijwilliger die vertaalondersteuning biedt.

Stijgende hulpvragen en een stijgend vrijwilligersengagement

Buren zonder Grenzen is een informele, feitelijke vereniging die ontstond in januari 2017 uit de Leuvense subgroep van de facebookcommunity Support for Refugees in Belgium. Deze facebookgroep werd opgericht naar aanleiding van de opvangcrisis in 2015. Gedurende deze periode was de instroom van asielzoekers hoger dan de capaciteit van de opvang. Er was dus als het ware een 'pre-opvangcrisis'. Gaandeweg werden de eerste vluchtelingen erkend, en groeide de hulpvraag van vluchtelingen in de facebookgroep voor het vinden van huisvesting. Een aantal individuele vrijwilligers besloot om zich in te zetten op basis van deze urgente nood aan huisvesting voor erkende vluchtelingen.

Samen met de stijgende hulpvraag voor het zoeken naar huisvesting, steeg ook het engagement van vrijwilligers en hun bereidheid om hun krachten te bundelen. Bijgevolg organiseerde initiatiefneemster Andrea Bardyn een infomoment voor een 40-tal geïnteresseerden. Dit was de start van Buren zonder Grenzen. Wat begon als een groepje van 5 geëngageerden mondde uit in een werking die momenteel bestaat uit een 30-tal vrijwilligers (met een vaste kern van 7). Bovenop deze 30-tal vrijwilligers zijn er nog meer mensen, die zich sporadisch engageren. Buren zonder Grenzen kenmerkt zich door deze bottom-up oprichting op basis van een gedeeld vrijwilligersengagement.

De woonondersteuning van Buren zonder Grenzen situeert zich zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting voor erkende vluchtelingen. Binnen Buren zonder Grenzen is er een groep van 10 vrijwilligers die op zoek gaat naar huisvesting voor erkende vluchtelingen, een groep van 5 vrijwilligers die de vluchtelingen helpt verhuizen en een groep van 15 woonbuddy's die ondersteuning bieden van zodra de erkende vluchtelingen zijn ingetrokken in hun nieuwe woonst. Afhankelijk van de concrete nood, stelt de flexibele en niet-bureaucratische werking van Buren zonder Grenzen hen in staat om op een van deze drie luiken te focussen.

Ieder van deze 3 groepen heeft een vrijwillige coördinator die de werking ervan structureel overziet en in goede banen leidt. Maandelijks zijn er overlegmomenten met een kleine kern van vaste vrijwilligers en met de drie coördinatoren. De sterke gedrevenheid van de initiatiefneemster Andrea en de kerngroep van vrijwilligers motiveert ook de andere vrijwilligers en is de stuwende kracht achter Buren zonder Grenzen. Iedere zes maanden is er een overlegmoment met de vrijwilligers van alle teams via een zomer- en winterfeest. Ook deze vrijwilligersbijeenkomsten bevorderen de motivatie en het engagement van de vrijwilligers.

Woonbegeleiding: een springplank voor verdere integratie

Buren zonder Grenzen tracht erkende vluchtelingen te ondersteunen bij het zoeken naar een woning in de brede regio rond Leuven. De vrijwilligers doen dit door te bellen naar makelaars en private eigenaars en door de vluchtelingen via een woonbuddy verder bij te staan in het creëren van een netwerk en het vormgeven van hun nieuwe leven. Zo vormt de huisvesting een springplank voor de verdere integratie van vluchtelingen. Huisvesting wordt niet enkel vanuit praktisch oogpunt maar ook vanuit een sociaalpsychologisch oogpunt benaderd.

Als je begint met een slechte huisvestingssituatie; dan gaat alle energie gewoon naar overleven in je woonsituatie en is er geen energie om een taal te leren. De stress is gewoon te veel. Dus we proberen echte huisvesting te vinden en via dit buddysysteem niet alleen een huis in praktische zin te geven maar ook in een sociale en psychologische manieren om hen een jumpstart te geven in de Belgische samenleving. (Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Buren zonder Grenzen zorgde op twee jaar tijd voor 34 huurcontracten. Hoewel kleinschalig, is dit op de krappe huurmarkt in het Leuvense een belangrijke verwezenlijking. Bovendien gaat het om huurcontracten met een (semi-) permanent karakter waardoor de vluchteling over een min of meer stabiele huisvesting beschikt.

"Niks moet, maar alle hulp is welkom"

"Niks moet, maar alle hulp is welkom". Dit typeert het vrijwilligersbeleid bij Buren zonder Grenzen. De niet-hiërarchische structuur draagt er toe bij dat vrijwilligers zich betrokken voelen bij het initiatief en ook een persoonlijke invulling geven aan hun engagement. De verantwoordelijkheid over activiteiten ligt niet enkel bij de initiatiefneemster of de kerngroep van vrijwilligers. Veeleer heerst er een sfeer van gedeelde verantwoordelijkheid die de vrijwilligers zelf in staat stelt te bepalen waarvoor ze zich samen met anderen engageren.

"Er zijn veel verschillende taken, wat maakt dat je als vrijwilliger kan kiezen of je 1 specifieke activiteit op je neemt of eens afwisselt. Alle combinaties zijn mogelijk."

Het zoekteam

Van zodra een hulpvraag door Buren zonder Grenzen wordt aangenomen, gaat het zoekteam aan de slag. Het zoekteam neemt onderstaande taken op zich, waarbij de vrijwilligers ook weer zelf kunnen kiezen welke activiteit ze opnemen.

- Intakegesprek met de hulpvrager
- Zoeken van woonadvertenties
- Opbellen van verhuurders & bezoeken vastleggen
- Begeleiding bij het huisbezoek
- Contact met verhuurder (administratief, organisatorisch,..)

Het vrijwilligersteam dat huisvesting zoekt, doet dit doorgaans individueel van thuis uit. De vrijwilligers hebben immers elk hun eigen tijdschema en voorkeurmomenten voor het contacteren van makelaars of huiseigenaren. Hoewel ze allen van de regio Leuven zijn, wonen ze in verschillende gemeenten. Dat bemoeilijkt het samenkomen in groep. Ze geven daarom de voorkeur aan het afzonderlijk zoeken naar huisvesting. De vrijwilligers bellen op basis van een gezamenlijke online-Excellijst die door iedereen kan worden geraadpleegd en aangepast.

Dus iedereen heeft andere tijdschema's. En een Excellijst waar mensen kunnen aangeven wie er gebeld is en dan is er een facebookgroep voor coördinatie en in de Google Drive is de intake-informatie van elke familie. Alle informatie die nodig is om de gesprekken te voeren. Dat is hoe het gaat. (Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

De vrijwilligers staan in nauw contact met elkaar via de Facebookgroep. De informele structuur van Buren zonder Grenzen zorgt ook voor een informele verstandhouding tussen vrijwilligers waardoor de onderlinge communicatie en zelfs ondersteuning via digitale kanalen zoals facebook verloopt. Ook op de website van Buren zonder Grenzen wordt het groeps karakter van het zoekteam benadrukt.

Het voordeel van in team te werken, is dat je er nooit alleen voor staat. Heb je een bezoek kunnen regelen, maar moet je die dag werken en kan je dus niet mee? Geen probleem! Iemand anders van het team kan makkelijk even overnemen. (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Het verhuisteam

Ook in het verhuisteam hebben vrijwilligers de mogelijkheid om een verscheidenheid aan taken op zich nemen. Vrijwilligers kunnen zich voor een coördinerende functie engageren, waarin ze op zoek gaan naar meubel en het aanbod in 'Gift Leuven & verhuis' nagaan. Vervolgens zijn er ook chauffeurs die het materiaal vervoeren. Tot slot zijn er de verhuizers die de meubels in- en uitladen.

De woonbuddy's

De woonbuddy's helpen vluchtelingen of vluchtelingengezinnen na de installatie in de woning. De buddy onderhoudt een regelmatig contact en helpt met een variëteit aan taken zoals administratieve hulp, het oefenen van Nederlands en het wegwijs maken in de stad. De woonbuddy's hebben een handboek met praktische informatie en kunnen voor ondersteuning ook terugvallen op het Buren zonder Grenzen-netwerk.

In tegenstelling tot bovenstaande twee vrijwilligersgroepen, verwacht men van de woonbuddy's wel een minimum aan duurzaamheid en inzet in hun engagement, aangezien de vluchtelingen ook verwachtingen hebben ten aanzien van de buddy's. Er wordt van de woonbuddy's gevraagd dat zij minimum 1 maal per maand langsgaan bij hun gezin.

Met het huisvestingsteam is het geen probleem als iemand valt, maar met de vrienden is er een familie die op hen rekent en daar zien we echt, we vragen een toezegging en het is niet als je uitvalt in een paar maanden Ik bedoel natuurlijk dat het leven in de weg kan zitten, maar ... (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Andere vormen van vrijwilligersengagement

Vaak kennen de vluchtelingen die de Buren zonder Grenzen-vrijwilligers begeleiden wat Nederlands of zijn het aan het leren, maar vertalers zijn op veel momenten toch onmisbaar – vooral als het om administratieve of organisatorische afspraken gaat. Daarom engageren enkele vluchtelingen zich ook occasioneel om vertaalondersteuning te bieden. De nood aan vertaling heeft vooral betrekking op Arabisch, Somalisch, Tigrinya en Farsi.

Naast een engagement in één van deze drie teams kunnen lossere vrijwilligers ook occasioneel helpen bij het zoeken van woonadvertenties, het bellen naar huiseigenaren of het bijdragen tot een positieve (social media) communicatie.

De 'matching' van woonbuddy aan een vluchteling(gezin): een doordacht proces

De matching van een woonbuddy aan een vluchteling(gezin) gebeurt stapsgewijs. In de eerste plaats worden buddy en gezin aan elkaar gekoppeld op basis van de regio. Vervolgens wordt er in de mate van het mogelijke ook gekeken of de interesses van het vluchtelingengezin en de woonbuddy met elkaar overeenstemmen.

Ja, ik hou bijvoorbeeld van de wet, ik spreek graag op een politieke manier. Ze stuurden me de perfecte buddy. Ze houdt van politiek en ze heeft de wet bestudeerd. (Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

Ook met de professionele achtergrond van het vluchtelinggezin wordt in de mate van het mogelijke rekening gehouden.

Ja, we hebben ook gekeken naar de professionele achtergrond van de ouders van het gezin en we hebben bijvoorbeeld 1 gezin waar de vader vroeger in de IT werkte, dus de buddy is ook iemand met een IT-achtergrond. Maar we proberen te combineren. We hebben maar zoveel mensen beschikbaar om buddy te worden. (Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Tot slot worden buddy en gezin in de mate van het mogelijke ook gekoppeld op basis van een inschatting van persoonlijkheden.

Er is bijvoorbeeld een Syrische vrouw en zij heeft een erg zorgzame persoon nodig. Dus haar buddy is een heel zachtaardige vrouw. En we hebben bijvoorbeeld een jongere jongen en ik voel dat hij zich ongemakkelijk voelt bij, het is erg ongemakkelijk voor hem om te communiceren met meisjes van zijn eigen leeftijd, dus we zorgen ervoor dat de buddy daar een man is, of een jongen van zijn eigen leeftijd of een wat oudere vrouw. (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Uit de woonbuddy-werking kunnen mooie vriendschappen groeien. De geïnterviewde vluchteling geeft dan ook aan dat hij de woonbuddy die hem bijstaat, beschouwt als familie.

Ja, natuurlijk ... Nu, deze buddy, is een lid van mijn familie. Ze is ook een buitenlander, ze is een meisje uit Amerika. En ze is hier getrouwd en is als een lid van mijn familie. (Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

"Wat gaat een vluchteling doen met een tandenborstel?" Het belang van praktische ondersteuning

De praktische hulp gaat van administratieve hulp tot vertaalhulp of het begeleiden naar activiteiten.

Ze hielp me met wat papieren. Soms ontvang je wat brieven en soms begrijp ik het niet. Ze helpt ook met het oefenen van Nederlands. Soms schrijft ze mijn e-mails in het Nederlands. Om ervoor te zorgen dat het formeel is, want als ik het schrijf is het natuurlijk informeel. Ze heeft veel geholpen. (Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

Wat de woonbuddy volgens deze geïnterviewde zo nuttig maakt, is dat de hulp niet gefocust is op primaire behoeften maar echt secundaire, praktische ondersteuning geeft.

Er was een verschil tussen wie praktisch heeft geholpen en wie heeft geholpen voor het primair. Er zijn veel mensen die vluchtelingen helpen met eten en kleding. Het is goed, maar in deze shit-situatie breng jij, 1 vrijwilliger tandenborstel naar de vluchteling, maar wat gaat de vluchteling doen met een tandenborstel. Dus deze buddy's helpen met de praktische dingen. Want de vluchteling hiervan kan profiteren. (Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

Een infomoment voor geïnteresseerden

Zowel de vrijwilligers als de vluchtelingen zelf kennen Buren zonder Grenzen voornamelijk via facebook, de website of via mond-aan-mondreclame. Dankzij evenementen van de Stad Leuven zoals 'het wereldfeest' waarop Buren zonder Grenzen een stand heeft en de jaarlijkse Vluchtelingendag, waarop Buren zonder Grenzen komt spreken, groeit de bekendheid in de stad.

Ieder jaar is er een vast infomoment in januari waaraan geïnteresseerden en potentiële vrijwilligers deelnemen. Tijdens dit infomoment licht men de werking van Buren zonder Grenzen toe. Indien geïnteresseerden zich ook effectief als vrijwilliger willen engageren, volgt er een intakegesprek met een van de initiatiefnemers waarbij de diverse mogelijkheden van vrijwilligersengagement in Buren zonder Grenzen toegelicht.

De stem van de vluchteling

Buren zonder Grenzen houdt ook rekening met de stem van de vluchtelingen in het zoeken naar huisvesting. Bij de start van de zoektocht is er eerst een intakegesprek met de vluchteling/het vluchtelingengezin. Tijdens dit gesprek licht men de ondersteuningsmogelijkheden binnen Buren zonder Grenzen toe. Op basis van het equivalent leefloon van de vluchteling, kijkt men vervolgens wat wettelijk gezien de huisvestingsmogelijkheden zijn. Vervolgens wordt ook aan de vluchteling/het vluchtelingengezin zelf gevraagd wat hun criteria voor een woning zijn. Onderstaande criteria zijn van belang:

- de regio van de woning,
- de keuze voor een huis, appartement of studio,
- het aantal slaapkamers in de woning en
- de inrichting ervan (vb. trap, lift...).

Soms hebben vluchtelingen/vluchtelingengezinnen onrealistische verwachtingen of criteria. In dergelijke situatie leggen de vrijwilligers de (precaire) situatie van de Belgische huurmarkt uit, en welke criteria haalbaar zijn. Wanneer de vooropgestelde criteria weinig resultaat voor een woning opleveren, vraagt men de criteria bij te stellen alvorens de zoektocht wordt hervat.

En we zeggen, als we zoeken in Leuven, 3 slaapkamers onder de 900 euro begane grond. We vertellen dat het onmogelijk was, maar we hadden vier gesprekken met hen en ze zeiden: nee dit is alleen wat we willen. Dus we zeggen, we noemen wat er is, het zal niet veel zijn en vertel ons wanneer je klaar bent om je criteria te veranderen. (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Het nagaan van de criteria bij de vluchteling zelf is van groot belang aangezien de zoektocht naar huisvesting veel energie vraagt en men wil voorkomen dat de uiteindelijke woning wordt geweigerd.

Dus dat is iets dat mensen kunnen zeggen, en we ervaren dat als we alleen zoeken wat we denken dat goed is, zullen we tijd verliezen. (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

De vluchteling heeft het recht om een woning te weigeren. Gebeurt dit echter drie maal dan wordt de samenwerking stopgezet.

Maar soms weigerden mensen en dat is erg frustrerend voor ons. Maar het gebeurt niet meer dan één keer. Maar je hebt het recht om te weigeren, dat is goed. Dan proberen we te zien wat het probleem is. (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

"Sommige mensen moeten eerst zichzelf helpen voordat ze anderen kunnen helpen"

Buren zonder Grenzen tracht bij de woonbegeleiding ook de zelfredzaamheid van de vluchtelingen te stimuleren. Vluchtelingen zoeken dus zelf in de mate van het mogelijke mee naar huisvesting. Het bellen naar eigenaars en makelaars gebeurt voornamelijk door de vrijwilligers. Heel wat eigenaars of makelaars haken immers af wanneer ze horen dat het Nederlands van de persoon niet optimaal is. In onderstaand citaat legt een vluchteling uit dat ook de kans op een positieve reactie bij huisbezoeken toeneemt wanneer er een 'niet-vluchteling' aanwezig is op dit bezoek.

Omdat sommige mensen bang zijn voor vluchtelingen. Maar er zijn Belgen, het is beter, meer kans. (Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

Buren zonder Grenzen biedt ook de kans aan vluchtelingen om zich te engageren als vrijwilliger. Door de informele, niet-hiërarchische structuur van Buren zonder Grenzen is er een lagere drempel voor vluchtelingen om zelf een engagement uit te oefenen. Bij de jongere vluchtelingen wordt dit engagement doorgaans gekenmerkt door een nood aan sociaal contact en een taak waarvoor ze zich kunnen inzetten en engageren. De geïnterviewde vluchteling die zich engageert als vrijwilliger, geeft echter aan dat de reden voor zijn engagement voortkomt uit een solidariteitsgevoel maar ook om terug een gevoel van eigenwaarde te creëren. Er is immers een discrepantie tussen wie hij was in Syrië en het beeld van "de arme vluchteling" waarmee hij momenteel geassocieerd wordt.

Een solidariteitsgevoel, omdat we mens zijn. In Syrië was ik een apotheker, maar nu 'een arme vluchteling'; dus je combineert deze kwestie. Je voelt hoe de vluchtelingen hier zijn. De overheid steunt ons niet volledig. Soms voorzien we ons van leefloon, maar er zijn veel procedures en stappen nodig van lokale mensen. Ik heb het gevoel om vluchtelingen zoveel mogelijk te helpen.
(Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

Niet alle vluchtelingen die zich engageren als vrijwilliger nemen echter een volwaardige vrijwilligersfunctie op. Veel van hun tijd en energie kruipt immers nog in het leren van de taal, het zorgen voor hun gezin.... De vluchtelingen nemen doorgaans dan een tolkfunctie op.

Ik help met wat vertaling, voor de Arabische mensen die geen Vlaams spreken. Omdat veel vluchtelingen de procedures niet kennen. Vooral de oude mensen maken geen gebruik van Facebook. Soms neem ik wat vluchtelingen mee naar Andrea. (Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

Niet alle vluchtelingen wensen echter een dergelijk engagement op te nemen, en ook daarvoor is er begrip.

Sommige mensen moeten eerst zichzelf helpen voordat ze anderen kunnen helpen. Maar veel mensen met gezinnen, sommige mensen hebben veel trauma's en moeilijkheden. En ze hebben het zo druk, ze zijn geregeld, vooral voor mensen met gezinnen, je hebt veel energie gestoken in je meiden. Zorg dat ze zich hier goed voelen. Het hangt dus af van de capaciteiten in de tijd, maar ook psychologisch. (Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Een wachtlijst ter afbakening van het takenpakket van vrijwilligers

Omwille van praktische redenen verloopt het contact tussen vrijwilligers voornamelijk digitaal. De vrijwilligers wonen immers niet allemaal in dezelfde regio. Hun onderling contact verloopt voornamelijk via de facebookgroep en via de jaarlijkse events van Buren zonder Grenzen. Voor ondersteuning kunnen de vrijwilligers in de eerste plaats bij elkaar terecht. De informele structuur van Buren zonder Grenzen zorgt voor een informele verstandhouding tussen vrijwilligers waardoor de onderlinge communicatie en zelfs ondersteuning via digitale kanalen zoals facebook verloopt.

Vervolgens kunnen vrijwilligers voor ondersteuning ook terecht bij 'de crew' van Buren zonder grenzen. Deze 'crew' bestaat uit de coördinatoren van de afzonderlijke vrijwilligersteams (het zoekteam, het verhuisteam en de woonbuddy's) en een vaste kern van vrijwilligers die reeds van bij de start bij Buren zonder Grenzen betrokken zijn. Deze coördinatoren gaan ook op zoek naar structurele oplossingen indien een bepaalde vraag herhaaldelijk terugkomt. Zowel initiatiefneemster Andrea Bardyn als deze vaste vrijwilligerskern hebben een sterk motiverende en ondersteunende rol.

Vrijwilligers krijgen eerst een basisvorming over de werking van Buren zonder Grenzen, gevolgd door een algemene introductie over het erkenningsproces van asielzoekers en de huisvestingsproblematiek bij erkende vluchtelingen. Voor de vrijwilligers van het zoekteam is er een bijzonder draaiboek met een praktische en stapsgewijze uitleg en een aantal aandachtspunten bij de zoektocht naar huisvesting. Nieuwe vrijwilligers die de eerste maal naar eigenaars of makelaars bellen, worden hierin begeleid door de coördinator van het team.

Buren zonder Grenzen hanteert bovendien een fysieke wachtlijst met kleurcodes die de urgentie van de situatie van de vluchteling/het vluchtelingengezin uitdrukken. Deze wachtlijst is bedoeld ter afbakening van het takenpakket van de vrijwilligers. Hoewel initiatiefneemster Andrea bij voorkeur ieder gezin onmiddellijk zou begeleiden in hun nood naar huisvesting, is dit in de praktijk niet haalbaar.

Maar we hebben wel een wachtlijst en er zijn mensen in moeilijke situaties, en dat is een hartverscheurend iets. Omdat ik als baas, ik weet ik dat als ik de vrijwilligers overstelp (de behoefte is groter dan wat we kunnen doen), mensen stoppen. Dus ik moet zeggen, sorry we kunnen u op dit moment niet meer helpen hoewel u zich in een erg slechte situatie bevindt. (Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Een verschuiving van taken van professionele diensten naar vrijwilligers

De vrijwilligers signaleren een verschuiving van taken die voorheen door professionele diensten zoals het OCMW werden opgenomen.

De steun die het OCMW kan bieden, neemt af. In die afgelopen jaren ja. Hier in Leuven zijn de afgelopen jaren meer dan 1000 vluchtelingen aangekomen en de OCMW-assistent is volledig overwerkt en dat brengt meer werk in handen van vrijwilligers. En we hebben steeds meer OCMW-assistenten die ons dingen vragen die ze gewoonlijk deden. (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Initiatiefneemster Andrea Bardyn pleit voor een overheid die zelf meer verantwoordelijkheden opneemt. Niet enkel op vlak van primaire behoeften zoals het toekennen van het leefloon maar ook een ondersteuning die focust is op de integratie van vluchtelingen.

Ik denk dat de steun nodig is om meer verantwoordelijkheid van de overheid te hebben. En tot die tijd ben ik blij om te helpen, maar op een manier heb je altijd het gevoel dat dit een gat vult. Meer aandacht voor de integratie, de sociale en psychologische behoeften en niet alleen de basisbehoeften. (Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Andrea Bardyn benadrukt daarbij de nood aan psychologische begeleiding bij de vluchtelingen. Dit ondersteuningsaspect kan je echter niet louter in de handen van vrijwilligers leggen. Ook hier moeten professionele organisaties dus meer hun ondersteunende rol opnemen.

Ik denk dat het nuttig zou zijn als er meer psychologische ondersteuning zou zijn voor vluchtelingen van professionele organisaties. Het was gemakkelijker om hen te bereiken of het financiële vermogen te hebben om naar een psycholoog te gaan, want voor vrijwilligers is het gewoon te veel eigenlijk, je kunt het niet in de hand van vrijwilligers stellen. (Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Ook de geïnterviewde vluchteling stelt vast dat de overheid zich momenteel voornamelijk focust op het vervullen van primaire behoeften en dat de ondersteuning in praktische zaken nihil is. Momenteel nemen de woonbuddy's van Buren zonder Grenzen deze praktische ondersteuning op zich, maar ook zij zijn beperkt.

De overheid steunt ons niet volledig. Soms voorzien ze ons van leefloon, maar er zijn veel procedures en stappen nodig van lokale mensen. (Vluchteling/vrijwilliger_BurenzonderGrenzen)

Aangezien Buren zonder Grenzen snel opstartte naar aanleiding van een concrete en urgente nood, beschikte het initiatief initieel slechts over beperkte inhoudelijke, juridische en financiële kennis. De inhoudelijke kennis groeide samen met de ervaring van het initiatief. Juridische en financiële ondersteuning is wel nog steeds welkom. Buren zonder Grenzen is een informele, feitelijke organisatie. Initiatiefneemster Andrea Bardyn merkt echter op dat ze zelf over onvoldoende kennis beschikt om Buren Zonder Grenzen in een vzw met financiële structuur onder te brengen. De drempel om over te stappen naar een permanent gestructureerde organisatie, ligt volgens haar dan ook vrij hoog. Ook de huursubsidie is een zeer ingewikkeld kluwen en zorgt voor een bepaalde drempel.

Naar mijn mening zou de overheid de drempel voor veel dingen kunnen verlagen. En soms komen we er wel overheen, maar we maken ook fouten. Zoals de huursubsidie is een ongelooflijk moeilijk ding dat we tegenkomen. Het feit dat OCMW-assistenten overwerkt zijn en we daardoor zoveel energie moeten steken het zoeken van huizen. (Andrea Bardyn initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Voor logistieke ondersteuning kunnen ze momenteel rekenen om het medisch centrum Sint-Kamillus in Bierbeek om in een van de ruimtes gratis materiaal te stockeren. Voor het verhuisteam proberen ze steeds een bestelwagen aan een vriendenprijsje te huren. Budget voor een eigen bestelwagen of een structurele samenwerking met een organisatie die deze beschikbaar stelt, zou wel nog een meerwaarde kunnen betekenen.

Het voortbestaan van Buren zonder Grenzen

Buren zonder grenzen ontving in 2018 een subsidie van de Koning Boudewijnstichting van 7000 euro. Met deze subsidie kon Buren zonder Grenzen haar werking professioneler uitbouwen door onder andere verplaatsingskosten terug te betalen. Deze subsidie loopt binnenkort echter af waardoor er gezocht moet worden naar een nieuw financieringskanaal.

Buren zonder Grenzen voorziet in normale situaties geen leningen voor de vluchtelingen. In uitzonderlijke situaties waarbij er de huurwaarborg niet kan worden betaald door de vluchteling zelf, en waar het OCMW geen huurwaarborg voorziet, stelt dergelijke subsidie Buren zonder grenzen wel in staat om een lening te voorzien.

Een initiatief zoals Buren zonder Grenzen kan tot slot in iedere gemeente waar er geïnteresseerde en geëngageerde vrijwilligers zijn, opgestart worden.

Je hebt al een paar mensen nodig met tijd en energie. De groep bestaat niet zonder een paar mensen die veel van hun tijd willen besteden. Je hebt een paar mensen nodig die heel toegewijd zijn.”
(Andrea Bardyn_initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Buren zonder Grenzen:

- <https://www.facebook.com/groups/burenzondergrenzenneighbourswithoutborders/><https://www.burenzondergrenzen.be/>
- https://www.gastvrijegemeente.be/initiatieven/buren-zonder-grenzen?fbclid=IwAR2ohF4gb2x4hU4u_njJQ5aJo6gWhKblQuAAIzzJjFu3htrnEEixfmuGsaM
- <https://leuvenvluchtelingen.be/nieuws/buren-zonder-grenzen>
- <http://www.woninggezocht.be/de-buren/buren-zonder-grenzen-leuven/>

4.2.3 Buddywerking CAW Limburg

In 2016 ontstond het Team Vluchtelingen van het CAW Limburg, waarin CAW-hulpverleners (erkende en kandidaat-) vluchtelingen begeleidden. Al snel kwam er een grote nood aan extra ondersteuning. Het team ging op zoek naar vrijwilligers en buddy's om de begeleiding door professionele hulpverleners aan te vullen, waarbij ook de buddywerking binnen Team Vluchtelingen ontstond. In 2017 breidde deze buddywerking uit en konden OCMW's en gemeentes de expertise van het CAW inhuren om zelf een buddywerking op te starten. Einde 2018 waren er 8 gemeentes binnen Limburg die een contract afsloten met het CAW Limburg.

Deze casus kwam tot stand dankzij interviews met Lutgart van Ende (Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg), Liza Schrooten (Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg), Peggy Devalck (Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg,), Lieve Geys (Sociale dienst OCMW Hasselt) en een interview met een woonbuddy van het OCMW Hasselt.

Een buddywerking ter versterking van de professionele woonondersteuning

Het Team Vluchtelingen CAW Limburg startte in 2016 dankzij middelen van de Vlaamse overheid. Met deze middelen kon het CAW investeren in psychosociale hulpverlening en woonbegeleiding voor vluchtelingen. Men zag naast de professionele ondersteuning de meerwaarde in van een CAW-buddywerking om de begeleiding voor vluchtelingen te versterken. CAW Limburg zette hiervoor één medewerker in. Dit resulteerde in een groep van 13 buddy's bij het Team Vluchtelingen van CAW Limburg.

Al snel groeide de interesse van lokale OCMW's in Limburg om zelf ook buddywerkingen te starten. CAW Limburg maakte het mogelijk voor gemeentes in Limburg om hun expertise in te huren voor de opstart hiervan. Het CAW Limburg begeleidde vervolgens 8 gemeentes bij het installeren van een stuurgroep, het werven en coachen van buddy's en het vormen en coachen van hulpverleners in het omgaan met buddy's.

De buddywerking CAW Limburg is gefinancierd door de overheid, om in te spelen op de urgente nood aan integratie-ondersteuning (voornamelijk na het vinden van huisvesting).

De Vlaamse overheidsmiddelen waarmee CAW Limburg de buddywerking financierde, werden eind 2018 stopgezet. Bijgevolg kan CAW Limburg geen nieuwe gemeentes begeleiden in het opstarten van de buddywerking. Alle 8 gemeentes en OCMW's zetten hun opgestarte buddywerking wel op eigen houtje verder. In 2018 droeg CAW de buddywerking over aan deze gemeentes en hun OCMW's.

Een driehoekswerking met empowerment van de vluchteling centraal

De buddywerking CAW Limburg kenmerkt zich door een driehoekswerking tussen de vluchteling, de professionele hulpverlener en de buddy. In deze driehoek staat de vluchteling centraal.

Men gaat na op welke levensdomeinen de vluchteling/het vluchtelingengezin ondersteuning nodig heeft en welke rol de professionele hulpverlener en de buddy opnemen in deze ondersteuning. Vervolgens legt de CAW-medewerker deze ondersteuning vast in een overeenkomst die eveneens als een operationeel kader voor de buddy fungeert.

Op basis van deze overeenkomst gaat de CAW-medewerker na welke ondersteuning reeds is opgestart, hoe deze is verlopen en welke moeilijkheden of successen de buddy ervaart.

Missie van CAW Limburg: een focus op empowerment

De missie van de buddywerking CAW Limburg is om via een empowerende en krachtgerichte wijze ondersteuning aan vluchtelingen te verlenen.

Vanuit deze krachtgerichte benadering beoogt men om de vluchtelingen vaardigheden bij te brengen of van structurele oplossingen te voorzien waardoor de buddy zo snel mogelijk misbaar wordt.

Maar het belangrijkste vind ik, dat we altijd gaan inzetten op empowerment, de cliënt in zijn kracht zetten. Dus altijd weer de buddy's helpen om de beweging te maken, waar ondersteun ik in door elke dag de kinderen af te halen met mijn eigen wagen en hen naar school te voeren, of door hun te leren om de bus te nemen en zelf op school te geraken. Dus dat was het belangrijkste rode draad doorheen de hele buddywerking, dat we daarop inzetten. (Lutgart van Ende_Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

Hoe start je zo'n buddywerking?

De werving

Een eerste stap in de opstart van een buddywerking is het aanwerven van buddy's. Dit (tijds)intensief proces verloopt via verschillende kanalen. De oproep voor buddy's wordt verspreid via de CAW-kanalen, via het 'infoblaadje' van de gemeente, via flyers, de website van het OCMW, via het Steunpunt Vrijwilligers, 11.11.11 en een infoavond in de gemeente in kwestie. Op deze infoavond kunnen geïnteresseerden en inlichtingenfiche invullen, waarna ze worden uitgenodigd voor een vrijblijvend intakegesprek.

Het intakegesprek

Het CAW Limburg maakt een onderscheid tussen buddy's en vrijwilligers. Een buddy is iemand die op regelmatige basis langsgaat bij de vluchteling/het vluchtelingengezin. Een vrijwilliger voert korte, eenmalige opdrachten uit. Individuen kunnen evolueren van een vrijwilliger naar een buddyengagement, of omgekeerd. Wanneer een individu het buddy-engagement als te intensief beschouwt, kan hij/zij ook besluiten het engagement verder te zetten als vrijwilliger.

Tijdens het intakegesprek toetst de CAW-medewerker naar de intentie, verwachtingen en mogelijkheden van de geïnteresseerde, om samen te kijken of iemand start als vrijwilliger of als buddy.

Ja, je hebt ook mensen die zelf zeggen, ik ga als vrijwilliger opstarten want ik weet het nog niet goed. Ik moet het eerst van de anderen horen. De kat uit de boom kijken. En als die dan een paar interviews hoorden en wisten hoe het in elkaar zat zeiden ze, ah eigenlijk wil ik ook wel buddy zijn. Of mensen die opstarten als vrijwilliger en dat groeit soms waardoor je dan vaststelt, eigenlijk ben je een buddy nu. (Lutgart van Ende_Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

Ja, andersom soms eigenlijk ook. Iemand die zo graag buddy wou zijn maar dat wij zeiden, we weten niet of dit 100% iets voor u zal zijn. Misschien eerder starten als vrijwilliger en dan eens zien hoe het loopt. Dat moesten we soms ook wat sturen. (Liza Schrooten_Coördinator buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

In slechts een klein aantal van de situaties weigert men de potentiële buddy op basis van het intakegesprek. Veelal gaat het om individuen die dit engagement wensen te starten vanuit de verkeerde motivatie.

Ik denk dat het profiel vooral gaat om mensen die vanuit de juiste manier kijken naar vluchtelingen en kwetsbare doelgroepen en die begrijpen dat het er vooral om gaat om mensen in hun kracht te zetten. En als we dan merken bij de intake dat het gaat om mensen die zelf nog heel veel dingen aan het oplossen zijn voor zichzelf, dan verkeerdelijk denken dat hun liefde, eigenwaarde of zelfvertrouwen die ze tekort komen van die daar te gaan vinden. En dat is niet de juiste basis om daarmee te starten. (Lutgart van Ende_Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

De CAW-medewerker baseert weigering van buddy's niet enkel op basis van hun motivatie. Toekomstige buddy's moeten ook de driehoekswerking accepteren, wat inhoudt dat buddy openstaat voor samenwerking met, en feedback en coaching van de professionele CAW-medewerker.

Je moet in die driehoek willen werken en je ook moeten willen laten coachen. Soms mensen die al een hele ervaring hebben opgebouwd in het vrijwilligerswerk en zeggen, ok ik krijg een overeenkomst met de gemeente hier maar ik blijf gewoon doen wat ik al deed. Dus dat gaat niet. (Lutgart van Ende_Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

De matching

Wanneer een buddy aangeeft slechts een beperkte tijd te kunnen vrijmaken voor de begeleiding, wordt de buddy gekoppeld aan een vluchteling/vluchtelingengezin dat al vrij goed geïntegreerd is, maar nog extra ondersteuning kan gebruiken. De matching tussen buddy en vluchtelingengezin gebeurt ook op basis van het karakter van beide.

Ik heb ook ooit een buddy gehad die heel ondernemend en oplossingsgericht is, kortom het moet vooruit. En daar was er een match gebeurt met een gezin waar we nog niet goed konden inschatten van hoe gaan die evolueren. [.....]En dan moet je het gezin in zijn waarde laten maar ook de buddy in zijn waarde laten. Want anders bloedt die dood. (Lutgart van Ende_Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

Ook de geïnterviewde buddy bevestigt het belang van een klik tussen buddy en vluchteling/vluchtelingengezin.

Ja, ze kennen mij en zij hebben een gesprek gehad met die jonge man. Ja, dat is een vorm van matching. Voor mij moet dat klikken, anders gaat dat niet. Een heel verhaal, een hele rugzak vol. Dat moet klikken, dat ik hem vertrouw en dat hij mij vertrouwt. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

De basisvormingen

Bij de start van het engagement krijgt de buddy twee vormen van 3 uren aangeboden. Bij de eerste basisvorming staat men stil bij de missie en visie van het CAW, de missie en visie van het OCMW/LOI, de doelgroep van de buddywerking, de driehoekswerking en het beroepsgeheim. De tweede vorming focust op het toelichten van de asielprocedure in België en traumaverwerking bij vluchtelingen.

De geïnterviewde buddy ervaart deze basisvorming als een positief middel ter ondersteuning.

Ja, rond vluchtelingen is er een basisvorming geweest rond vluchtelingen. Van een 3 à 4 tal uren denk ik. Het is heel degelijk onderbouwd. Niet zomaar wat in het wilde weg, maar het is eigenlijk een heel goeie ondersteuning geweest, een heel open cultuur. Een duidelijke weergave wat je te wachten staat. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Woonbegeleiding: de nood aan ondersteuning stopt niet bij het vinden van een woning

De top-down financiering van een initiatief betekent heeft als gevolg dat de financierende overheid een afbakening in doelgroep, werkingsgebied en tijd vastlegt.

De buddy-ondersteuning is in theorie enkel bedoelt voor erkende vluchtelingen. In de praktijk geven de buddy's (in mindere mate) ook ondersteuning gegeven aan asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning.

De buddy's focussen zich voornamelijk op integratieondersteuning, waarbij de zoektocht naar huisvesting maar één aspect vormt. De meerderheid van de buddy's biedt ook nog ondersteuning wanneer de vluchteling/het vluchtelingengezin reeds over een woning beschikt, waaronder:

- Inschrijven interim/VDAB
- School-en huiswerkbegeleiding
- Socioculturele ondersteuning (informereren over aanbod van activiteiten in de reigo)
- Nederlands stimuleren
- ADL-training (uitleg vuilnisophaling en hoe recycleren en verzamelen van huisraad)
- Uitbouwen van een netwerk
- Wegwijs maken in de buurt
- (Energie)besparing in huis
- administratie (brieven, rekeningen, bank en verzekering)
- Begeleiden naar dokter
- Opvoedingsondersteuning

In een minderheid van de gevallen gaat de buddy op zoek naar een woning voor LOI-verlaters. Wanneer de buddy toch een woningzoektocht verricht, is het voornamelijk voor een vluchteling/vluchtelingengezin dat reeds over huisvesting beschikt, maar wenst te verhuizen naar een betere of meer geschikte woonst (soms ook in het kader van gezinshereniging). De buddy neemt contact op met makelaars en private eigenaars om een woningbezoek vast te leggen en de vluchteling indien nodig ook begeleiden bij dit bezoek.

De geïnterviewde buddy geeft aan dat de ondersteuning van vluchtelingen niet stopt bij het vinden van een woning.

"Nee, daar stopt het niet. We vonden een appartement en toen heb ik persoonlijk ervaren, wat is armoede. Iedereen kent armoede en weet wat het is. Maar ik zat er met beide voeten in en ik was er niet goed van." Woonbuddy OCMW Hasselt

Bepaalde noden van de vluchteling/het vluchtelingengezin duiken volgens de geïnterviewde buddy pas na enige tijd op. Doorgaans op het moment dat er een vertrouwensband tussen de vluchteling en de buddy ontstaat.

Die mensen hebben nog andere noden ook. En op het moment dat de vertrouwensband groeit dan komen de andere noden boven. De eerste dag is dat inderdaad, waar moet ik de bus nemen? Waar vind ik vuilniszakken? Waar is een goedkope winkel? Maar dat heb je op 1 namiddag verteld. Het zit dieper. Eenzaamheid, zo belangrijk dat je die invult voor een stuk. Maar je moet oppassen dat je niet begint aan babysitten. Ik behoed me daar wel voor. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Ondersteuning als tweerichtingsverkeer: het evenwicht behouden

De ondersteuning via de buddywerking verloopt via een 'tweerichtingsverkeer'. De vluchteling wordt niet enkel ondersteund door de buddy. Ook de buddy verwerft nieuwe vaardigheden en verrijkt zijn/haar wereld.

En daar hebben we hele mooie dingen in zien gebeuren met de buddy's ook, die vertrekken vanuit een soort altruïsme van ik wil goed doen voor de mensen rond mij maar die dan gaandeweg toch zichzelf tegenkomen en dan zeggen, ik haal hier zelf ook iets uit. [...] Maar ook wat dat met de buddy gedaan heeft. We hebben mensen zien groeien... (Peggy Devalck _Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Door samen uit te zoeken hoe iets werkt, vermijdt men dat de buddy op een belerende wijze omgaat met de vluchteling.

Maar dat bleek dan een heel krachtig gegeven te zijn omdat je dan echt samen op zoek gaat, van hoe zoek ik dit uit waardoor je dat sturende kwijt bent, van ik zal het hier eens tonen hoe het moet. Nee, ik weet het zelf niet, laat ons eens samen zoeken. En dat is een hele andere insteek dan dat belerende. Dat, ik weet het allemaal... (Peggy Devalck _Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Ook bij de materiële ondersteuning die de buddy aan de vluchteling verleent, tracht men een gelijkwaardige relatie tussen buddy en vluchteling te behouden. Volgens Lutgart Van Eynde (Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg) is er immers een verschil tussen het loutere 'geven' en het ondersteunen van vluchtelingen. Door enkel te geven, en niet te ondersteunen, creëert men onbewust een afhankelijkheidsrelatie ten opzichte van de vluchteling.

Maar je moet van in het begin het evenwicht behouden. Niet geven, maar ondersteunen. En dat is moeilijker ook, ondersteunen. Het is veel gemakkelijker om het gewoon te geven. Dus in de coaching van de buddy's is dit dan 1 van de thema's. (Lutgart van Ende _Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

De professionele CAW-medewerker begeleidt de buddy's dan ook in het bewaren van dit evenwicht.

En daar hebben we hard aan gewerkt denk ik, ook het bewaren van dat evenwicht. En heel veel mensen, vanuit de goedheid, als die willen starten vanuit zo'n project zeggen ze, ik heb op de zolder nog vanalles staan, kleertjes en speelgoed en... En dan moesten wij al direct zeggen, pas op. Want dat evenwicht is al direct, dat start niet goed. Je maakt de mensen onbewust afhankelijk, want die mensen willen geven gewoon. (Peggy Devalck _Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Tot slot kan een dergelijke materiële afhankelijkheidsrelatie door de vluchteling als denigrerend gepercipieerd worden.

"En ook, willen de mensen dat wel? Want als ze daar met een hele zak aankomen. [...]. Dus wij leerden hun eigenlijk, dat is fijn, en wij staan daarvoor open dat die spullen verdeeld worden, maar breng het dan naar de tweedehandswinkel of naar de weggeefwinkel en leid hun daarnaar toe." (Lutgart van Ende _Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

"Als de buddy de enige persoon is in het netwerk, dan hebben we een probleem"

Een van de uitdagingen voor de buddy is het bewaken van de grenzen van zijn/haar engagement. De CAW-medewerker tracht de buddy dan ook op een dergelijke manier te coachen dat hij/zij de vluchteling een structurele ondersteuning verleent die hun krachtgerichtheid bevordert en de nood aan ondersteuning doet afnemen.

Ja ik had een buddy, en dat was echt uitzonderlijk, maar 3x per dag stond die daar omdat het toch maar om het hoekje was. En dat was nu net een gepensioneerde met veel tijd die er al zijn energie in wou steken, maar dat was eigenlijk ook niet de bedoeling. Zo help je het gezin niet. (Lutgart van Ende _Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

Idealiter versterkt de ondersteuning van de buddy ook het netwerk van de vluchteling. Het netwerk ontlast immers de buddy, die bij gebrek aan een netwerk alle taken op zich dreigt te nemen.

"Een hele wijze zin van Lutgart vond ik "als de buddy de enige persoon is in het netwerk van de cliënt, dan hebben we een probleem". En ik vond dat een heel interessante zin, dan dacht ik, ja dat is zo. Als buddy krijg je heel snel het gevoel van ik moet het allemaal doen want ze hebben niemand anders. En dan vragen wij nee, help hun ook om het netwerk, maar ook vooral om het zelf te doen. (Peggy Devalck _Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Afronden van de ondersteuning: moeilijk voor de vluchteling én de buddy

In het kader van empowerment tracht men de buddyondersteuning van een vluchteling/vluchtelingengezin ten gepaste tijde af te ronden.

De buddy ervaart dit doorgaans als een moeilijk proces. Hij/zij bouwde immers een band op met dit gezin. De buddy houdt in de meeste gevallen dan ook na de stopzetting van het buddytraject persoonlijk contact met het gezin.

De buddy's die heel goed weten, we zijn hier begonnen en het is hier voor even, maar er is toch een band opgebouwd en oei, ze hebben mij niet meer nodig. En de meeste blijven zo wel wat betrokken. Uiteraard kunnen ze dan geen onkostenvergoeding indienen omdat dan niet meer zou kloppen in het project maar ze blijven wel wat vriend aan huis. (Peggy Devalck _Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Ook de vluchteling/het vluchtelingengezin kan de stopzetting van de buddyondersteuning als moeilijk ervaren.

Ja, dan heb ik ook op een bepaald moment gezegd. Die mensen die laten mij niet los. Die willen altijd maar dat ik langs kom. Ik heb gezegd, ik moet het afronden. Maar dan, van je hebt toch tijd.. Dan heb ik gezegd, mijn contract loopt maar tot dan en dan moet ik stoppen. Maar ik geef nu en dan wel nog eens een telefoontje. Ik houd contact. En als er noden zijn spring ik nog wel eens binnen. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

In een dergelijke situatie schakelt men andere diensten in om vervolgondersteuning voor de vluchteling/het vluchtelingengezin te voorzien.

Wat ik ook heb gedaan is andere mensen inschakelen na mij om mee ergens te ondersteunen en om kinderen op te volgen in school. En dan nog een dame die met de vrouw de huis eens meegaat om te shoppen. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Niet enkel de buddy's en vluchtelingen hebben het moeilijk met het afronden van hun traject. Ook voor de professionele hulpverleners is het moeilijk in te schatten wanneer men de begeleiding voor een gezin stopzet.

Want dat is echter echt moeilijk. Wanneer is het klaar en moeten we afronden? Want dat is in het kader van de buddywerking echt moeilijk. (Liza Schrooten _Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Na het stopzetten van het traject zijn er verschillende opties. De buddy kan de begeleiding van een nieuw gezin starten maar kan ook een sabbatperiode inlassen.

En dat snapten ze ook allemaal wel. Dan ga ik daar om de zoveel tijd nog wel eens langs als ze een vraag hebben, maar ondertussen start ik wel bij een nieuw gezin. Of mensen die zeggen, ik ga even een sabbatperiode inlassen. (Lutgart van Ende_Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

Uitdagingen voor vrijwilligers: dankzij professionele ondersteuning naar een betere afbakening van het vrijwilligersengagement

Als eerste uitdaging botst de geïnterviewde vrijwilliger op discriminatie op de private huurmarkt. Deze discriminatie is mee gebaseerd op het leefloon dat de vluchteling ontvangt.

Nee, voor die mensen in het niet gemakkelijk. Het is enorm moeilijk om hier aan de bak te komen en om een appartementje te vinden omdat ze die mensen financieel bekijken en dan denken dat ze geen zekerheid hebben. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Slechts uitzonderlijk is er een immobiliënkantoor dat verhuurt aan een vluchteling/ een vluchtelingengezin.

Dus van daaruit ben ik beginnen zoeken naar kantoren die openstonden daarvoor en dan heb ik daar gezegd, kijk, van mij kant is het duidelijk. Ik wil daar niet mijn vrije tijd in steken als het niet opbrengt, en ik wil er jullie tijd ook niet insteken. Zeg mij duidelijk en eerlijk, zien jullie het zitten om te verhuren? Dan stond daar uiteindelijk 1 kantoor voor open. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Een tweede uitdaging is om als buddy een afbakening van de grenzen te behouden. Voornamelijk de vraag naar het zoeken naar huisvesting ligt zodanig hoog, dat je je hier als beginnende vrijwilliger

gemakkelijk door laat meeslepen. Ook als is het op basis van het voorafgaande intakegesprek niet opgenomen in je taken als buddy.

Dan ben ik voor die broer beginnen zoeken en heb ik iets gevonden in hetzelfde kantoor. Maar dan uiteindelijk, papa is ook nog hier en mama is ook nog hier. Kun je daar ook iets voor vinden, want we zouden graag allemaal samen in Hasselt zitten. En dat begrijp ik. In dezelfde stad om elkaar te kunnen bezoeken. Ik zeg ja, ik zal dat ook eens proberen. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Na het vinden van huisvesting, neemt het OCMW alle administratieve en juridische documenten op zich die bij de huur van de woning komen kijken. De geïnterviewde vrijwilliger vond het bij de start van zijn vrijwilligersengagement lastig om deze taken uit te besteden aan het OCMW.

Ja contracten tekenen ook en naar de bank gaan, huurwaarborg. Al die dingen uitleggen. Contracten uitleggen en vertalen. Normaal gezien doet al die dingen OCMW maar ik ben wat op eigen benen gaan lopen. Ja, de aard van mij. Dat moet vooruit gaan en die mensen willen geholpen worden. Maar normaal gezien is dat de taak van het OCMW en doen zij dat ook. Dat zij ook zeiden, maar Ward dat doen wij allemaal he. Maar het ging nog niet snel genoeg en daar ben ik in de fout gegaan. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Dankzij de professionele ondersteuning van het OCMW heeft deze buddy nu wel een duidelijke afbakening in zijn engagement gevonden.

Ja, maar nu zeg ik ook tegen mijzelf, dat is een valkuil waar ik in getrapt ben. In het vervolg, ok een appartement dat kan getekend worden, maar daarna is het het OCMW. Hoewel, ik teken niets en al zeker niks financieels zonder medeweten en goedkeuring van OCMW. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Een derde uitdaging voor vrijwilligers is het ontwikkelen van divers-sensitieve vaardigheden en een divers-sensitieve houding. Wanneer buddy en vluchteling wel op een respectvolle manier over culturele verschillen kunnen praten, leidt dit tot interessante conversaties.

De taal, ook de cultuur. Dat is wel moeilijk. Een andere cultuur. Die mensen, of ik, begrijpen dat soms niet. Waarom is dat zo of zo. Dat is een hele handicap soms, cultuur. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Gisteren, met die jongen was ik aan het bejaardentehuis iets gaan drinken. En hij vroeg, wat is het bejaardentehuis. Die kon dat niet geloven, je papa en je mama die alles voor je gedaan hebben die je opgevoed hebben... Dat was voor hem onbegrijpelijk dat je daar je ouders achterliet. En dat is zo, ook je eigen kinderen hebben recht op een eigen leven. Die zijn er wel nog en die komen maar.. Dat ging niet, bij hun was er altijd iemand die daarvoor zorgde. Maar ja, het aantal kinderen... Hier gemiddeld 1, of twee, soms 3. Maar daar 7, 8, 9 kinderen. Er is altijd iemand Bij mij, zoveel jaar geleden was dat ook. Iemand bleef achter en zorgde voor de ouders. Ja, die kon niet kleinkrijgen dat wij in het rijke westen onze ouders in een hoekje plaatsen, er niet zelf voor zorgen. En dat het nog zoveel geld kost ook. En dat gesprek is even bij hem blijven hangen en toen we na een uurtje vertrokken zei hij, weet je misschien binnen een jaar of 5 jaar kan ik ook aannemen dat het hier zo werkt. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Ook de taalbarrière tussen buddy en vluchteling is een uitdaging. Tot nu toe stond voor de geïnterviewde buddy, deze taalbarrière de communicatie met de vluchteling niet in de weg.

Ja, als dat niet vlot loopt, wordt het moeilijk. Maar dat heb ik nog niet aan de hand gehad. Ik praat in het Engels met die jongeman. En met dat vorige gezin ook. Maar ze volgen allemaal Nederlandse les. Ze zijn dat verplicht he. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Tot slot kunnen de vrijwilligers voor juridische vragen steeds terecht bij de professionele OCMW-medewerkers.

Ik denk dat ze dat ook kwijt kunnen bij het OCMW of in het begin als ze binnenkomen. Maar ik heb het nog niet gehad. Ja, dan moet ik ook terugvallen op het OCMW. Nee, daar ken ik duidelijk mijn afbakening. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Het belang van intervisiemomenten

Aangezien de buddywerking over een hiërarchische en formele structuur beschikt zijn zowel individuele als groepsgeorganiseerde intervisiemomenten van belang om de betrokkenheid van de vrijwilliger bij de organisatie te bewerkstelligen. Buddy's kunnen voor een individueel ondersteuningsgesprek steeds terecht bij de professionele CAW-medewerkers.

Ja, ik moet zeggen, een heel knappe ondersteuning. Daar kon ik altijd direct. Die mensen stonden altijd open, ook voor mails, ze maakten tijd, waren veel ondersteuning. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Voor overleg en ondersteuning bij elkaar zijn er de maandelijkse intervisiemomenten. Voor de professionele hulpverleners is het een uitdaging om de woonbuddy's te motiveren naar deze maandelijkse intervisiemomenten te komen. In sommige gemeenten worden intervisiemomenten wel eens geannuleerd wanneer er te weinig aanwezig zijn.

In sommige gemeenten konden de intervisies ook niet doorgaan. Want wij schatten ook altijd wat in op basis van hoeveel buddy's, 4 a 5 personen minstens aanwezig. Maar sommige buddy's willen zich vooral richten op het doen en het aanwezig zijn voor het gezin, en vonden ze dat dan niet nodig voor hun. Maar om hen dan te bereiken in groep, dat is altijd een beetje trekken geweest. (Liza Schrooten_Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Deze intervisiemomenten zijn in de eerste plaats van belang voor de buddy's opdat zij ervaringen kunnen uitwisselen en steun aan elkaar verlenen.

Ja, die overlegmomenten die er ieder maand zijn, dat is heel belangrijk vind ik. Zowel naar OCMW zelf toe als naar collega's, dat je hoort: dat gebeurt er, dat zijn mijn moeilijkheden, daar zit ik mee. En dan kan je daar dus op inspelen. En dan zeg je, ah ik heb dat ook aan de hand gehad, en ik heb het zo opgelost. En dan zegt iemand anders, wij deden het zo! En dan krijg je toch wel wat meer inzichten en hulpmiddelen. (Woonbuddy OCMW Hasselt)

Voor de professionele hulpverleners het intervisiemoment een hulpmiddel om zowel de structurele als de individuele ondersteuningsnoden van de buddy's te detecteren. Wanneer zij merken dat er bij een buddy nood heeft aan individuele ondersteuning, trachten zij deze buddy te ondersteunen via een formeel of eerder informeel overleg.

En als wij dan detecteerden, hier is een individueel gesprek nodig gingen wij zelf wel... Mensen geven dat wel zo'n beetje aan he, van ik heb iets extra nodig... Die blijven zowat hangen rond de koffiekar en dan is het de moment om daar ook koffie te gaan drinken. (Peggy Devalck_Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Merken de professionele hulpverleners structurele ondersteuningsnoden, dan gaan ze deze beantwoorden via vormingsmomenten. Deze vormingen hebben zowel betrekking op de psychosociale & emotionele ondersteuning (via een vorming omtrent discriminerende uitspraken en een vorming over traumaverwerking bij vluchtelingen), vertaalondersteuning (via een vorming duidelijk gesproken taal en een vorming duidelijke communicatiestijlen) als juridische en technische ondersteuning (via een vorming van het huurderssyndicaat).

Het belang van een jaarlijkse buddywerving

Wanneer buddy's afhaken is dit meestal door een wijziging in hun levenssituatie (zoals het starten van een opleiding, het vinden/wijzigen van een job, medische redenen...). In mindere mate wijzigen

buddy's hun engagement door de omvang van hun takenpakket. De intensiteit van hun engagement wordt immers afgesproken, opgevolgd en bijgesteld in overleg met de professionele medewerkers.

Buddy's die hun engagement combineren met een vrijwilligersfunctie in een ander initiatief moeten soms wel noodgedwongen hun vrijwilligerswerk stoppen of afbouwen.

Ja, of buddy's zijn ook dikwijls mensen die in verschillende organisaties vrijwilligerswerk doen en dan ineens vaststellen en zeggen, oei het wordt hier toch allemaal wat veel. (Lutgart van Ende_Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

Slechts één buddy stopte zijn engagement omdat hij moeilijkheden had met cultuurverschillen.

Nu ik had ook wel een buddy die niet om kon met de verschillende waarden en normen in de gezinnen. Maar dat was een beetje een samenloop van omstandigheden. Want die heeft al een paar keer een in zijn ogen negatieve ervaring gehad en dat was steeds de druppel. En het verschil tussen man en vrouw in de gezinnen vond hij heel storend. Ja, ik heb daar met hem regelmatig gesprekken over gehad, maar hij kon dat niet loslaten. (Liza Schrooten_Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Om steeds een vaste kern van buddy's te behouden is het van belang dat er een jaarlijkse nieuwe werving plaatsvindt.

Nu, we merken, waar er niet jaarlijks een werving gedaan wordt. In dat jaar verlies je wel wat buddy's en begin je aan het nieuwe jaar zonder werving, en dan heb je eigenlijk maar een paar buddy's. Dan is de kans dat het doodbloedt. Dus werven ieder jaar is toch wel de bedoeling. (Liza Schrooten_Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Doelgroepverruiming wint stilaan aan populariteit

Een aantal gemeenten wensten de doelgroep van de buddywerking ook uit te breiden. Deze wens voor uitbreiding was voornamelijk gebaseerd op het hoge aantal leefloondossiers. CAW Limburg gaf hun vervolgens ondersteuning bij deze doelgroepverruiming.

Eenzijds initieerde de CAW-medewerker een werving van nieuwe buddy's voor deze ruimere doelgroep. Anderzijds ging de medewerker ook in het bestaande bestand na of buddy's interesse hadden in deze doelgroepverruiming.

In Hechtel-eksel zijn er echt vragen geweest van doelgroepverbreding en daar loopt dat nu ook heel goed, met een beperkt aantal buddy's wel. Want iedereen die voor vluchtelingen gekozen heeft, niet iedereen wil ook andere doelgroepen. (Liza Schrooten_Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

De opstart van een buddywerking voor vluchtelingen of een buddywerking voor een bredere kwetsbare groep, gebeurt grotendeels via hetzelfde proces. De hulpverlener organiseert een infoavond en een kennismakingsgesprek met de geïnteresseerden, een intakegesprek voor zij die wensen te starten, twee basisopleidingen en een matching aan een individu of gezin.

De eerste basisvorming is dezelfde voor de 'vluchtelingenbuddy's' en de doelgroepverbredende buddy's. Deze basisvorming licht de driehoekswerking en het beroepsgeheim toe. De tweede basisvorming verschilt en is in het geval van doelgroepverruiming gericht op de kringloop van armoede en de specifieke uitdagingen voor de buddy's met betrekking tot deze problematiek.

Deze tweede vorming wordt voor de doelgroepverbredende buddy's in Hasselt, gevolgd door een derde vorming bij de Brug, 'Vereniging waar armen het woord nemen'. Deze vereniging werkte het spel 'Overbrug de maand' uit waarin buddy's zich inleven in een situatie met een inkomen net boven of onder de armoededrempel.

En dan hebben we in Hasselt de kans gehad om een derde vorming te doen, bij de Brug is dat. De vereniging waar armen het woord nemen. Die hebben een spel uitgewerkt 'overbrug de maand' waar ze in groep een spel spelen. Van ok, je hebt een maand, dit is de situatie, je vaste kosten... Als je dat passeert moet je kleren kopen... Om dan te zien op het einde van de maand dat sommigen onder nul zaten. En dan hebben we op die manier wel wat buddy's proberen warm maken voor doelgroep-verbreding. Maar het is iets helemaal anders. (Liza Schrooten_Vrijwilligerscoach buddywerking met vluchtelingen CAW Limburg)

Deze doelgroepverbreding is tot slot neergeschreven in een draaiboek waarin ook andere steden en gemeenten interesse tonen.

We vragen ook, dit is hetgene dat we uitgewerkt hebben. Willen jullie dat graag hebben, en dan zeggen ze, graag! (Lutgart van Ende _Clustercoördinator Ambulante Begeleidingen CAW Limburg)

Buddywerking CAW Limburg:

- Tel: 011/ 85 99 20
- lutgart.vanende@cawlimburg.be
- <https://www.buddywerking.be/>

4.2.4 BioTope Cohousing Gent

BioTope is een inclusiegericht cohousingproject in Gent met een capaciteit van 19 woonunits, woonklaar tegen 2021. Uniek aan de BioTope Cohousinggroep is dat men binnen deze 19 woonunits ook 1 unit voor een vluchtelingengezin beschikbaar stelt. Via de gemeenschappelijke leefruimtes wil men in de eerste plaats de inclusie in de woongroep zelf bevorderen. Daarnaast is er ook oog voor interactie met de bredere leefomgeving. De aanwezigheid van het Wijkzorgcentrum op de cohousing-site vormt hierin een eerste stap. Er wordt momenteel ook druk gebrainstormd over de activiteiten die georganiseerd kunnen worden om de buurt te betrekken. Na diverse gesprekken met projecten en wooncoöperaties, vond BioTope een financiële partner in Wooncoop. Om het project financieel te realiseren kochten de BioToppers een aandeel bij Wooncoop en startten ze in juni 2018 ook een crowdfundingactie die 100.000 euro opbracht.

De casus kwam tot stand op basis van een interview met twee initiatiefnemers van de vluchtelingenunit in BioTope, Katrien Van Langenhove en Bie Kentane.

Het BioTope Cohousingproject: ook inclusie bevorderen met kwetsbare groepen

In 2015 kreeg de Malmarfabriek in Sint-Amandsberg een nieuwe bestemming als collectief woonproject 'Bijgaardehof'. Bijgaardehof heeft aan de hand van drie cohousinggroepen 'De Spore', 'Wijgaard' en 'BioTope' plaats voor 59 woonunits en 1 wijkgezondheidscentrum. 'De Spore' voorziet 15 woonunits, Wijgaard voorziet 25 woonunits en BioTope voorziet er 19.

In 2015 lanceerde sogent een zoektocht naar geïnteresseerde bewoners en organisaties die graag aan het project wilden meewerken. Meer dan 70 gezinnen en personen en buurtfuncties stelden zich kandidaat voor een plekje op de site. Sogent selecteerde de kandidaten op basis van hun visie op de site en hun meerwaarde voor de buurt. Bovengenoemde cohousinggroepen hadden het beste voorstel. De eigenlijke constructie van het initiatief start in 2019 en in 2021 zijn de units woonklaar.

Uniek aan de BioTope Cohousinggroep is dat er binnen deze 19 woonunits ook 1 unit voor een vluchtelingengezin beschikbaar wordt gesteld. Met hun project willen ze dus niet enkel diegenen aanspreken die zich een dergelijke woonunit kunnen veroorloven, maar ook inclusie met kwetsbare groepen bevorderen.

"-Het idee van inclusie was heel breed... al van in het begin. Andere cohousingprojecten vonden wij vaak zowat exclusieve projecten die enkel de blanke middenklasse aansprak, en dat is nog altijd wel wat zo, want het is nog altijd niet heel goedkoop. Zeker als je begint te bouwen, dan merk je al rap, onder de 300.000 euro ga je niet veel kunnen doen. Dus dan dachten we, dat is jammer, we zouden ook wel wat units voor kwetsbare groepen willen. (Katrien Van Langenhove_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

De specifieke doelgroep van deze woonunit lag niet onmiddellijk vast. Enkele initiatiefnemers lanceerden een enquête in de woongroep en vervolgens werd er als doelgroep gekozen voor een vluchtelingengezin met kinderen. Andere opties waren bijvoorbeeld kwetsbare jongeren of langdurig werklozen. De selectie van het vluchtelingengezin is nog niet gemaakt.

Een visietekst met een krachtig signaal naar het beleid

Met hun initiatief om een woonunit te voorzien voor een vluchtelingengezin, wil BioTope een plaats zijn voor mensen die extra omkadering kunnen gebruiken. Dit sociaalmaatschappelijke luik is dan ook duidelijk opgenomen in de visietekst van BioTope.

Daarnaast neemt BioTope ook een signalerende functie op naar overheid toe om het schrijnende tekort aan woongelegenheden voor erkende vluchtelingen aan te kaarten. Het beleid rond wonen staat volgens Katrien Van Langenhove en Bie Kentane nog te vaak los van het integratiebeleid.

Integratie is vaak 1 luik en wonen is een ander luik, en door dit project willen we de 2 ook wel met elkaar verenigen. En we denken dat dat ook werkt op die manier. Wonen en integreren moet meer bij elkaar aansluiten. (Bie Kentane_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Mits (lokale) overheidssteun via het aanreiken van middelen, handvaten en/of een draaiboek, kunnen inclusieve cohousing-initiatieven volgens hun gestimuleerd en vermenigvuldigd worden.

De maatschappelijke meerwaarde van ons project is dubbel. We realiseren een betaalbare huurwoning voor een erkend vluchtelingengezin én we geven een krachtig signaal naar het beleid. Als een grote groep mensen aandeelhouder wordt van dit project, tonen we aan hoe breed het maatschappelijk draagvlak voor inclusief wonen is. (Bie Kentane_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Een initiatief met een duidelijke structuur

De beslissingen met betrekking tot het BioTope-project worden op de vergaderingen unaniem door de hele woongroep (van de 19 woonunits) genomen. De diverse BioTope-werkgroepen 'bouw', 'interne organisatie', 'tuin', 'financiën' en 'juridische zaken' bereiden de agendapunten voor. De woongroep was het unaniem eens over de oprichting van een vluchtelingenunit. Vervolgens spitste een specifieke werkgroep 'vluchtelingen-unit' zich verder toe op de realisatie ervan, met telkens een terugkoppeling naar de gezamenlijke woongroep.

Gezien het hoge aantal overlegmomenten was het voor deze werkgroep vluchtelingen-unit een uitdaging om telkens voldoende agendaruimte op de algemene vergadering te verwerven.

Wij hebben met de werkgroep toch wat tijd moeten opeisen, want er zijn massa's dingen die tijd opeisen. Dus wij hebben echt moeten zeggen, ok nu willen wij 10 minuten op de agenda om daarover te spreken. Want elke minuut telde op een bepaald moment. (Bie Kentane_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Bovendien is deze representatie op de algemene vergadering van belang opdat het engagement bij de woongroep behouden blijft. De unanieme instemming van de woongroep is een eerste stap maar het bewaren van het engagement ervan vergt enige inspanning.

Want je bent met iedereen van je werkgroep wel mee, maar je moet zorgen dat de hele groep nog mee is. Dus we zorgden dat er echt altijd iemand op de ledenvergadering was die het thema verdedigde. Want als we het niet iedere keer op de agenda plaatsten ging het wel echt ondergesneeuwd geraken. (Katrien Van Langenhove_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Tot slot is het op de agenda plaatsen van de vluchtelingenunit ook belangrijk om de expertise van andere werkgroepen te raadplegen. Het realiseren van een dergelijke vluchtelingenunit vraagt immers heel wat financiële en juridische kennis van de initiatiefnemers.

De keuze voor een vluchtelingenunit werd op korte tijd genomen. Initieel was er slechts een beperkte kennis en expertise bij de initiatiefnemers. Deze kennis nam doorheen de tijd toe door eigen ervaringen.

Samenwerken met Wooncoop: het belang van een juridisch kader

Na het overtuigen van de gehele woongroep om mee te stappen in het project, was een tweede uitdaging het vergaren van voldoende financiële capaciteit voor de realisatie van het project. Hiervoor was een duidelijke juridische omkadering van het project nodig. De werkgroep ging bijgevolg op zoek gegaan naar mogelijke partners om hun initiatief hierin bij te staan.

Er volgde een hele reeks gesprekken met potentiële partners die reeds over een businessmodel beschikten. Zij hanteerden echter te zware financiële criteria om de inclusie-unit te realiseren. In het uitdragen van hun maatschappelijke missie, wenst BioTope het project immers ook betaalbaar te

houden voor de woongroep zelf. Na diverse gesprekken met projecten en wooncoöperaties, vond BioTope een financiële partner in Wooncoop. Wooncoop is een coöperatief model "Goed wonen betaalbaar te maken voor een breed publiek". Dankzij enkele personen met een juridische achtergrond in de werkgroep, was de samenwerkingsovereenkomst met Wooncoop snel gerealiseerd.

Dat administratieve en dat zakelijke, dat hele businessplan nemen zij in handen. Dus dat was echt een hele last die van onze schouders viel. En op die manier is het wel haalbaar. (Katrien Van Langenhove_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Wooncoop zorgde voor een duidelijk juridische kader dat zowel de interne als de externe financiering van de vluchtelingenunit mogelijk maakte. Bij de aankoop van aandelen, moeten investeerders immers duidelijk weten wat ze voor hun lening in ruil kregen. Dit juridische kader zorgde er bijgevolg voor dat de leden van de BioTope-woongroep zelf hun engagement verankerden via de aankoop van een aandeel voor de vluchtelingenunit. Sommigen investeerden bovendien nog extra. In totaal brachten de leden van de BioTope-woongroep 40.000 euro bijeen voor de realisatie van het project. Hierdoor werd ieder lid van de woongroep aandeelhouder van de vluchtelingenunit.

Bovendien maakte het juridische kader van Wooncoop ook externe financiering mogelijk. Om extra geld in te zamelen startte de BioTope-woongroep een crowdfundingactie. Wooncoop omkaderde de voorwaarden waarbinnen de externe investeerders 10 jaar lang een geldsom inbrengen door aandelen zonder financieel rendement aan te kopen. Na die periode kunnen deze investeerders hun geld terugkrijgen of genieten van een beoogd dividend van 2%.

Voor een dergelijke investeerders konden de leden van woongroep BioTope enerzijds rekenen op hun eigen achterban van kennissen, vrienden en familie. Anderzijds bleek er een verrassend draagvlak in Gent te bestaan voor het realiseren van de vluchtelingenunit. Het streefbedrag van 100.000 euro werd immers op een maand tijd bereikt (juni-juli 2018). Om het resterende bedrag te financieren ging Wooncoop een lening aan bij de bank.

Het financiële risico van de vluchtelingenunit

Ook de andere woongroepen 'De Spoor' en 'Wijgaard' waren enthousiast over het idee van een vluchtelingenunit. Zij strandden echter op het financieel-juridische luik. De waarde van de woonunit voor het vluchtelingengezin is immers geschat op 297.500€ én vraagt van de leden van de woongroep bovendien dat ze zich financieel kwetsbaar opstellen.

"Er waren een aantal mensen die zeiden, ja, er zijn hier kandidaten die het willen kopen en wij gaan ons hier dan financieel kwetsbaar opstellen? Misschien geraken we die unit niet meer kwijt, of erger,.. iedere unit moest zijn engagement dus ook een stuk financieel tonen. Dus iedereen heeft financieel ook een stuk bijgelegd in aandelen voor Wooncoop. Dus dat is een stuk overtuigingswerk. Het heeft op een bepaald moment financieel risico gevraagd maar ook wat energie." (Katrien Van Langenhove_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

De aanleunende rol van de BioTope

De BioToppers trachten met hun inclusie-woonunit geenszins de rol van de professionele hulpverlening over te nemen. Veeleer vervullen de BioTope-inwoners een aanleunende rol. De steun die zij aan het vluchtelingengezin bieden is bovendien niet bedoeld als eenrichtingsverkeer. In BioTope interageren de inwoners met elkaar en ondersteunen ze bijgevolg ook elkaar.

"Net zoals er zorg voor elkaar is, gaat er ook zorg voor hen zijn maar we moeten dat niet buiten proportie maken. En wij gaan niet de enige zijn die hen gaan helpen. Omgekeerd gaat dat ook zijn. Ik denk dat we vooral naar de wisselwerking willen kijken." (Katrien Van Langenhove_initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Het BioTope-initiatief past in hun onderzoeksproject 'Wonen in diversiteit' dat het Vlaamse BWMSTR label kreeg. De selectie, omkadering en begeleiding van het gezin wordt opgenomen door Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

Hoewel de eigenlijke selectie van het gezin nog moet gebeuren, maakte de BioTope woongroep reeds een bewuste keuze gemaakt voor een vluchtelingengezin met kinderen. In de nabije toekomst zit de werkgroep vluchtelingenunit samen Vluchtelingenwerk Vlaanderen voor de uiteindelijke selectie van het gezin. De woongroep is zich immers bewust van het feit dat niet ieder vluchtelingengezin in een dergelijke vorm van samenhuizen wenst te stappen.

Tot slot moet de BioTope-woongroep in overleg Vluchtelingenwerk Vlaanderen bepalen wat het profiel van dit gezin wordt. Gaat de woongroep voor een hoogopgeleid gezin? Of eerder voor een gezin met uitdagingen?

Ook aandacht voor externe inclusie

De inclusie-unit van het vluchtelingengezin is centraal gelegen naast de gemeenschappelijke leefruimte en de tuin van de BioTope-site. Naast de eigen woonunit, heeft ieder gezin toegang tot een collectieve binnen-en buitenruimte. Bovendien zijn er ook ruimtes die gedeeld worden met de andere woongroepen zoals de parking, de werkplaats en de verschillende tuinen tussen de gebouwen en fabrieksmuren in.

Naast de interne inclusie trachten de woongroepen ook externe inclusie met de buurt te bevorderen. Bijgevolg is er een woongroep-overschrijdende werkgroep 'buurt' die nagaat hoe ze ook de lokale context in het woonproject kunnen betrekken. De aanwezigheid van het Wijkzorgcentrum op de Bijgaardehof-site vormt hierin een eerste stap. Een deel van de site is voorbehouden voor ontmoetingen met andere groepen.

"We hebben al gebrainstormd over bijvoorbeeld huiswerkbegeleiding, of openluchtfilmavonden, of koken voor de buurt... Maar we willen letterlijk een opening naar de buurt toe maken en hen laten participeren in de keuzes die zullen gemaakt worden." (Bie Kentane _initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Een project met navolging

De BioTope-woongroep kenmerkt zich door een heterogene samenstelling. De toekomstige inwoners zijn zowel gezinnen als alleenstaanden, verspreid over verschillende generaties. De woonunits zijn afgestemd op deze verschillende gezinssamenstellingen en variëren bijgevolg in omvang. Door dat een aantal van de ruimtes gemeenschappelijk zijn, blijft de omvang van de woonunits beperkt.

De BioToppers beseffen dat hoewel hun woongroep zeer divers is samengesteld, het geen maatschappelijke doorsnede is van de bevolking. Hoewel het een betaalbaar project is, kunnen mensen in kansarmoede zich geen woonunit veroorloven. Hier zou het lokale niveau een rol kunnen spelen in het faciliteren van enkele woonunits voor kwetsbare doelgroepen.

Toch merken initiatiefnemers van BioTope dat hun project reeds navolging krijgt.

"Wat we wel merken is dat dit succes mensen aanspreekt. In de buurt is er een vriendengroep die zegt, we willen graag een huis kopen dat we vrijhouden voor vluchtelingen. Hoe hebben jullie dat gedaan? Zouden we dat bij wooncoop kunnen doen of moeten we naar een andere organisatie. We zien dat het toch wel verspreid geraakt." (Katrien Van Langenhove _initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

Hoewel het initiatief maar één extra woonruimte voor vluchtelingen bij-creëert, is het een project met potentieel. Indien ieder samenhuisproject of woonblok een unit voor een vluchtelingengezin voorziet, stijgt immers de kwantitatieve impact. In overleg met Vluchtelingenwerk Vlaanderen moet

de BioTope-woongroep nog bepalen of ze de woonunit voor een beperkte tijd als doorgaanswoning ter beschikking stellen of voor een langdurige tijd als stabiele huisvesting.

"Vluchtelingenwerk Vlaanderen zegt, sowieso wat je ook kiest, het is goed. Stabiliteit is vaak heel moeilijk. Als je één gezin houdt dan is dat naar stabiliteit geweldig. Maar dan help je natuurlijk wel maar één gezin. Werk je een tweetal jaar met een gezin, dan maak je de integratie iets makkelijker naar de arbeids-of woonmarkt toe, en geef je tools. Zo zijn er een aantal argumenten voor of tegen." (Katrien Van Langenhove _initiatiefneemster vluchtelingenunit BioTope)

BioTope Cohousing Gent:

- <https://www.facebook.com/BioTopeCohousing/>
- biotope9040@gmail.com
- <http://www.biotopcohousing.be/>

4.2.5 Regionale Woonclub W13

W13 is een professionele organisatie die ontstond in 2015 als samenwerking tussen de 13 OCMW's van de gemeentes Anzegem, Avelgem, Deerlijk, Harelbeke, Kortrijk, Kuurne, Lendeledede, Menen, Spiere-Helkijn, Waregem, Wervik, Wevelgem, en Zwevegem en het CAW Zuid-West-Vlaanderen. Nadien kwam ook het OCMW van Wielsbeke bij de vereniging. Het doel van W13 is het voeren van een gezamenlijk sociaal welzijns- en zorgbeleid voor de regio Zuid-West-Vlaanderen. In 2016 nam W13 de Woonclub van Kortrijk over en breidde deze regionaal uit. De W13-Woonclub tracht de toegankelijkheid naar de private huurmarkt voor kwetsbare huurders te vergroten. Kwetsbare huurders, waaronder vluchtelingen, komen langs op de 11 Woonclubpunten, waar men (mits actieve inbreng van het individu) ondersteunt in de zoektocht naar huisvesting. De Woonclub bestaat uit 2 professionele medewerkers en 8 vrijwilligers.

Deze casus kwam tot stand op basis van een interview met projectmedewerkers W13 Emmelie Callewaert en Steffi Vandeveldde en een interview met 2 vrijwilligers van de W13-Woonclub.

W13 als regisseur in het welzijns- en zorglandschap van Zuid-West-Vlaanderen

W13 is een professionele organisatie die ontstond in 2015 met als missie "het voeren van een gezamenlijk sociaal welzijns- en zorgbeleid voor de regio Zuid-West-Vlaanderen zodat iedereen in de regio dezelfde kansen heeft op een menswaardig en kwaliteitsvol leven, de uitoefening van zijn grondrechten en toegang tot het welzijns- en zorgaanbod, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbaren". Dit gezamenlijk sociaal welzijns- en zorgbeleid uit zich in een samenwerking tussen 14 OCMW's uit de regio Zuid-West-Vlaanderen (Anzegem, Avelgem, Deerlijk, Harelbeke, Kortrijk, Kuurne, Lendeledede, Menen, Spiere-Helkijn, Waregem, Wervik, Wevelgem, Wielsbeke, en Zwevegem) en het CAW Zuid-West-Vlaanderen. W13 is sterk ingebed in netwerk van partners en geniet daardoor een hoge credibiliteit.

W13 neemt binnen deze samenwerking "de rol als regisseur" op en behoudt een overzicht op en faciliteert de samenwerking tussen de verschillende diensten.

De financiering van de Regionale Woonclub W13 is overgegaan van een provinciale financiering naar een financiering via de lokale besturen. De huidige financiering loopt nog tot 2020 maar wordt hoogstwaarschijnlijk verlengd. De Regionale Woonclub W13 is een voorbeeld van een door lokale overheden opgezette organisatie die voor een langere tijd wordt gesubsidieerd en een structurele (woon)ondersteuning voor vluchtelingen biedt als één onderdeel van een ruimere werking.

Deze regionale financiering heeft als gevolg dat de Woonclub enkel regio-gebonden werkt. Aanvragen van LOI-werkingen buiten Zuid-West-Vlaanderen worden geweigerd. Indien nodig wordt de vluchteling ook doorverwezen naar de eigen diensten in zijn/haar stad of gemeente.

Bovendien is het regionale aanbod reeds veel kleiner dan de vraag. Vandaar dat de woonclubmedewerkers enkel vluchtelingen vanuit de eigen regio kunnen helpen.

Er zit een heel grote doelgroep op dat zeer kleine aanbod en het is dikwijls dat ze met 20 ergens gaan kijken. En we wilden ook dat aanzuigeffect vermijden, want het doet echt snel de ronde als er zoiets bestaat. Het is ook wel moeilijk, want het is niet dat je die mensen niet wilt helpen, maar het is zeer tijdsintensief en ook voor de lokale besturen, zij investeren daarin, dus het is ook wel de bedoeling dat het voor hun publiek wordt aangewend. (Steffi Vandeveldde _Projectmedewerker W13)

W13 vormt een schakel tussen de noden op het terrein en de lokale overheden. Hierdoor bevindt de organisatie zich in een uitstekende positie actuele noden op het terrein te signaleren. Naast de uitvoerende functie heeft W13 dus ook een signalerende en adviserende functie aan de lokale besturen.

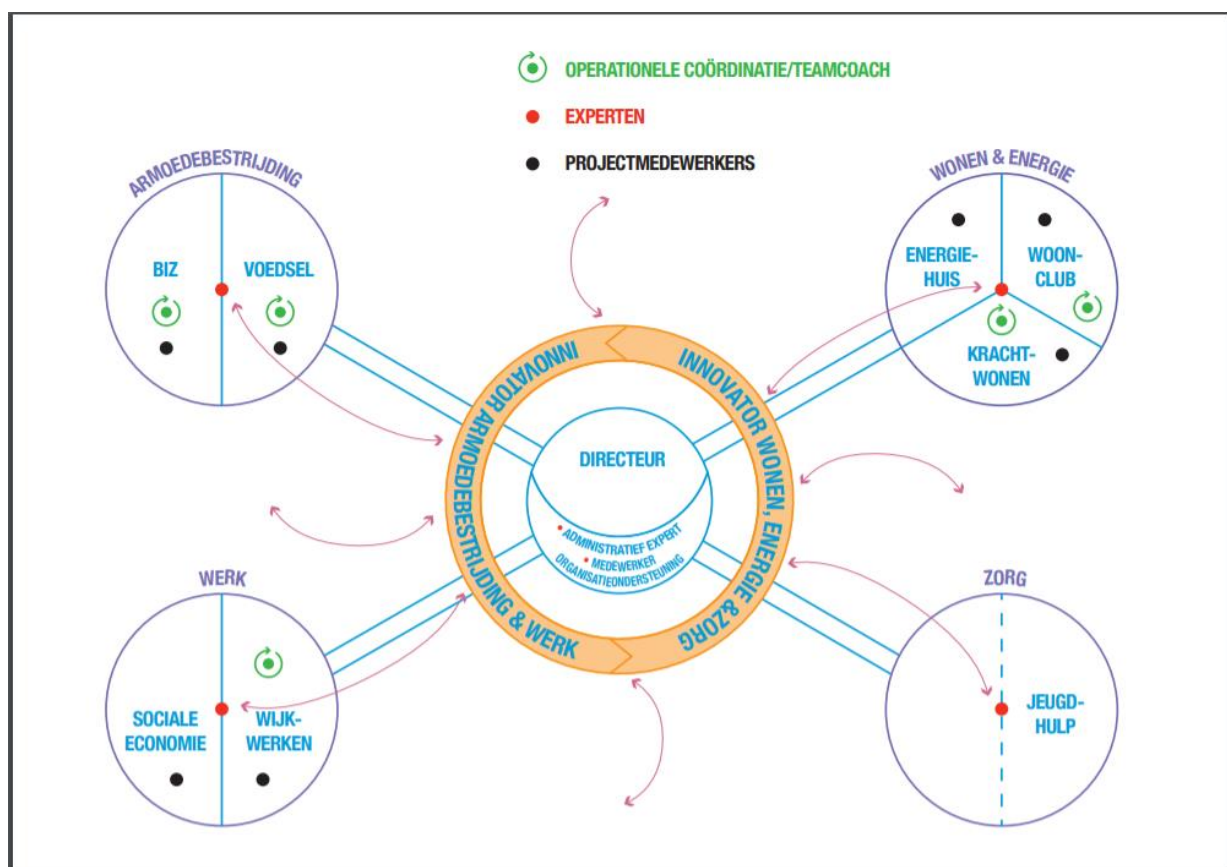
"De hiërarchische lagen voel je hier niet"

W13 is samengesteld uit een dienst wonen (8 medewerkers), een dienst zorg (21 medewerkers), een dienst armoede (6 medewerkers) en een dienst werk (20 medewerkers). Voor elk van deze diensten zijn er 1 of meerdere experten, en/of 1 of meerdere projectmedewerkers en een operationele coördinator.

Hoewel W13 top-down is georganiseerd, met een hiërarchische structuur met een centrale directeur en een coördinator per dienst, is deze hiërarchie niet voelbaar in de werking zelf.

Iets dat eigen is aan onze organisatie: we zijn niet hiërarchisch georganiseerd. We zijn een redelijk nieuwe organisatie. Ok er zijn coördinatoren, maar die hiërarchische lagen voel je hier echt niet.
(Emmelie Callewaert_Projectmedewerker W13)

Bovendien is W13 ook een relatief nieuwe organisatie, waarbij het aantal medewerkers nog steeds toeneemt.



De Regionale Woonclub: een woonondersteuning voor een brede doelgroep

In de W13-werking is het luik wonen en energie samengenomen. Deze cluster bestaat uit een 'Energiehuis', een werking 'Kracht.wonen' en een 'Regionale Woonclub'. De dienst 'Wonen & Energie' is samengesteld uit een expert wonen, een projectmedewerker Kracht.wonen, een administratief medewerker van Kracht.wonen, twee projectmedewerkers van de Woonclub, twee medewerkers van het energiehuis en een administratief medewerker Food Act 13 en Energiehuis.

Het Energiehuis staat in voor de organisatie en coördinatie van de Vlaamse Energielening in de regio. Via de Vlaamse Energielening kan men geld ontlend om energiebesparende maatregelen uit te voeren aan zijn of haar woning.

Met Kracht.wonen en de Regionale Woonclub wil W13 tegemoet komen aan de noden van kwetsbare groepen op vlak van wonen en thuisloosheid. Zowel het Kracht.wonen-initiatief als de Regionale Woonclub zijn gericht op het vinden van huisvesting voor kwetsbare huurders, waaronder erkende vluchtelingen.

Kracht.wonen focust op personen met een multi-probleemsituatie van langdurige aard. Wanneer bestaande lokale en sectorale diensten niet tot een oplossing komen, bundelt Kracht.wonen de krachten van de verschillende diensten om huisvesting mogelijk te maken. Kracht.wonen is dan ook een 'laatste strohalm' voor personen met een 'allround problematiek' zoals een financiële problematiek of een verslaving.

De Regionale Woonclub beoogt een ruimere doelgroep. Alle personen, dus ook vluchtelingen, die hulp nodig hebben bij het zoeken naar een woning op de private huurmarkt, kunnen bij een van de 11 woonclubpunten van de Regionale Woonclub terecht.

Een toenemende instroom van vluchtelingen in de Woonclub

De Regionale Woonclub ontstond in 2009 als onderdeel van het CAW Kortrijk en spitte zich toe op het vinden van huisvestingen voor kwetsbare huurders in Kortrijk. In 2016 nam W13 dit lokale initiatief over en breidde het regionaal uit via de 11 woonclubpunten in Kortrijk, Harelbeke, Kuurne, Deerlijk, Menen, Wervik, Wevelgem, Waregem, Anzegem, Avelgem, Zwevegem. Deze punten zijn sinds april 2016 wekelijks of tweewekelijks op vaste permanentiemomenten open.

Hoewel iedere kwetsbare huurder kan langskomen op het woonclub-permanentiemoment in zijn/haar regio, merken de twee projectmedewerkers sinds 2017 een sterke toename van vluchtelingen die aankloppen in hun zoektocht naar huisvesting.

Deze verhoogde instroom van vluchtelingen is volgens hen te wijten aan de stopzetting van het CAW-project in Kortrijk voor het huisvesten van LOI-verlaters. De CAW-medewerker van dit project was steeds fysiek aanwezig op de Woonclub-permanentiemomenten en hielp vervolgens de vluchtelingen verder die er zich aanmeldden.

Hoewel de Regionale Woonclub nu dus ook vluchtelingen helpt bij het zoeken naar huisvesting, ervaren zij de stopzetting van het CAW-project als een verlies. Het CAW-initiatief bood immers een intensieve trajectbegeleiding aan de vluchteling waarbij men ook meeding op huisbezoek. Omwille van de werklast is het bij de Regionale Woonclub niet mogelijk om in een dergelijke intensieve trajectbegeleiding voor vluchtelingen en de andere kwetsbare huurders te voorzien.

Van een louter professionele organisatie naar een vrijwilligerswerking

Na verloop van tijd merkten de professionele medewerkers van de Woonclub dat de permanentiemomenten te druk bezocht werden om nog een kwalitatieve dienstverlening te garanderen. Vervolgens besloot men om in de Woonclub vrijwilligers in te schakelen.

De woonclub werkt niet op afspraak. Mensen konden zomaar binnenstappen tijdens de permanentiemomenten. Maar op den duur werd dat groter en groter. We konden niet meer inzetten op max. dienstverlening op maat. Dus we dachten, misschien wordt het tijd om met vrijwilligers te werken.
(Steffi Vandevelde_Projectmedewerker W13)

Momenteel er 8 vrijwilligers actief in de Regionale Woonclub. Deze vrijwilligers zijn niet evenredig verdeeld over de verschillende woonclubpunten maar worden ingezet waar het meest nodig zijn. In kleinere gemeenten zijn de woonclubpunten iets minder druk bezocht waardoor de vaste medewerkers zelf de taken kunnen uitvoeren.

Om de vrijwilligers te vinden doet men beroep op verschillende kanalen. Het Platform voor Vrijwilligerswerk voorziet een vacature en er zijn wervingsaffiches. Gekoppeld aan de wervingsaffiches

voorziet men ook een wervende tekst voor de personen die meer informatie wensen over de (werking van de) Woonclub en de taken van vrijwilligers. Tot slot, organiseert men ook een infomoment voor de geïnteresseerde vrijwilligers.

De taken van de vrijwilliger in de Woonclub

Een vrijwilliger kan twee taken opnemen in de Woonclub: ondersteunen tijdens de Woonclubpermanentie of het opmaken van 'immolijsten'. Aan de hand van een eerste intakegesprek gaat de professionele Woonclub-medewerkers na wat de verwachtingen maar ook de vaardigheden zijn van de vrijwilliger.

Van de vrijwilligers die huisvesting zoeken op de verschillende woonclubpunten wordt verwacht dat zij in staat zijn om online gerichte zoekopdrachten in te geven en dat ze ook over sociale vaardigheden beschikken om contacten te leggen met makelaars of private verhuurders. Vrijwilliger moeten de Nederlandse taal voldoende beheersen om immobiliënkantoren, bezoekers en eigenaars te woord te staan. Het is ook mogelijk dat vrijwilligers zich concentreren op een van deze taken, wanneer zij bijvoorbeeld liever geen eigenaars of immobiliënkantoren te woord staan.

Vrijwilligers kunnen ook opteren hun engagement niet op het terrein uit te oefenen maar binnen de W13-werking door het opstellen van 'immolijsten' met beschikbare woningen in de regio.

Ondersteuning tijdens Woonclubpermanentie

Vrijwilligers ondersteunen de professionele medewerker tijdens de Woonclubpermanenties. Wanneer vluchtelingen (of andere kwetsbare huurders) met een hulpvraag bij de Regionale Woonclub aankloppen, vindt er door de professionele projectmedewerker eerst een rechten- en situatieverkenning plaats. Tijdens dit gesprek is er ook ruimte voor de vluchteling om zelf de wensen en criteria voor een woning kenbaar te maken.

Vervolgens gaat de vrijwilliger op basis van de ingevulde fiche op zoek naar huurwoningen die binnen de vooropgestelde criteria vallen en financieel haalbaar zijn. Indien nodig geven de vrijwilligers ook informatie over de huurwaarborg, sociale huisvesting, de huurwetgeving, etc. Bij moeilijkere situaties kan de vrijwilliger steeds terug vallen op de kennis en ervaring van de professionele medewerker.

Wanneer een vrijwilliger een potentiële huurwoning vindt, neemt hij/zij vervolgens contact op met de private eigenaar of met het immobiliënkantoor en geeft de vluchteling ook de nodige informatie hoe deze afspraak te bereiken. Daarnaast geeft de vrijwilliger de vluchteling ook tips en tricks voor het contact met de makelaar of private eigenaar. Er wordt echter niet meegegaan om het pand te bezichtigen of met de verhuurder te onderhandelen.

Opmaken van immolijsten

Vrijwilligers kunnen de professionele medewerkers ook bijstaan bij het opmaken van een immolijst met beschikbare woningen in de regio. Een vrijwilliger inventariseert, actualiseert en centraliseert deze lijst. Vervolgens controleren andere vrijwilligers deze lijst wekelijks op reeds verhuurde panden en vullen ze deze aan met nieuwe aanbiedingen. Deze Excellijsten gebruikt men tijdens de Woonclubpermanenties om snel en efficiënt een geschikte, kwalitatieve en betaalbare huurwoning op maat van de bezoeker te selecteren en de eigenaar of makelaar te contacteren.

Dus dat is een grote luxe die ons heel wat zoekwerk bespaart. Vroeger deden wij dat zelf; toen waren we met 3 medewerkers, maar toen zijn we naar 2 gegaan en ging dat niet meer. (Emmelie Callewaert_Projectmedewerker W13)

In 2017 begeleidde de Woonclub 604 mensen en gezinnen.

In het jaar 2017 begeleidde de Woonclub 604 open dossiers. Voor 187 individuen of gezinnen (31% van deze mensen) vond men ook effectief huisvesting met een semipermanent karakter. 29% van de 604 zijn passieve dossiers waarvan men vermoedt dat ze huisvesting hebben gevonden. 40% van de dossiers was nog lopende in 2018.

Uitdagingen voor vrijwilligers: naar een strenger optreden tegen leegstand?

Een eerste uitdaging voor zowel de vrijwilligers als de professionele hulpverleners is dat hun cliënten na het vinden van een woning, dit niet altijd terugkoppelen aan de Woonclub.

Als ze een woning vinden komen ze dan niet meer terug. En het is dan maar met te bellen dat we weten dat ze iets gevonden hebben. Dus de reactie om het dan te laten weten is er dan niet. Pas op, je hebt er die het met veel trots komen zeggen, maar weinig. (Steffi Vandevelde_Projectmedewerker W13)

Als ze iets gevonden hebben, dan hoor je ze niet meer. (Vrijwilliger2_Woonclub)

Een tweede uitdaging voor de vrijwilligers is de werking van het private huursysteem uitleggen aan vluchtelingen. Zij hebben doorgaans het idee dat wanneer ze uitgenodigd voor een woningbezoek, hier automatisch uit volgt dat ze ook geaccepteerd worden als huurder.

Het is natuurlijk ook; vluchtelingen denken soms maar te bellen en dat ze direct mogen gaan. En ze verstaan dan niet dat ze niet gekozen zijn als ze gaan kijken. Het is natuurlijk niet gemakkelijk. Ze geven hun gegevens en dan horen ze niks meer. En ik snap het wel. Het is frustrerend maar... (Vrijwilliger2_Woonclub)

Het gebeurt dat vluchtelingen onrealistische criteria opgeven bij de woningzoektocht. Ze hopen voor een lage prijs een kwalitatief goede en ruime woning te hebben. De vrijwilligers leggen vervolgens uit dat de huurprijzen in België (en voornamelijk in de steden) vrij hoog liggen.

Ja, dat hebben we veel hoor. Ze denken dat ze een woning gaan vinden voor 300 euro maar ze vragen dan 4 kamers met een tuin, een garage... (Vrijwilliger1_Woonclub)

Verder verduidelijken de vrijwilligers dat indien vluchtelingen een sociale woning krijgen aangeboden, tenzij er een praktische reden van weigering is, ze deze zeker moeten aannemen. Ook al voldoet deze woning niet helemaal aan hun verwachtingen.

Ja we hadden een vluchteling en die had kans op een sociaal appartement. Het was een studio want die man was alleen en hij dacht om dat niet te nemen. Dat wij zeggen. Je moet dat nemen. Hij wou dus een grotere studio met een kamer apart. Maar wij zeiden, dan sta je op straat he. En toch niet... Ik weet het niet want we hebben hem niet meer gezien maar we hebben er wel in gehamerd dat hij dat moest nemen. Dan kon hij nog altijd uitkijken naar iets anders maar het was wel moeilijk hem te overtuigen. (Vrijwilliger2_Woonclub)

De vrijwilligers van de Woonclub worden regelmatig met discriminatie op de private huurmarkt geconfronteerd. Deze discriminatie is voornamelijk op basis van het leefloon dat de vluchteling ontvangt en dat door de makelaars of private eigenaars als een onstabiel inkomen wordt gepercipieerd. Ook voor niet-vluchtelingen met een leefloon of uitkering is het voor de vrijwilligers zeer moeilijk om een afspraak vast te leggen.

Dus ja dan gaan ze kijken maar ze horen dan niks meer. Ze zijn niet in fout als ze zeggen, we geven ze geen kans maar ja. Dat zijn natuurlijk allemaal de goedkoopste woningen waar dan ook meerdere kandidaten voor zijn en zij kunnen dan kiezen. Uiteindelijk kiezen ze soms wel voor hen. Dus blijven volhouden. (Vrijwilliger2_Woonclub)

Ja, soms vragen ze, wat doen ze van werk? Hebben ze een vast inkomen? En dat wij dan.. Voor mij is dat ook frustrerend van panden die lang leegstaan en niet verhuurd geraken. Maar ook mensen

met een handicap die een uitkering krijgen en dan nog eens een van het FOD zien bijkomende uitkering krijgen dat ze zeggen, nee een uitkering van het FOD, nee. Terwijl dat geeft toch veel meer zekerheid. (Vrijwilliger1_Woonclub)

Deze discriminatie is voornamelijk frustrerend wanneer na weigering blijkt dat de woning nog steeds lange tijd te huur staat. Volgens een van de vrijwilligers moet men dan ook strenger optreden tegen leegstand.

Maar we zeggen altijd, we zoeken voort. Maar wat er soms frustrerend is dat wij maanden aan een stuk hetzelfde huis of appartement te huur zien staan en dat we daarvoor al gebeld hebben en heel veel kandidaten hebben en dat het dus niet verhuurd wordt.[...] "Ik vind dat ze daar strenger op moeten zijn op die leegstand. Want er zijn er die een jaar leegstaan. En waar er niks in gebeurt. Dat is hete enige dat mij frustreert. (Vrijwilliger2_Woonclub)

De vrijwilligers geven tot slot ook een nood aan vertaalondersteuning aan. Ze kunnen wel contact opnemen met een professionele tolk, maar deze is niet steeds beschikbaar op het moment van de permanentie-uren van de Woonclub. Bovendien is er ook niet voor iedere taal een tolk beschikbaar.

"Of de mensen die van Eritrea komen. Zij verstaan niks, wij verstaan niks. En dan proberen we met iemand anders, iemand die wel al een beetje Nederlands kan, dat die samen komt of met een tolk. Maar dat is aan de telefoon. Dat is moeilijk om dan net iemand te hebben op dat moment. Maar we doen het nu niet meer, we doen het met google translate." Vrijwilliger2_Woonclub W13

"Ja, en de mensen van Eritrea praten Tigrinya. En er bestaat gewoon geen tolk voor. Dus dan is het met handen en voeten." (Emmelie Callewaert_Projectmedewerker W13)

Aangezien de woonondersteuning een intensieve taak is, hanteert W13 het beleid dat vrijwilligers naast de uren dat ze hun engagement uitoefenen, geen contact opnemen de cliënten. Dit om een grens tussen hun privéleven en hun vrijwilligersengagement te bewaren.

"Nee dat is een afspraak met hen. Buiten de uren nemen we geen contact op met hen. Dat is onszelf dat we soms...(Vrijwilliger1_Woonclub)

Empowerment als methodiek om resultaat te behalen

De Woonclub verwacht van de kwetsbare huurder dat hij/zij actief meezoekt naar een woning en ook zelf het contact met de Woonclub onderhoudt.

Het verschilt van persoon tot persoon maar wij proberen wel altijd duidelijk te zeggen, wij helpen zoeken voor jou, samen met jou. Want je hebt personen die 1x komen en zich inschrijven en dan een maand later zeggen, ik heb nog niets gehoord van jou. Dan moeten wij zeggen, zo werkt het niet. Het is geen systeem met een wachtlijst waarbij wij dan gaan zoeken. De personen moeten echt actief meezoeken. Ze hoeven daarvoor niet iedere week terug te komen. Sommige mensen nemen contact op per mail, per telefoon, whatsapp... Maar dat we weten dat ze actief bezig zijn, en dan blijven wij ook doorzoeken. (Steffi Vandevelde_Projectmedewerker Woonclub W13)

De intensiteit van de woonondersteuning verschilt volgens de capaciteiten en mogelijkheden van ieder individu. Individuen die louter problemen hebben bij de start van hun woningzoektocht, legt men uit hoe te zoeken op immobiliënsites en hoe telefonisch contact op te nemen met makelaars of private eigenaars. Vluchtelingen die de taal niet machtig zijn of financieel niet sterk genoeg zijn om over internet en telefoon te beschikken, krijgen een intensere woonondersteuning.

Sommige mensen kunnen de taal niet spreken, ja dan gaan we ze niet laten bellen. We hebben soms jonge mensen die bij ons komen, en zeggen ik weet niet hoe ik moet zoeken. Dat is dan bijvoorbeeld eens uitleggen hoe tweedehands werkt, immoweb,.. Soms is dat volledig dat wij de zoektocht moeten overnemen voor mensen omdat zij niet op het internet kunnen, maar soms ook mensen die echt niet weten hoe ze moeten zoeken. (Emmelie Callewaert_Projectmedewerker Woonclub W13)

Investeren in de zelfredzaamheid van vluchtelingen betekent niet enkel de vluchteling actief laten participeren, maar ook luisteren naar diens verhaal.

En dikwijls ook. Die mensen komen maar hebben allemaal hun eigen verhaal. Dus daar wordt ook wel naar geluisterd. En er wordt wel een keer langer gebabbeld dan alleen over dat huis. Ja, sommige mensen ventileren. (Vrijwilliger2_ Woonclub)

Ik voel dat die mensen nood hebben aan een gesprek en ik kan daar enorm goed inkomen. Soms, nadat we het gehad hebben dat we nog onderling spreken en dat ik zeg, hoe is dat mogelijk. Ja, en ook bepaalde mensen die graag hun verhaal vertellen en blij zijn dat daar gehoor aan wordt gegeven. (Vrijwilliger1_ Woonclub)

De Woonclub: een duidelijk onderscheid tussen woonondersteuning en woonbegeleiding

De professionele medewerkers geven duidelijk aan dat de Woonclub woonondersteuning aanbiedt, en geen woonbegeleiding. De woonondersteuning van de Regionale Woonclub heeft immers een vrijwillig karakter en beperkt zich tot 1 aspect van woonondersteuning, het zoeken naar woningen en het maken van afspraken met makelaars of eigenaars. De vrijwilligers begeleiden de kwetsbare huurders noch bij het bezichtigen van de woning, noch nadat ze huisvesting hebben gevonden. Voor verdere integratieondersteuning verwijzen de W13-medewerkers en vrijwilligers dan ook door naar andere diensten.

Ja, het is geen begeleiding ook eigenlijk. Het is echt vrijwillig dat de mensen naar ons moeten komen en wij bieden hen ondersteuning. Het woord begeleiding mag eigenlijk niet gezegd worden want het is geen begeleiding. Er zijn wel mensen waarmee wij een traject hebben en die iedere week terugkomen en waar wij al heel veel hebben gedaan en geholpen. Dat kun je wel een traject noemen. (Emmelie Callewaert_Projectmedewerker W13)

Indien een individu de woonondersteuning stopzet, nemen de projectmedewerkers niet op een 'outreaching' manier contact op met het individu. Twee maal per jaar contacteren de projectmedewerkers wel alle openstaande dossiers met de vraag of ze hun woonondersteuning via de Woonclub wensen verder te zetten. Wanneer deze individuen vervolgens aangeven dat ze reeds huisvesting hebben gevonden, of de woonondersteuning definitief wensen stop te zetten, sluit men het dossier af.

Maar je hebt sommige mensen die maar 1 komen en die we maar 1 keer zien en horen, en het is niet dat we dan... In een begeleiding ga je dan bellen of een brief sturen, dat doen wij niet. (Emmelie Callewaert_Projectmedewerker W13)

Het belang van woonbuddy's

De woonondersteuning van de Regionale Woonclub beperkt zich dus tot het zoeken naar geschikte huisvesting (in actieve samenwerking met het individu). Wanneer men de woning vindt, stopt de ondersteuning. Bij structurele problemen verwijzen de medewerkers gericht door naar de welzijnsorganisaties die de passende hulp aanbieden.

De projectmedewerkers merken op het terrein echter ook een nood aan ondersteuning tijdens en na het vinden van huisvesting.

Beide medewerkers merken op dat vluchtelingen door de taalbarrière heel wat kansen mislopen. Wanneer een cliënt twee maal een aanbod van een Sociaal Verhuurkantoor weigert, kom deze vervolgens niet meer in aanmerking. Sommige vluchtelingen zijn hier echter niet van op de hoogte omwille van de taalbarrière.

De brieven die ze krijgen zijn in het Nederlands en verstaan ze niet. Maar het is daardoor dat veel mensen komen, met een brief van 2 weken geleden, maar het is dan eigenlijk al te laat. En wij bel- len dan wel maar het is te laat. Het wordt gezien als een weigering. En je wordt pas na 2x ge- schraapt maar het speelt zelfs mee. Ook als ze het niet snappen of beschrijven. Emmelie Calle- waert_Projectmedewerker W13)

De medewerkers ervaren dat de zoektocht naar huisvesting voor vluchtelingen doorgaans een gro- tere tijdsinvestering vraagt dan voor andere kwetsbare groepen. Ook hier speelt de taalbarrière een rol. Het voorbereiden op een gesprek met eigenaar of makelaar loopt trager evenals het toelichten van praktische informatie, zoals hoe op de afspraak te geraken.

Het is wel zo bij de vluchtelingen, en ik denk dat ik dat mag zeggen, dat het automatisch, dat er sowieso meer tijd in kruipt. Want voor een afspraak, ok, de mensen die komen en wij schrijven dat op. Wij leggen dat nog eens uit, je moet daar zijn en op dat uur. Maar bij een LOI'er of een alloch- toon die de taal niet machtig is. Dan kijken ze naar u van wat moet ik doen met deze afspraak. En dan moeten we letterlijk Google Maps erbij gaan halen. En dat is iets dat we bij de doelgroep van vluchtelingen en allochtonen wel meer moeten doen. Er zijn ook anderen die bij ons komen en waarbij we dat ook moeten doen, maar in mindere mate wel. (Emmelie Callewaert_Projectmede- werker W13)

Dit wordt ook bevestigd door een van de geïnterviewde vrijwilligers.

Want sommige mensen, ze moeten met het openbaar vervoer gaan. En ze zitten ondertussen in Menen en dan vraag ik, over anderhalf uur in Wevelgem, lukt dat? Ja, ja.. dat gaat lukken. Maar ik weet bijna zeker dat dat niet lukt, want het is om het uur een bus. Want dan achteraf horen we wel eens dat ze niet geweest zijn. Maar soms zijn ze daar niet realistisch in. (Vrijwilliger2_Woon- clubW13)

Een woonbuddy kan een oplossing bieden en de vluchteling ondersteunen in sociale administratie, meegaan op huisbezoek en de eigenaar of makelaar te woord staan.

Nu krijgen wij vooral de vraag van mensen om eens mee te gaan met hen naar dat bezoek. En die vraag komt altijd terug en terug. (Emmelie Callewaert_ Projectmedewerker W13)

Naast begeleiding tijdens woningzoektocht, bieden woonbuddy's ook een meerwaarde in het bege- leiden van vluchtelingen na het vinden van een woning. Ook na het vinden van huisvesting, zitten de vluchtelingen met een hoop praktische vragen.

In 2019 wil W13 een dergelijk buddysysteem opstarten. Deze buddywerking zal (initieel) echter be- perkt zijn in omvang, opdat de professionele medewerkers voldoende tijd hebben om deze woon- buddy's te ondersteunen en begeleiden.

Dus vandaar dat we daar ook eens een proefprojectje mee willen doen met 3 mensen. Dus wel wer- ven op buddy's die dat zien zitten om zo'n verplaatsing te maken. Dus dat zou de bedoeling zijn volgend jaar. Natuurlijk, we zijn ook maar met 2, en we hebben ook nog wel wat beleidstaken doen. Dus het moet voor ons ook haalbaar blijven om de opvolging te doen. (Emmelie Callewaert_ Projectmedewerker W13)

De vrijwilliger versus de professionele organisatie: wederzijdse rechten en plichten

Bij de start van een vrijwilliger neemt men zijn/haar gegevens op in een vrijwilligersovereenkomst. In overleg met de professionele medewerker bepaalt de vrijwilliger de momenten waarop hij/zij het engagement kan en wil uitoefenen. Men verwacht dat de vrijwilliger zich aan deze vooropgestelde planning houdt en wijzigingen of onvoorziene omstandigheden tijdig communiceert.

Omgekeerd wordt er ook van de professionele medewerkers gevraagd dat zij wijzigingen in de planning zo snel mogelijk aan de vrijwilligers communiceren. Hoewel men van de vrijwilliger dus een zeker engagement verwacht, kan de vrijwilliger te allen tijde zijn/haar medewerking beëindigen door dit te melden aan de professionele medewerker.

W₁₃ voorziet in de verplichte verzekering voor vrijwilligers volgens het decreet van 3 april 2009 betreffende het georganiseerd vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en het Besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2010 voor de uitvoering van dit decreet.

Een vorming en ondersteuning gebaseerd op 2 pijlers

De Regionale Woonclub ondersteunt de vrijwilligers enerzijds via een basisvorming en anderzijds door het organiseren van een maandelijks vrijwilligersvergadering. Deze vrijwilligersvergadering kan de vorm aannemen van een intervisiemoment of van een vormingsmoment.

Wij hebben in eerste instantie een soort van basisvorming gegeven. Wat de basisdingen omtrent huren. We hebben hen ook de tijd gegeven op zo'n punt om er geleidelijk aan in te rollen. Om er eerst in te rollen om dan tot een zelfstandige vrijwilliger te komen. (Steffi Vandeveldde_Projectmedewerker W₁₃)

Deze in groep georganiseerde basisvorming licht kennis en vaardigheden over wonen en huren toe. Iedere vrijwilliger ontvangt nadien ook een werkmap met informatie, die ze ten allen tijde kunnen raadplegen.

En we hebben ze ook een map gegeven van W₁₃ met al info in over huursubsidie en huurpremie. En iedere keer als er nieuwe info bijkomt.. En die map gaat heel veel mee en wordt gebruikt. Zoals wij een cursus hebben. En dan zie ik vrijwilligers daarin bladeren dus dat is wel leuk. (Emmelie Callewaert_Projectmedewerker W₁₃)

Maandelijks organiseert de Woonclub een vrijwilligersvergadering waarop de vrijwilligers en professionele medewerkers van de Woonclub samenkomen. Afhankelijk van de nood van de vrijwilligers vult men de vrijwilligersvergadering in als een intervisiemoment of als een vormingsmoment.

Hoewel W₁₃ een formele en hiërarchisch gestructureerde organisatie is, verlopen de contactmomenten met vrijwilligers op een laagdrempelige manier, waardoor er een sterke betrokkenheid en groepsgevoel bij de vrijwilligers aanwezig is.

De vrijwilligersvergadering als intervisiemoment

Vrijwilligers kunnen tijdens een intervisiemoment de moeilijkheden en ervaringen van hun engagement in groep bespreken. De groep reflecteert mee en tracht gezamenlijk een antwoord op de uitdagingen te formuleren. De professionele medewerkers springen in wanneer een (veel)gestelde vraag terugkeert. Vrijwilligers kunnen indien nodig ook terecht bij de professionele medewerker voor een individueel gesprek.

Ja, om de 2 maanden is er een intervisiemoment of een vormingsmoment waar een formeel en een informeel stukje aan verbonden is. En tijdens dat informeel moment, een koffietje en kunnen ze onderling wat ervaringen uitwisselen. En vragen wij ook aan hen waar ze problemen ervaren. (Steffi Vandeveldde_Projectmedewerker W₁₃)

Men tracht deze vergaderingen in een duidelijke taal te organiseren en alle vrijwilligers op een gelijkwaardige manier te betrekken.

Ik vind die samenkomsten, onze vergaderingen heel interessant. Ook die laatste die we gehad hebben. Hier is het echt in menselijke taal, je pikt er veel van op. En dat ik ook graag samenwerk met Emmelie. Ik voel me zeker geen reservewiel. (Vrijwilligers₁_Woonclub)

Indien de vrijwilligers nood hebben aan een bepaalde vorming blijkt dit uit het intervisiemoment.

De vrijwilligersvergadering als vormingsmoment

De vorming voor de vrijwilligers is steeds praktijkgericht waardoor ze de informatie op het terrein kunnen gebruiken. De vormingen worden doorgaans gegeven door gastsprekers die omwille van hun expertise of ervaring een vorming op maat voor de vrijwilligers kunnen bieden. Deze vormingen ervaren de geïnterviewde vrijwilligers als zeer nuttig.

Ja, we hebben een hele cursus gekregen over de termen van wonen en de huursubsidie en dat was wel interessant, want ik kende daar eigenlijk niets van. En nu en dan hebben we een keer vorming over de sociale huurmarkt. En integratie en inburgering is ook een keer komen spreken. (Vrijwilliger1_Woonclub)

Het OCMW is ook een keer gekomen. Ik vond dat ook wel interessant om te weten wat die doen. Want wij werken soms samen met het OCMW. Dan gaat Steffi langs en als ze een begeleider hebben, kan ze het daaraan vragen. En die weten dikwijls ook nog meer. Als er gaten zijn in het dossier. En je interesseert je dan ook als er een artikel in de krant staat over huren. (Vrijwilliger2_Woonclub)

Het diverse profiel van de vrijwilligers

Het profiel van de vrijwilliger van W13 is heel divers en varieert sterk van achtergrond. Doorgaans gaat het wel om een iets ouder publiek van rond de 40 of 50.

Een van de geïnterviewde vrijwilligers startte haar engagement nadat ze zich wenste te her-integreren in de maatschappij na haar invaliditeit. Wat haar aanspreekt in het vrijwilligerswerk van de Woonclub is de focus op het menselijke contact in plaats van bureaucratisch papierwerk.

Ik had weer graag een integratie in de maatschappij gehad. Ik was vroeger zelfstandige en op verplaatsing. Ja, mijn engagement integreren in plaats van mij te isoleren. Ja, en ik had ook graag be-to be contact gehad, geen papierwerk. Aangezien ik 25 jaar in het commerciële gezeten heb. (Vrijwilliger1_Woonclub)

De tweede geïnterviewde vrijwilligster startte haar engagement kort na haar pensioen. Ook zij wenste maatschappelijk geëngageerd te blijven.

Beide vrijwilligers hadden vooraf geen kennis van woonondersteuning en geen specifieke affiniteit met de doelgroep kwetsbare huurders of vluchtelingen. Door de goede ondersteuning van W13 breidden zij hun kennis omtrent woonondersteuning aan kwetsbare huurders uit.

Ja, maar ik ken er niks van. En ik ben naar hier gekomen voor een gesprek en ik vond dat wel interessant om te doen. En ja, het is heel interessant, en ook die vergaderingen. Het is iets waar ik niks van kende. (Vrijwilliger2_Woonclub)

Voorlopig zijn er geen vluchtelingen die zich als vrijwilliger engageren in de Woonclub. Sommige vluchtelingen bieden wel een vertaalondersteuning op de Woonclub-permanentiemomenten. Deze vertaalondersteuning neemt echter niet de vorm aan van een structureel engagement.

Regionale Woonclub W13:

- woonclub@welzijn13.be
- <https://www.welzijn13.be/content/regionale-woonclub>

4.2.6 Genks Comité Vluchtelingen

Het Genks Comité Vluchtelingen is een informele, feitelijke organisatie die ontstond in 1996. Het initiatief vertrekt vanuit de missie en visie dat iedere vluchteling recht heeft op een menswaardig bestaan. Deze missie vertaalt zich in een zeer divers aanbod aan ondersteuning. De vrijwilligers bij het Genks Comité Vluchtelingen bieden zowel informatieve, juridische, administratieve, pedagogische, materiële als financiële ondersteuning. Ook het zoeken naar woningen maakt deel uit van het gevarieerde ondersteuningsaanbod. De vrijwilligers bellen naar eigenaars en makelaars en trachten huisbezoeken te regelen. In de ondersteuning door de vrijwilligers van het Genks Comité staat de zelfredzaamheid van de vluchteling steeds centraal.

Deze casus kwam tot stand op basis van een interview met Rina Simons, vrijwilliger bij het Genks Comité Vluchtelingen.

Een missie en visie die zich vertaalt in een uitgebreid aanbod aan (woon)ondersteuning

Het Genks Comité Vluchtelingen is een informele, feitelijke organisatie die ontstond in 1996. De katalyserende factor voor de oprichting van het initiatief waren twee vluchtelingenfamilies die na zes jaar verblijf in België hun uitwijzingsbevel ontvingen. Een groepje geëngageerde vrijwilligers in Genk kwam samen om een oplossing voor het probleem te bedenken, en het Genks Comité Vluchtelingen was geboren. Het Genks Comité is dus een bottom-up organisatie die ontstond vanuit een acute noodsituatie. Het Genks Comité Vluchtelingen kende doorheen de jaren een uitbreiding, en bestaat momenteel uit een 25-tal vrijwilligers. Initiatiefneemster Linda Delva is nog steeds betrokken bij het initiatief.

Het Genks Comité Vluchtelingen vertrekt vanuit de missie en visie dat iedere vluchteling recht heeft op een menswaardig bestaan. Het Genks Comité tracht bijgevolg om vluchtelingen wegwijs te maken in onze samenleving. Hierbij stellen ze steeds de zelfredzaamheid van de vluchteling centraal.

Deze missie vertaalt zich in een zeer divers aanbod aan ondersteuning. De vrijwilligers bij het Genks Comité Vluchtelingen bieden zowel informatieve, juridische, administratieve, pedagogische, materiële als financiële ondersteuning. Ze helpen bij het zoeken naar huisvesting, verhuizen, het uitvoeren van herstellingen, het geven van Nederlandse en Franse les, het aanbieden van huiswerkbegeleiding, het zoeken naar werk en het bijstaan bij allerlei praktische problemen. De woonondersteuning van het Genks Comité Vluchtelingen (zoeken naar woningen en helpen verhuizen vormt slechts een aspect van het totale ondersteuningsaanbod. Veeleer wordt er ingezet op een ruimere integratie-ondersteuning waarvan woonondersteuning een onderdeel vormt.

Deze ruime vorm van ondersteuning heeft ook als gevolg dat de doelgroep verruimt. De ondersteuning van het Genks Comité heeft immers niet enkel betrekking op erkende vluchtelingen maar ook op subsidiair beschermden en asielzoekers.

Een ondersteuning complementair aan die van professionele diensten: uitgezonderd de woonondersteuning

Hoewel het Genks Comité Vluchtelingen dus een uitgebreid arsenaal aan ondersteuningsactiviteiten op zich neemt, is het geenszins de bedoeling om de ondersteuning van professionele diensten over te nemen. Veeleer beoogt het Genks Comité een ondersteuning die complementair is aan die van professionele diensten.

"Wat wij willen is niet in plaats komen van een dienst. Wij doen bijvoorbeeld geen budgetbegeleidingen. Dat is OCMW of CAW. Wij helpen met datgene dat anderen aan hun vrienden of hun bureaus"

vragen. Maar als er geen vrienden of geen burens zijn, of in voldoende mate gekend. Dus op dat segment zitten wij. Het gaat vooral over netwerk. Je krijgt heel veel gedaan met een goed netwerk.”
(Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

De woonbegeleiding die het Genks Comité opneemt is, in tegenstelling tot de andere ondersteuning die het initiatief levert, geen begeleiding die wordt opgenomen complementair aan professionele organisaties. De woonbegeleiding is immers een overname van wat voorheen door een professionele hulpverlener werd opgenomen. Voorheen had het CAW Genk een Cel Woonbegeleiding met een sociaal assistent die twee dagen in de week mensen (en onder andere vluchtelingen) hielp in hun zoektocht naar huisvesting. Door de stopzetting van overheidsmiddelen in 2017 is de werking van deze sociaal assistent echter teruggeschroefd tot 1 namiddag. Bijgevolg besloot het Genks Comité Vluchtelingen aan de hulpvraag van vluchtelingen tegemoet te komen en ook woonbegeleiding op zich te nemen.

Het Genks Comité Vluchtelingen vertrekt hier dus van acute nood op het terrein (de nood aan woonbegeleiding voor vluchtelingen) en formuleert er een antwoord op. Dit typeert het Genks Comité als een flexibele initiatief dat niet enkel de nood op het terrein detecteert maar deze nood ook omzet in een concrete, ondersteunende activiteit (het zoeken naar huisvesting). Door duidelijk en transparant te communiceren dat het deze activiteit op zich neemt, neemt het Genks Comité ook een signalerende rol aan de overheid op zich.

Het verloop van de woonondersteuning

De vrijwilliger start de woonbegeleiding door na te gaan of de vluchteling/het vluchtelingengezin reeds op de wachtlijst voor een sociale woning staat. Vervolgens initieert de vrijwilliger de zoektocht voor een woning op de private huurmarkt. De vrijwilliger neemt contact op met immobiliënkantoren en eigenaars en tracht vervolgens huisbezoeken te plannen.

Volgens de geïnterviewde vrijwilligster, Rina Simons, is het vinden van een geschikte woning echter geen sinecure. Enerzijds door het beperkte aanbod aan betaalbare en kwalitatieve woningen op de private huurmarkt en anderzijds door de discriminatie (op basis van leefloon) waarmee ze wordt geconfronteerd op haar zoektocht naar huisvesting voor vluchtelingen.

“Wij bellen meestal naar de huisbaas en wij proberen een afspraak te maken. Dat lukt niet altijd. De meeste immobiliënkantoren trekken onmiddellijk de deur dicht. Heb je een leefloon, dan is het nee. De eigenaars willen dit niet zeggen ze dit dan. Dus ze verschuilen zich achter de eigenaars. En dan zeg ik, diegene met een leefloon heeft een veel vaster inkomen dan iemand anders. Als ik een huurder heb die mij een loonbriefje van 2400 euro laat zien, die kan volgende maand geen werk meer hebben of zelfs gewoon niet betalen.” (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen) *Woonbegeleiding wordt door haar dan ook als een tijdsintensief proces beschreven waarin ook wel eens gevoelens van frustratie opduiken.*

“Daar kruipt heel veel werk en heel veel frustratie in. En dan gaan ze kijken en dan altijd op het laatste moment “nee de eigenaar heeft voor iemand anders gekozen”. Heel frustrerend.” (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Hoewel de woonruimte die het Genks Comité Vluchtelingen bij-creëert in absolute aantallen beperkt is, gaat het wel telkens om woningen met een (semi)-permanent karakter. Met andere woorden, dankzij de zoektocht naar huisvesting van het Genks Comité beschikken een aantal vluchtelingen nu over een stabiele woonplaats waarvan de waarde niet in absolute aantallen kan uitgedrukt worden.

De zelfredzaamheid van de vluchteling

In het kader van de zelfredzaamheid van de vluchtelingen, trachten de vrijwilligers van het Genks Comité om geen nodeloos lange begeleiding te voorzien. Om de zelfredzaamheid van de vluchteling

te versterken wordt doorheen de begeleiding van de vrijwilliger dan ook gewezen op het belang van de kennis van Nederlands. Indien nodig wordt er ook gewezen op het aanbod van 'Taal en Vriend' waar men 2 uur per week met een Nederlandstalige persoon kan praten om het Nederlands te versterken.

Wanneer de vrijwilligers aanvoelen dat een vluchteling(gezin) zelf verder kan, wordt de systematische begeleiding dan ook afgerond.

"En als we dan zeggen, kijk die dingen zijn in orde. De mensen vinden min of meer hun weg. Ze weten waar ze terecht kunnen als er vragen zijn, dan rondt wij dat af. En dan gaan wij daar wel eens op bezoek om een tas koffie te drinken, en dan weten de mensen wel echt dat ze ons kunnen vinden als er een probleem is. Maar dan gaan wij niet meer systematisch werken." (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Het Genks Comité gaat er tot slot ook vanuit dat een sterk netwerk bijdraagt tot de zelfredzaamheid van vluchtelingen. Bijgevolg tracht het Genks Comité dan ook om zowel het interne als externe netwerk van vluchtelingen te versterken.

Het stimuleren van een intern en extern netwerk voor vluchtelingen

Eenzijds trachten de vrijwilligers van Genks Comité het externe netwerk van vluchtelingen te versterken. Hierin nemen de vrijwilligers van het Genks Comité voornamelijk een informerende rol op. De vrijwilligers stimuleren dit externe netwerk immers door vluchtelingen attent te maken op evenementen die georganiseerd worden in de regio. Anderzijds begeleiden ze vluchtelingen ook in het uitkiezen van en inschrijven voor vrijetijdsactiviteiten (voor de kinderen) variërend van dansles tot tekenacademie. Dit vereist van de vluchteling in kwestie wel een structurele planning, hetgeen volgens vrijwilligster Rina Simons niet steeds gemakkelijk is.

"Dit lukt niet altijd, is ook moeilijk omdat met al die dingen een bepaalde structuur is vereist. Ze moeten er geraken he; je hebt dikwijls een mobiliteitsprobleem, het moet iedere week,... Dus wij snappen dat ook wel die mensen die hier net zijn, dat is zo overweldigend. Dat gaat met vallen en opstaan." (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Anderzijds trachten de vrijwilligers ook het interne netwerk van de vluchtelingen te stimuleren door zelf activiteiten en uitstappen te organiseren. Het Genks Comité organiseert onder andere een jaarlijkse picknick voor de vluchtelingengezinnen. Een aantal jaren geleden kwamen ze op het idee om het voedsel voor deze picknick niet zelf te voorzien, maar de vluchtelingen te laten koken. Dit evenement is steeds een groot succes.

"We organiseren ook jaarlijks een picknick voor al die families, en toen is het idee gekomen... We zelden, die mensen kunnen zo goed koken, en wij geven veel geld uit in het verleden aan een traiteur. Als we dat geld nu eens geven aan die mensen, en we laten hen zelf koken. Dat is heel goed meevallen." (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

De oprichting van een vrouwengroep op vraag van de vluchtelingen

Op de gezamenlijk georganiseerde activiteiten van het Genks Comité Vluchtelingen gaven de vrouwelijke vluchtelingen ook een nood aan voor activiteiten enkel voor vrouwen. Uit deze suggestie ontstond de vrouwengroep van het Genks Comité Vluchtelingen. Deze vrouwengroep bestaat uit een 60-tal leden en is ondergebracht in de Federatie Wereldvrouwen. De Federatie Wereldvrouwen vzw is een social profit organisatie met als belangrijkste doelstellingen het ondersteunen, versterken en emanciperen van een grote verscheidenheid aan etnisch-diverse vrouwenverenigingen.

Een aantal vrijwilligers stonden oorspronkelijk twijfelachtig tegenover het idee van een afzonderlijke vrouwengroep. De vrouwengroep kent echter een groot succes. Bijgevolg zal men in de toekomst ook een mannengroep opstarten opdat ook zij hun intern netwerk kunnen versterken.

In het begin waren er een aantal vrijwilligers die dat belachelijk vonden, waarom enkel voor vrouwen. En dan zeiden wij, die vrouwen moeten eerst voldoende sterkte en zelfzekerheid opbouwen en dat doen zij het beste bij vrouwen onder elkaar. En zij vragen dat ook uitdrukkelijk om samenkomsten te hebben zonder de mannen. (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

De activiteiten van deze vrouwengroep worden gekenmerkt door een enorme variatie. Naast ontspannende activiteiten zoals koken en gezellig samenkomen organiseren de vrijwilligers ook vormende activiteiten. Een voorbeeld hiervan is een bezoek van Solentra aan de vrouwengroep waarin men toelichting gaf over hulp bij traumaverwerking van vluchtelingen.

Het belang van doorverwijzen & samenwerken

De vrijwilligers bij het Genks Comité Vluchtelingen beperken zich in hun ondersteuning louter tot het oplossen van 'eenmalige' problemen. Wanneer een probleem een structurele vorm aanneemt verwijzen de vrijwilligers door naar organisaties die op een professionele manier met dergelijke problematiek aan de slag kunnen. Ook dit past binnen de filosofie van het complementair optreden ten aanzien van professionele organisaties.

Het Genks Comité Vluchtelingen is zelf ook lid van het Netwerk [Asielzoekers](#) Genk. In dit netwerk werkt het Genks Comité samen met alle diensten en verenigingen actief rond [vluchtelingen](#) in Genk zoals Dienst Diversiteit, OCMW, St. Vincentius, Abrahamhuis, Orbit, Fonto Nova, Agentschap Integratie en [Inburgering](#), We For Them vzw en Campus O3. Bovendien is het Genks Comité ook lid van het overkoepelende Limburgs Platform Vluchtelingen dat is opgenomen binnen Vluchtelingewerk Vlaanderen en Gastvrij Netwerk.

Door het informele karakter van het Genks Comité Vluchtelingen zijn de samenwerkingen doorgaans ook niet verankerd in formele samenwerkingsprotocollen. Sommige samenwerkingen zijn zoals deze met het OCMW zijn zelfs eerder gebaseerd op mondelinge overeenkomsten en op een wederzijdse verstandhouding.

De vrijwilliger bepaalt zelf de intensiteit van zijn/haar engagement

De aanmelding van een vrijwilliger bij het Genks Comité Vluchtelingen wordt gevolgd door een intakegesprek met iemand van het Limburgs Platform voor Vluchtelingen. Vervolgens is er ook een gesprek met Linda Delva, initiatiefneemster van het Genks Comité. In beide gesprekken peilt men voornamelijk naar de motivatie van de vrijwilliger. Verder stelt het Genks Comité Vluchtelingen geen specifieke vereisten aan de vrijwilligers. De vrijwilligers worden doorgaans wel gekenmerkt door een profiel uit de hulpverlening of een engagement uit religieuze hoek.

"Eigenlijk hoeft er geen profiel te zijn, iedereen kan daar binnen. Iedereen die wil helpen kan erbij. De meeste komen toevallig wel uit een bepaalde hoek, uit de hulpverlening maar ook uit engagement of uit religieuze hoek. Als er maar engagement is." (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

De vrijwilligers starten hun engagement doorgaans met huiswerkbegeleiding. Huiswerkbegeleiding is immers een afgebakende taak die kan worden ingepland. Wanneer dergelijke huiswerkbegeleiding vlot verloopt, en de vrijwilliger dit wenst wordt hij/zij vervolgens ingeschakeld als volwaardige gezinsbegeleider.

De intensiteit van deze volwaardige gezinsbegeleiding wordt niet op voorhand afgebakend. Iedere vrijwilliger bepaalt bijgevolg zelf diens intensiteit aan engagement. Per gezin dat een vrijwilliger begeleidt, stelt men wel een overeenkomst op met een omschrijving van de taken van de vrijwilliger. Het aantal uren dat de vrijwilliger zich engageert bepaalt hij/zij zelf en wordt niet opgenomen in deze overeenkomst. Vanuit het bottom-up karakter van Genks Comité Vluchtelingen vertrekken de

vrijwilligers van hun eigen missie en visie die ze een invulling geven door zowel de inhoud als de intensiteit van hun ondersteuning zelf te bepalen. Ook het niet-hiërarchische karakter van het Genks Comité Vluchtelingen draagt bij tot een gedeelde verantwoordelijkheid waarbij vrijwilligers zelf hun activiteit vorm kunnen geven.

Op de tweemaandelijksse vrijwilligersvergaderingen, bespreekt men welk gezin aan welke vrijwilliger wordt gekoppeld. De vrijwilligers met het hoogste engagement worden er doorgaans gekoppeld aan het gezin waar een intensieve begeleiding noodzakelijk is.

Volgens de geïnterviewde vrijwilligster Rina Simons zijn er zeer weinig vrijwilligers die hun engagement stopzetten. Kenmerkend voor een duurzaam initiatief zoals het Genks Comité Vluchtelingen is dat ook het engagement van de vrijwilligers een duurzame vorm aanneemt. Het Genks Comité heeft dan ook een sterke kerngroep van vrijwilligers die hun engagement reeds lange tijd uitoefenen.

Wanneer vrijwilligers toch afhaken of hun engagement beëindigen is dit doorgaans het gevolg van een verandering in hun eigen gezinssituatie. Zoals het vinden of veranderen van job, het krijgen van kinderen,... waardoor er minder plaats is voor een vrijwilligersengagement.

Het creëren van een groepsgevoel via Whatsapp

Het niet-hiërarchisch gestructureerde karakter van het Genks Comité Vluchtelingen stimuleert het groepsgevoel van vrijwilligers. De vrijwilligers voelen zich betrokken bij het initiatief en maken plaats voor elkaars ervaringen en beleving. Op de tweemaandelijksse vergaderingen krijgen de vrijwilligers bijgevolg de gelegenheid om deze ervaringen uit te wisselen en steun aan elkaar verlenen. Bovendien kunnen de vrijwilligers voor steun steeds terecht bij de initiatiefnemers van het Genks Comité. Op dergelijke manier wordt de nood aan psychosociale/emotionele ondersteuning voor vrijwilligers ondervangen. In onderstaande citaat wordt het voorbeeld gegeven van een vrijwilligster voor emotionele ondersteuning terecht kan bij initiatiefneemster Linda Delva.

Ja, wij praten vooral met elkaar he. Ja, de gezinnen die ik tot nu toe begeleid heb zijn allemaal gezinnen die erkend waren. Nu weet ik wel dat een andere collega van mij in de vrijwilligersgroep, een Kosovaars gezin begeleid heeft die om de haverklap een uitwijzing boven hun hoofd hadden. En dat was wel echt heel zwaar voor haar. En Linda de vrijwilligster die er al het langste bij is, ondersteunde haar daar dan bij. (Rina Simons, Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

De informele, niet-hiërarchische structuur van het Genks Comité laat ook informele communicatievormen toe. Naast de tweemaandelijksse overlegmomenten, gebruiken de vrijwilligers ook Whatsapp als medium om ervaringen uit te wisselen en elkaar ondersteuning te bieden. Ook voor de vluchteling(gezinnen) en voor de vrouwengroep is er een Whatsapp-groep. Whatsapp is immers een handig communicatiekanaal omdat het ook toelaat informatie te verspreiden via gesproken berichten. Dergelijke gesproken berichten dragen bij tot het reduceren van de taalbarrière.

Het is heel moeilijk voor mensen die geen Nederlands kunnen lezen. In de Whatsapp-groep proberen we het soms in eigen taal. Gesproken berichten ook voor mensen die moeite hebben met lezen of schrijven. (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Het belang van (een minimum aan) financiële ondersteuning

Sinds kort ontvangt het Genks Comité een bedrag aan werkingsmiddelen van stad Genk. Dankzij deze financiering kan men de telefoons-en verplaatsingskosten van vrijwilligers vergoeden. Hoewel dit een vrij klein bedrag is, is een dergelijke vorm van financiële ondersteuning wel noodzakelijk opdat vrijwilligers zich blijven engageren. Het belang van (een minimum aan) financiële ondersteuning wordt onderstreept in onderstaand citaat.

"Maar ik denk toch wel dat een minimum aan financiële ondersteuning aan een comité dat dat een basisvoorwaarde is. [...] De financiële ondersteuning hebben wij nu, maar dat is wel cruciaal of

mensen het blijven doen of niet blijven doen.” (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Voor verdere financiering is het Genks Comité Vluchtelingen afhankelijk van giften. Enerzijds zorgt dit voor een financiële onzekerheid van het initiatief. Anderzijds bewees het Genks Comité in het verleden reeds dat het zelfs met een zeer minieme financiële capaciteit in staat is om ondersteunende activiteiten op zich te nemen. Door een focus op particuliere giften vermijdt het Genks Comité bovendien inmenging van de subsidiërende overheid.

Whatsapp als logistieke ondersteuner

Naast de financiële ondersteuning, onderstreept de geïnterviewde vrijwilligster ook het belang van een minimum aan logistieke ondersteuning. Het Genks Comité Vluchtelingen sloot een overeenkomst met het OCMW opdat zij logistieke steun verlenen wanneer een vluchteling verhuist van een Lokaal Opvanginitiatief naar een woning. Wanneer vluchtelingen het Lokale Opvanginitiatief reeds verlieten en verhuizen van de ene naar de andere woning, verleent het Genks Comité wel steun.

Het Genks Comité wenst de logistieke ondersteuning van het OCMW in de toekomst nog verder uit te bouwen door in het weekend verhuismateriaal (zoals een camionette) van het OCMW te huren. Ook de eerder vernoemde Whatsappgroep fungeert als logistiek hulpmiddel voor het Genks Comité omwille van de uitwisseling van materiële zaken zoals huisraad en kleren die er plaatsvindt.

“Maar zij hebben dan soms ook dat zij zelfs iets aankondigen. Of vragen om een frigo.. iemand heeft een tafel eg te geven, een marktje eigenlijk...” (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Vertaalondersteuning dankzij vluchtelingen die zich engageren als vrijwilliger

Het Genks Comité heeft ook een aantal vluchtelingen die zich engageren als vrijwilliger. Zij bieden voornamelijk vertaalondersteuning.

Ondanks dergelijke vertaalondersteuning is er echter nog steeds een gebrek aan personen die de moedertaal van de vluchtelingen kunnen. Voornamelijk aan vertalers Farsi en Dari is er een tekort. Om dergelijke tekort aan de vullen is de geïnterviewde vrijwilliger van mening dat de stad of het OCMW moet investeren in professionele tolken en ook de opleiding sociaal tolken voor vluchtelingen moet promoten. Als bottom-up initiatief neemt het Genks Comité Vluchtelingen hier dus ook een signalerende rol op naar de overheid door de nood aan professionele tolken te onderstrepen.

Ja, en tolken he, wij zeggen zo dikwijls tegen het OCMW en tegen de stad, dat ze een halftijdse tolk moeten hebben die Arabisch spreekt, en 1 die Dari spreekt (voor de mensen van Afghanistan). Als je dat hebt dan is het tijdbesparend. Hoeveel misverstanden dat wij daar nu niet mee voorhebben van “is dat niet besproken op het OCMW?”. Ja, maar dat verstonden wij niet. Maar via de opleiding sociaal tolken is daar nu toch ergens een plannetje om daar meer op in te zetten, zodanig dat de vrijwilligers daar ook een beroep op kunnen doen. (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Gebrek aan juridische ondersteuning als voornaamste heikele punt

Het Genks Comité Vluchtelingen is aangesloten bij het Limburgs Platform voor Vluchtelingen dat het juridische aspect van vrijwilligersovereenkomsten op zich neemt. Voorheen had het Limburgs Platform voor Vluchtelingen ook een jurist in dienst die instond voor juridisch advies bij asiel- en migratiekwesities. Door gebrek aan middelen heeft het Limburgs Platform momenteel enkel nog halftijds een jurist in dienst. Deze jurist is echter zodanig overbevraagd dat de vrijwilligers amper voor juridisch advies bij hem terecht kunnen. Voor vragen met betrekking tot de asielpprocedure van een vluchteling/vluchtelingengezin moeten vrijwilligers bijgevolg het antwoord schuldig blijven of een

advocaat contacteren. Volgens de geïnterviewde vrijwilligster is het gebrek juridische ondersteuning dan ook het voornaamste heikele punt.

Maar die man is zo overbevraagd dat dat niet te doen is. En dat is een serieus verlies. Ook als vrijwilliger, je wordt geconfronteerd met een dossier en je kent daar niets van, van aanvraag en procedure. Voor een leek is dat Chinees. Vroeger kon ik naar de juridische dienst en wist je vervolgens wat er mogelijk was of niet. En kon je heel eerlijk communiceren met hen. Je kunt dan ook zeggen waarvoor je in beroep kunt gaan of waar je geen geld meer aan uit moet geven. Nu moet je onmiddellijk naar een advocaat gaan he. We hebben in Genk gelukkig wel een aantal goeie advocaten die pro deo willen pleiten maar het blijft moeilijk he. Dus dat is een hiaat. (Rina Simons_Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Genks Comité Vluchtelingen :

- <https://www.facebook.com/Genks-Comit%C3%A9-Vluchtelingen-Gcv-883433208419457/>
- genkscomitevlucht@skynet.be
- <https://www.vluchtelingenwerk.be/vrijwilligersgroep/genks-comite>
- <https://www.gastvrijegemeente.be/initiatieven/genk-comite-vluchtelingen>

4.2.7 Melding Tijdelijk wonen -ORBIT vzw

Sinds 2016 is het via een Melding Tijdelijk Wonen mogelijk om een kamer in je woning te verhuren aan een erkende vluchteling. De vluchteling kan deze kamer huren voor een periode van maximum drie jaar. Het maken van een Melding Tijdelijk Wonen vraagt enige kennis van wet- en regelgeving waardoor dit systeem ontmoedigend kan werken bij kandidaat-melders. De projectmedewerker 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' van ORBIT vzw ondersteunt deze Melders via een handige toolkit en indien nodig ook via steun op maat.

Deze casus kwam tot stand dankzij de projectmedewerker Woning Gezocht, Buren Gevonden Nils Luyten.

Meer over ORBIT vzw

ORBIT vzw werd in 1996 opgericht als Kerkwerk Multicultureel Samenleven. Deze naam veranderde in 2014 in ORBIT vzw. De historische band met de kerk blijft enigszins behouden. De vereniging is gesticht mede op initiatief van de Vlaamse bisschoppen met wie regelmatig overleg plaatsvindt over de werking van de organisatie. ORBIT vzw is bovendien ook uitgebouwd in nauwe samenwerking met Broederlijk Delen, Caritas International, Commissie Rechtvaardigheid en Vrede, Pax Christi Vlaanderen en Welzijnszorg. ORBIT vzw wordt deels gefinancierd door de overheid en een deels door de kerk.

ORBIT vzw bestaat uit een raad van bestuur, een stuurgroep en een raad van dagelijks bestuur. Reeds als Kerkwerk Multicultureel Samenleven kende de organisatie een vzw-structuur die ook momenteel behouden blijft.

Er werken 7 medewerkers bij ORBIT vzw, elk met hun specifieke werkdomein. Er is een coördinator, een adjunct-coördinator, een stafmedewerker racisme en & diversiteit, een eerstelijnsmedewerker met doorverwijzende functie, een stafmedewerker asiel en migratie, een projectmedewerker interlevensbeschouwelijke ontmoetingsactiviteiten en een projectmedewerker 'Woning Gezocht, Buren Gevonden'.

De helft van het takenpakket van deze projectmedewerker 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' bestaat uit beleidsvoering omtrent woonbegeleiding van vluchtelingen. De andere helft bestaat uit het ondersteunen van geëngageerde burgers die zelf een initiatief wensen te starten of vrijwilligers die zich bij een initiatief willen voegen.

ORBIT vzw: een brugorganisatie met 'bondgenotenstrategie'

De missie en visie van ORBIT vzw is om als brugorganisatie samen met mensen, organisaties en overheden in te zetten op 'interlevensbeschouwelijke ontmoeting', 'een rechtvaardig migratiebeleid', 'samenwerking in diversiteit' en een 'effectieve aanpak van racisme'. De strategie die ORBIT hierbij hanteert is een 'bondgenotenstrategie' waarbij burgers, organisaties en overheden actief worden betrokken.

Om deze strategie in de praktijk te brengen zet ORBIT vzw in op diverse vormen, campagnes en projecten vanuit verschillende werkdomeinen.

Een van de projecten vanuit het werkdomein wonen, is het project 'Woning Gezocht, Buren Gevonden'.

Woning Gezocht, Buren Gevonden: inspelen op de 'blinde vlekken' in Vlaanderen

In 2016 startte ORBIT vzw het project 'Woning Gezocht, Buren Gevonden'. Dit project tracht burgers die zelf een initiatief wensen op te starten, of zich bij een bestaand initiatief wensen te voegen, te ondersteunen. De burger kan zelf contact opnemen met de projectmedewerker 'Woning Gezocht,

Buren Gevonden' via mail, facebook of het contactformulier op de website van ORBIT vzw. Indien gewenst gaat de projectmedewerker ook zelf ter plaatse.

De projectmedewerker 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' gaat vanuit zijn aanwezigheid in het veld ook zelf op zoek naar de 'blinde vlekken' aan woonondersteuningsinitiatieven voor vluchtelingen in Vlaanderen. Doorgaans bevinden de woonondersteuningsinitiatieven in Vlaanderen zich in de centrumsteden. In regio's waar nog een 'blinde vlek' is, organiseert de projectmedewerker vervolgens een inspiratieavond waarbij hij mensen uit de (omringende) gemeenten uitnodigt. Op een dergelijke inspiratieavond licht hij toe wat reeds 'leeft' in Vlaanderen omtrent huisvesting voor erkende vluchtelingen en wat de verschillende mogelijkheden zijn om je als burger te engageren omtrent deze problematiek.

Burgers matchen met een initiatief

De projectmedewerker 'Woning Gezocht, tracht geëngageerde burgers ook te ondersteunen in hun keuze van engagement.

Geëngageerde burgers die zelf een initiatief wensen te starten en over een netwerk beschikken, kunnen een woonclub starten. De projectmedewerker geeft voorbeelden van woonclubs zoals Buren zonder grenzen (Leuven), Woonhulp voor Vluchtelingen (Lier) en CAW De Kempen (Turnhout) waarbij de geëngageerde burger zich kan voegen, of die kunnen fungeren als inspiratiebron.

Geëngageerde burgers kunnen indien gewenst ook een lokale vzw starten die huisvestingsmogelijkheden creëert. Via een lokale vzw is het immers mogelijk om zelf huur- en renovatiecontracten aan te gaan. Voorbeelden van dergelijke vzw's zijn Huizen van Vrede (Brugge), House of Colours (Olen), Porta Aperta (Kortrijk) en Living (Kuurne).

Startende initiatieven ondersteunen

Eenmaal de keuze voor een initiatief is gemaakt, helpt de projectmedewerker bij de opstart ervan. In het geval van de lokale woonclub helpt de projectmedewerker bij het structureren van de zoektocht naar woningen en wapent hij de geëngageerden met argumenten om de financiële en culturele bezorgdheden van verhuurders te verminderen.

De opstart van een lokale vzw is een technisch huzarenstukje. De projectmedewerker geeft de geëngageerde burgers dan ook de nodige juridische informatie, helpt bij het structureren van de vzw en bij het aanwerven van vrijwilligers.

De projectmedewerker brengt de opstartende initiatieven vervolgens in contact met mogelijke partners zoals OCMW's, LOI's, parochies in de buurt en andere welzijns- en burgerinitiatieven.

Indien de initiatieven bij de uitvoer van hun engagement op nieuwe barrières stoten, kunnen zij opnieuw terecht bij de projectmedewerker 'Woning Gezocht, Buren Gevonden'.

De opvolging van een initiatief

De projectmedewerker 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' hielp bij de opstart van een 25-tal initiatieven.

Ook na de opstart volgt de projectmedewerker de initiatieven verder op door er ongeveer 2x per jaar langs te gaan. De initiatieven worden bovendien ook uitgenodigd op de jaarlijkse Netwerkdag van ORBIT vzw. Naar de toekomst wenst de projectmedewerker de vervolgondersteuning van de initiatieven nog verder uit te breiden.

Kenmerkend voor het project 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' is dat de met hulp van ORBIT opgestarte initiatieven, hun eigenaarschap behouden. Hoewel de initiatieven dus geen verantwoording aan ORBIT moeten afleggen, geven ze doorgaans wel een stand van zaken door.

Van bewoners tot burens: het 'burens-aspect'

Woonbegeleiding krijgt binnen het project 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' een brede invulling. De initiatieven die dit project helpt opstarten, beperken zich niet louter tot het vinden van huisvesting voor vluchtelingen. Evengoed zijn er initiatieven die inzetten op een sociale ondersteuning van vluchtelingen en ondersteuning bieden tijdens en/of na het vinden van huisvesting. Initiatieven worden ook aangemoedigd om woonbuddy's aan te werven die instaan voor de vervolgondersteuning van vluchtelingen na het vinden van huisvesting.

Ook het 'burens-aspect' in het project 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' impliceert dat de woonbegeleiding niet stopt bij het vinden van huisvesting. In de praktijk is opvolging van de vluchteling niet altijd mogelijk. Sommige initiatieven helpen honderden mensen; niet voor ieder individu of ieder gezin vindt men een buddy voor verdere opvolging.

Melding Tijdelijk Wonen: een belangrijke schakel in het integratieproces van vluchtelingen

Een tweede onderdeel van het 'Woning Gezocht, Buren Gevonden'-project is de Melding Tijdelijk Wonen. Sinds eind 2016 is het in Vlaanderen mogelijk om een vrije ruimte in je eigen woning voor een periode van drie jaar te verhuren aan een erkende vluchteling. Dankzij deze Melding Tijdelijk Wonen creëert men een extra aanbod aan betaalbare huisvesting voor vluchtelingen in Vlaanderen.

Naast het louter bij-creëren van woongelegenheid voor vluchtelingen, helpt de Melding Tijdelijk Wonen ook bij het integratieproces van de vluchteling. Naast het bevorderen van Nederlands, kunnen vluchtelingen ook met praktische of administratieve vragen bij de verhuurder terecht.

Voor jonge (net meerderjarige) vluchtelingen is een dergelijke woonruimte bovendien ook ideaal voor de overstap van begeleid naar zelfstandig wonen.

De voorwaarden voor de Melding Tijdelijk Wonen

Personen die een Melding Tijdelijk Wonen wensen te maken moeten aan onderstaande voorwaarden voldoen:

- Je mag naast je eigen gezin maar één extra alleenstaande of gezin in je woning huisvesten.
- De nieuwe inwoners beschikken minstens over een privékamer. De keuken, badkamer en andere ruimtes mag je delen.
- De privékamer maakt fysiek deel uit van de woning. Een vrijstaand tuinhuis of een vrijstaande garage mogen dus niet ingericht worden als woongelegenheid.
- De privékamer betreft maximaal 1/3 van je volledige woning.
- Je mag je woning maximaal 3 jaar delen vanaf het maken van de melding. Het betreft dus uitdrukkelijk een tijdelijke woonsituatie.

Er is ook een 'Handleiding: Melding Tijdelijk Wonen' waarin de projectmedewerker stap voor stap wordt uitlegt hoe men de Melding aanvraagt. Ook de nodige formulieren en hoe deze in te vullen, zijn opgenomen in deze handleiding. De handleiding is raadpleegbaar via de website van 'Woning Gezocht, Buren Gevonden': <http://www.woninggezocht.be/nieuws/nieuw-orbit-vzw-handleiding-melding-tijdelijk-wonen-voor-wie-hun-woning-wil-delen-met-erkende-vluchtelingen/>. Indien de handleiding niet voldoende informatie biedt kan men de projectmedewerker ook contacteren via

mail, telefoon, facebook of het contactformulier op de website. De projectmedewerker kan indien gewenst ook persoonlijk langskomen voor hulp op maat bij de Meldingsaanvraag.

De Melding Tijdelijk Wonen: een initiatief in opmars

In 2015 en 2016 richtten burgers een groot aantal initiatieven op. Sinds 2017 krijgt de vluchtelingenproblematiek echter minder aandacht. Ook de reductie van LOI-netwerken, leidt tot een daling in de opstart van burgerinitiatieven.

Hier komt de Melding Tijdelijk Wonen in beeld. Deze Melding Tijdelijk Wonen vraagt minder energie dan het opstarten van een vzw. Het uitbouwen van een eigen netwerk is immers niet nodig. De Melding Tijdelijk Wonen levert tevens direct én concreet resultaat: de vluchteling heeft een woonplaats.

De Melding Tijdelijk Wonen is bovendien niet enkel geënt op de solidariteit van burgers. Aangezien de Melders ook huur krijgen, is er ook een zeker financieel voordeel aan de Melding verbonden.

Ondertussen maakten al een dertigtal mensen gebruik van de persoonlijke ondersteuning van de projectmedewerker bij de Melding Tijdelijk Wonen. Van deze 30 personen dienden een 25-tal burgers effectief een Melding in. De voldoening van het creëren van een woongelegenheid voor vluchtelingen in combinatie met dit financiële voordeel, zorgt ervoor de Melding Tijdelijk Wonen aan populariteit wint. Ook de recent opgestarte promotiecampagne door ORBIT vzw, doet de bekendheid van het initiatief groeien.

Naar een mogelijke doelgroepverruiming?

De Melding Tijdelijk Wonen heeft succes bij jonge erkende vluchtelingen, voor wie dergelijke vorm van samenhuizen een overgang van begeleid naar zelfstandig wonen is. Een deel van de Melders zijn immers voogden die via de verhuur van een kamer hun functie als pleegouder van een vluchteling willen verderzetten.

De Melding zou dan ook ideaal zijn voor een doelgroepverruiming naar andere kwetsbare jongeren die eveneens baat hebben bij een overgang van begeleid naar zelfstandig wonen.

Ondersteuning Melding Tijdelijk Wonen: een broodnodig maar alleenstaand project

Naast de overdraagbaarheid op vlak van doelgroep, is de Melding Tijdelijk Wonen ook toepasbaar in iedere Vlaamse stad of gemeente. De Melding is immers gebaseerd op Vlaamse wetgeving. Gemeenten en steden mogen bijkomende voorwaarden stellen maar deze mogen nooit van die orde zijn dat het maken van een Melding onmogelijk is. Hoewel een gemeente een Melding Tijdelijk Wonen op basis van de Vlaamse wetgeving dus niet kan weigeren, wordt in sommige gevallen wel een 'lokaal afradingsbeleid' gevoerd.

Bovendien is migratie en integratie vaak nog onvoldoende ingebed in de lokale beleidsdomeinen zoals huisvesting. Hierdoor is de informatie eerder versplinterd terug te vinden, hetgeen de Melding bemoeilijkt.

Ondersteuning door de projectmedewerker 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' is bijgevolg broodnodig om te voorkomen dat potentiële Melders afhaken. Zijn gebundelde kennis over de Melding Tijdelijk Wonen (en de opstart van burgerinitiatieven) gekoppeld aan een ondersteuning op maat, is bovendien uniek in Vlaanderen. Evenals zijn sterke aanwezigheid in het veld. Naast de telefonische en online bereikbaarheid is de projectmedewerker zelf immers ook laagdrempelig te benaderen. Bovendien weet hij uitstekend wat er in Vlaanderen leeft rond wonen.

Recent is het project 'Woning Gezocht, Buren Gevonden' dan ook met 3 jaar verlengd dankzij privé-ondersteuning via parochies, kerkgemeenschappen en private fondsen. Door deze subsidiëring blijft ook de ondersteuning bij de Melding Tijdelijk Wonen mogelijk.

De stem van de vluchteling

In realiteit heeft de Melder bij het indienen van de aanvraag bijna in iedere situatie een kandidaat-huurder. Wanneer dit niet het geval is, kijkt de projectmedewerker naar het burgerinitiatief het dichtste in de buurt van de Melder en vraagt hun om een kandidaat-huurder. De projectmedewerker Woning Gezocht, Buren Gevonden geeft dus enkel ondersteuning bij de Melding en voorziet geen 'matching' tussen verhuurder en vluchteling.

De Melders zoeken voornamelijk huurders die zelfstandig kunnen leven. Vluchtelingen met een zware psychische problematiek worden doorgaans als ongeschikt beschouwd. Ook wordt de voorkeur gegeven aan alleenstaande vluchtelingen zonder gezin, omdat de woonruimte doorgaans te klein is om een heel gezin te huisvesten. Aangezien het samenhuizen ook enkele praktische afspraken vraagt, verkiezen de Melders ook vluchtelingen waarmee ze kunnen communiceren.

Ook de vluchteling heeft de vrije keuze om de woonplek te aanvaarden of te weigeren op basis van de kwaliteit van de woning, de grootte van de woonoppervlakte en de ligging. Woningen in stedelijke context en/of met een goede openbare vervoerverbinding, zijn populairder. De vluchteling behoudt bij het samenhuizen ook steeds zijn zelfstandigheid.

Ondersteuning van burgers

De voornaamste ondersteuningsnood die de burgers ervaren is het gebrek aan kennis over regelgeving en technische aspecten voor de Melding Tijdelijk Wonen of de opstart van een initiatief. Ze weten doorgaans niet bij welke verschillende diensten ze langs kunnen of ze krijgen tegenstrijdige informatie van deze diensten. De projectmedewerker Woning Gezocht, Buren Gevonden is er dan ook om voor hen deze kennis te bundelen en de regelgeving-barrières die ze ervaren te doorbreken.

Woning Gezocht, Buren Gevonden:

- <http://www.woninggezocht.be/contact/>

Melding Tijdelijk Wonen:

- <http://www.woninggezocht.be/nieuws/nieuw-orbit-vzw-handleiding-melding-tijdelijk-wonen-voor-wie-hun-woning-wil-delen-met-erkende-vluchtelingen/>

4.2.8 Huizen van vrede

Huizen van Vrede werd opgericht in september 2016 in Brugge door enkele voormalige woonbuddy-vrijwilligers en vrijwilligers vanuit de Emmaüsparochie. Ontmoedigd door de moeilijke en inefficiënte huisvestingszoektocht voor erkende vluchtelingen, besloten de woonbuddy's zelf een vzw op te richten en op een vernieuwende manier woonondersteuning aan vluchtelingen te bieden. Momenteel zijn zij uitgegroeid tot een vzw die bijna 50 woningen onderverhuurt aan vluchtelingen. Daarbij hebben ze nog steeds een woonclubwerking waarin ze iedere vluchteling helpen bij het zelf zoeken naar woningen en daarnaast ook huisraad, linnen en kleine meubels inzamelen voor de installatie van vluchtelingengezinnen. Een karweiteam doet kleine herstellingen in de ingehuurde panden. De vzw Huizen van Vrede tracht op deze manier "de impasse op de huisvestingsmarkt te doorbreken voor erkende vluchtelingen en hen te ondersteunen bij hun integratie in de samenleving."

Deze casus kwam tot stand op basis van een interview met Johan Van Hollemeersch, voorzitter van Huizen van Vrede vzw.

Een brede woonondersteuning

Ondersteuning in de woonzoektocht

Huizen van Vrede biedt een brede woonondersteuning aan erkende vluchtelingen, en dit zowel voor, tijdens als na het vinden van een woning.

Zij ondersteunen vluchtelingen in hun **woonzoektocht en houden** tweemaal per week 's avonds permanentie. Vluchtelingen die een woning zoeken, kunnen hier ondersteuning vragen. De aanwezige vrijwilligers doen eerst een intakegesprek met de nieuwe kandidaten. Daarin wordt de werking uitgelegd, en de vraag van de vluchteling bekeken. Vervolgens wordt uitgelegd aan de vluchteling hoe ze zelf kunnen zoeken naar woningen en waar ze op moeten letten bij het zoeken. Tussen de permanentiemomenten door kunnen de vluchtelingen via whatsapp interessante zoekertjes doorsturen naar de vrijwilligers. Bij de volgende bijeenkomst wordt dan gebeld naar de verhuurder. Indien meerdere vluchtelingen dezelfde woningadvertentie doorsturen via whatsapp, wordt gebeld voor diegene die het eerst doorstuurde. Met sommige immobielkantoren is een goede verstandhouding ontstaan, maar het eenvoudigste blijkt toch nog steeds particuliere verhuurders.

Het eerste na de intake is gewoon zeggen hoe ze moeten ziften tussen de advertenties: welke prijs haalbaar is, hoe ze studentenwoningen en garages herkennen, opletten op gemeenschappelijke tellers of een slecht EPC, welke immokantoren je niet moet contacteren. We hebben zo'n blad waarop staat welke immo's je allemaal niet moet contacteren, of toch zeer weinig kans op succes zou hebben; en welke immo's je kans maakt. Maar het meest interessante is huren van een particulier, maar hier is dat maar 30% van de huurmarkt. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Vrijwilligers gaan meestal ook mee op huisbezoek. Samen met de vluchteling wordt op voorhand een fiche opgemaakt, met een foto en informatie over de persoon/het gezin: wie zijn ze, van waar komen ze, welke opleiding en werkervaring hebben ze reeds, welke opleidingen volgen ze, welk werk hebben ze of welk werk ambiëren ze, contactgegevens van de vluchteling en zijn voorkeurs-taal, en contactgegevens van de eventuele begeleider (van OCMW, vrijwilliger, ...).

Ondersteuning bij installatie in een woning

Vluchtelingen die een huurwoning hebben gevonden, maar nog **materiaal** nodig hebben, kunnen terecht in het 'Mussennest'. Dit is een lokaal dat de vzw huurt, en waar vluchtelingen ingezamelde

meubels, huisraad, bed- en badlinnen en speelgoed gratis kunnen ophalen. Soms worden er ook fietsen aangeboden tegen een lage prijs. Het vervoersaanbod van de vzw, dat meubels ging ophalen bij donateurs, en later ook afzetten bij vluchtelingen thuis, is in 2018 stopgezet. De kosten van vervoer, en de inzet en energie van de vrijwilligers, werd te groot. De vzw heeft samenwerkingen uitgebouwd, waardoor tegen een zeer lage prijs vervoer van meubels geregeld kan worden en door de vluchteling betaald wordt.

Maar we trachten geen vervoer meer te doen. Mensen moeten zoveel mogelijk zelf meubels en huisraad brengen. Want we hebben geen mensen genoeg. In het Mussennest zijn er 8 mensen die daarrond werken. We hebben daar huisraad, linnen, en we hebben meubelen. (...) In het begin gingen we de meubels thuis brengen, maar dat doen we niet meer, wegens gebrek aan middelen en mankracht. Maar we hebben mensen gevonden die vervoer doen tegen een zeer lage prijs betaling. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Woonondersteuning door de toegankelijkheid te vergroten

Omdat de drempels om een woning te huren op de private huurmarkt voor erkende vluchtelingen (net zoals voor andere kwetsbare huurders) erg groot zijn, besloot Huizen van vrede zelf woningen te gaan inhuren. Vervolgens verhuren zij deze woningen onder aan erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden. Aan de verhuurders garanderen zij "een correcte en stipte betaling van de huur (ook bij leegstand), onderhoud van het pand, naadloze regeling van de huurwaarborg, goed nabuurschap met medebewoners, en minimale periodes van leegstand". Ze dragen verder zorg voor de verhuurder door mogelijke taalbarrières te overwinnen, en een deel van de administratieve zorgen over te nemen. In ruil daarvoor vragen ze aan de verhuurder een hoofdhuurcontract van één jaar, dat vervolgens verlengbaar is tot negen jaar; of onmiddellijk een hoofdhuurcontract van drie of negen jaar. Bovendien wordt een redelijke huurprijs gevraagd, én beslist de vzw zelf wie in de woning zal wonen. De geselecteerde onderhuurder(s) worden door de vzw wel voorgesteld aan de verhuurders indien ze dat.

Om een dergelijke werking te kunnen opstarten heeft HvV belangrijke voorbereidende stappen moeten zetten. Ten eerste moesten ze een startkapitaal opbouwen van minstens €22000 om 5 woningen te huren en onder te verhuren. Via giften van particulieren en andere vzw's zamelden zij binnen de 2 maand een bedrag van €42 000 in. Dit bedrag was nodig om voor de eerste 5 woningen de huurwaarborgen, de plaatsbeschrijvingen en de brandverzekeringen te kunnen betalen, voldoende reserve te hebben om de huur maandelijks te betalen (voor het geval de huurder niet of te laat betaalt) en de kosten bij het einde van de huur. Het bedrag van de huurwaarborgen zit vast, en is dus niet meer beschikbaar tot het hoofdhuurcontract eindigt. De kosten voor plaatsbeschrijving en brandverzekering worden indien mogelijk doorgerekend aan de huurder.

De oprichters van HvV zijn tevens gaan praten met de verschillende vastgoedmakelaars in de regio. Ze gingen hun werking voorstellen en bekijken of er samenwerking mogelijk was.) werd een samen. Ook met andere organisaties, zoals CAW en OCMW, werden kennismakingsgesprekken gevoerd. Dit leidde tot een intense samenwerking met de maatschappelijk werkers van het Lokaal Opvanginitiatief (LOI). De vrijwilligers van HvV kunnen bovendien beroep doen op de deskundigheid van het lokale CAW.

Momenteel heeft HvV 48 woningen die ze onderverhuren aan erkende vluchtelingen. De verhuurders worden aangetrokken via hun eigen contacten (met makelaars, private verhuurders en sympathisanten) of eventueel via de woonclub. Om financiële risico's in te dekken wordt 10% van de jaarlijkse huur vastgezet per woning die onderverhuurd is. Bij één op de tien onderverhuringen zijn er al eens kosten, en moet men dit potje aanspreken.

HvV bepaalt wie in aanmerking komt om de woning te huren. Daarvoor maken ze gebruik van een prioriteitenlijst die in de woonclub wordt ingevuld. De prioritairere doelgroep zijn erkende vluchtelingen.

gen die in Brugge verblijven (LOI, Rode Kruis opvangcentrum) en op zoek zijn naar een eerste woning na het ontvangen van een verblijfsvergunning. Vervolgens komen erkende vluchtelingen in Brugge in aanmerking met een door de maatschappelijk werker erkend woonprobleem, zoals onbewoonbaarheid, gezinshereniging, etc. Op de derde plaats komen andere erkende vluchtelingen in Brugge, die in een noodsituatie verkeren, maar niet behoren tot de twee bovenstaande doelgroepen. Tot slot kunnen ook erkende vluchtelingen van buiten de Brugse regio in aanmerking komen, volgens dezelfde prioriteiten als hierboven beschreven.

Wanneer ze een nieuwe woning gevonden hebben om te huren, wordt nagegaan of die voldoet aan de Vlaamse Wooncode en wordt de verhuurder gewezen op eventuele gebreken die gemakkelijk kunnen gecorrigeerd worden. Bij ernstige gebreken wordt er niet gehuurd. Ze gaan doorgaans met verschillende kandidaat-huurders op huisbezoek in een nieuw of vrijgekomen huurpand. Het is op voorhand wel steeds duidelijk voor de kandidaten, wie eerst staat op de prioriteitenlijst, en dus eerste keus heeft. Weigeren kan tweemaal, maar enkel indien er een grondige reden voor is. Wie te vaak of ongemotiveerd een woonaanbod weigert, zal geen aanbod meer krijgen. Wanneer beslist is wie de woning zal onderhuren, wordt ervoor gezorgd dat de verhuurder en onderhuurder kennis maken met elkaar.

En voor onze eigen woningen werken we met de prioriteiten, maar als er nu twee mensen in dezelfde categorie zitten, dan beslissen wij wie erin mag gaan. Ze weten dat vooraf. We gaan vaak met twee of drie mensen naar één woning kijken, maar ze weten van elkaar wie de eerste prioriteit heeft. Ze mogen afhaken, dan is het aan de volgende. (...) Maar twee keer weigeren, dan heb je kans dat we niet meer helpen... (...) We stellen wel altijd de vluchteling voor (aan de eigenaars) zodat ze weten wie het is. En als het verandert (einde contract), dan verwittigen we en stellen we de nieuwe familie voor aan de verhuurder. Daar houden we ons echt aan. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Woonondersteuning na installatie in de woning

De vzw draagt niet enkel zorg voor de verhuurder, maar ook voor zijn onderhuurders. De erkende vluchtelingen die de woningen huren, worden ondersteund door vrijwilligers. Deze vrijwilligers, 'omarmers' genoemd binnen de vzw, begeleiden de vluchtelingen in hun integratie in de regio. Ze ondersteunen met administratie, installatie in de woning, informele gesprekken, en andere vragen die zich stellen. Ze zorgen er ook voor dat vluchtelingen de buurt en hun nieuwe burens leren kennen. De omarmers houden bovendien contact met de maatschappelijk werker die de vluchteling administratief bijstaat.

Als aanbod naar de verhuurder en onderhuurder, is er een **karweiteam**. Dit team zal indien nodig bij geschikte huurwoningen kleine herstellingen doorvoeren zodat de woning verhuurklaar is. De verhuurder moet zich dan niet bezig houden met de organisatie en planning hiervan. Afhankelijk van de overeenkomst met de verhuurder kan het zijn dat de kosten worden doorgerekend aan de verhuurder, of betaald door de vzw. Het karweiteam kan ook ingezet worden om herstellingen te doen die ten laste zijn van de onderhuurder. Afhankelijk van de situatie rekent men meestal de kosten door aan de onderhuurder. Aangezien het karweiteam bestaat uit vrijwilligers, zijn dit voornamelijk de materiaalkosten.

Er gaat ook geld naar de kleine karweien die je doet: hout, plaaster, verf... Sommige dingen kan je aan een verhuurder ten laste leggen, maar we doen dat in overleg, zelf als dat juridisch zo is. Ten eerste zijn er geen uurlonen want het zijn vrijwilligers. En we proberen aan de relatie met de verhuurder te werken. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Voor erkende vluchtelingen die een woning van HvV huren en een procedure gezinshereniging willen opstarten, kan de vzw een **renteloze lening** aanbieden om de dossierkosten en vluchtkosten mee te betalen. De vluchteling moet steeds zelf instaan voor een deel van de kosten, en kan per gezinslid een maximaal bedrag van 250€ lenen. HvV stelt samen met de vluchteling, en indien nodig in

overleg met de maatschappelijk werker, een afbetalingsplan op dat garandeert dat de totale som binnen maximum drie jaar is terugbetaald.

Ondersteuning van vrijwilligers

Huizen van Vrede is een vzw, waarbij vrijwilligers soms erg veel taken opnemen. De nood aan informatie bij deze vrijwilligers is groot. Drie keer per jaar organiseert de vzw dan ook een bijeenkomst voor alle vrijwilligers. Er wordt steeds een vormingsmoment voorzien, gevolgd door een informeler gedeelte waarbij de vrijwilligers kunnen uitwisselen met elkaar, en ventileren.

Ja, dat is een vorming. We zijn nu bezig met het OCMW voor een infosessie over het leefloon, voor de vrijwilligers. We hebben voor onze omarmers een sessie georganiseerd over de asielprocedures die er bestaan en al die dingen, zodat ze meer kunnen antwoorden op vragen. Ook rond de privacy-wetgeving hebben we dat gedaan. (...) En na dat formele gedeelte hebben we een stuk van een half uur, drie kwartier, dat er met elkaar kennis gemaakt wordt. Want ook dat is belangrijk. Dat de omarmers weten wie dat nog doet. En eens ze elkaar vinden, dan zie je dat dat ook belangrijk is, dat ze eens kunnen 'luchten' tegen elkaar. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Maar vorming en informatie voorzien voor vrijwilligers is een moeilijke balans. Enerzijds is er de nood aan informatie, anderzijds blijken de vrijwilligers hier weinig tijd in te willen investeren. Bovendien heeft de vzw een tekort aan vrijwilligers, en willen ze hen vooral zo snel mogelijk inzetten. Het aanbod dat HvV voorziet is dan ook beperkt tot de drie bijeenkomsten per jaar. Een verplichte vorming voorzien voor nieuwe vrijwilligers, zoals bijvoorbeeld bij CAW-werkingen vaak gebeurt, vindt men belangrijk maar lijkt weinig haalbaar.

Dat is de derde keer dat we dat doen (vorming), omdat we voelen dat dat nodig is. Twee, drie keer per jaar is meer dan genoeg. Want dat is tijd dat ze daarin moeten steken. West-Vlamingen, die willen werken. Al dat gezever daarrond, ze hebben daar geen tijd voor. (...) We hebben te weinig vrijwilligers. Dus iedereen die zich aanmeldt is meteen inzetbaar. Ze zijn enthousiast. En ik leg uit wat er gevraagd wordt, maar als ik daar de eis stel dat ze een vorming moeten volgen, dan ben ik zeker dat er mensen afhaken. Maar goed, je zou het moeten doen. Ik weet dat dat juist is hoor. Maar ja... Onze grootste vraag is, hoe kunnen we meer omarmers vinden? (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Buiten de vormingsmomenten, waarbij vrijwilligers kunnen ventileren tijdens het informelere gedeelte, zijn er geen georganiseerde intervisiemomenten. Dit wil niet zeggen dat de vrijwilligers, en dan zeker de omarmers, geen nood hebben aan ondersteuning. De rekrutering van de vrijwilligers, hun intakegesprekken en de matching aan vluchtelingen gebeurt meestal allemaal door dezelfde persoon, de voorzitter. Het is dan ook meestal Rita en hij die buiten de vormingsmomenten contact hebben met de omarmers en hen verder helpen bij vragen, en ondersteunen in moeilijke gevallen. Maar dit kan voor hen soms ook te veel worden.

Ik ken hen wel, en zie hen vaker dan die drie vergaderingen. Dus ik weet ook meer van hen en hoe het met hen gaat. (...) We hebben iemand, een oudere dame, die via de melding Tijdelijk Wonen een kamer in haar huis verhuurt. Ze heeft dat verhuurd aan een Palestijnse jongen. Die jongen had het heel moeilijk. En dan moet ik die vrouw begeleiden. Dan moet ik de omarmers die hij heeft (de huisbazin) gaan omarmen. Dat is niet officieel mijn taak, maar als ik het niet doe, wie doet het dan? Ik ben degene die het eerst met hen contact heeft gehad, hen de uitleg heeft gegeven, hen in het begin begeleidt? (...) Eigenlijk omarm je elkaar hoor. Dat is ook wel belangrijk. En dat vraagt ook zijn tijd en energie. En dat wordt veel te veel. Mijn taken zijn te groot, maar ja... (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

De draagkracht en draaglast van de vrijwilligers is een uitdaging voor de vzw. Men is bezorgd om het welzijn van de vrijwilligers, maar voelt tevens de grote nood om vluchtelingen te ondersteunen in hun huisvestingszoektocht.

Dat is iets dat we te weinig doen, de draagkracht bewaken, dat is iets dat je aanvoelt. Er is te weinig begeleiding bij de omarmers. Dat is ons besluit en we gaan daar ook aan werken. Maandag gaan we het er over hebben. Moeten we onze werking van het huizen zoeken om in te huren stilleggen voor 6 maanden, en ons toelagen op de begeleiding van onze omarmers of wat gaan wij doen? Dat is een dualiteit, want je hebt te weinig omarmers en je hebt te weinig vrijwilligers. Als je nieuwe woningen hebt... we beloven aan de verhuurder van een omarmers te hebben (voor die huurder), maar we kunnen dat niet meer beloven want het is niet meer juist. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

In de vergadering van de Raad van Bestuur die plaatsvond na het interview, werd besloten om vanaf februari 2019 tweemaal per maand een praatcafé te organiseren voor de omarmers en andere vrijwilligers. Het is praatcafé is een ontmoetingsmoment voor de vrijwilligers, waar ze ook kunnen uitwisselen over hun ervaringen.

Vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond

HvV kiest er bewust voor om vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond te betrekken in zijn werking, ook in de Raad van Bestuur. Tegelijkertijd zien ze verschillen in engagement en mogelijkheden tussen de 'traditionele' vrijwilligers en de vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond. De vrijwilligersgroep van HvV is een redelijk vaste groep vrijwilligers, die al jarenlang een engagement opnemen. De meeste vrijwilligers komen vanuit een parochiale beweging. Hun engagement komt vanuit een visie op de noodzaak om te werken aan de wooncrisis, en bij velen ook vanuit een christelijk engagement.

Ja, dat (de motivatie) komt uit zichzelf. Mensen die overtuigd zijn dat daaraan gewerkt moet worden, die gegrepen zijn door de problematiek, de onmogelijkheid van de woonkwestie. Ik denk dat minstens drie op vier van onze marmers ook een christelijke achtergrond heeft. (...) En die mensen zijn zeer enthousiast en ga je niet rap stuk krijgen, omdat ze inwendig al duidelijk gemotiveerd zijn. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

De groep vrijwilligers is eerder ouder van leeftijd. Men wil graag meer jongeren aantrekken, maar is nog zoekende hoe.

We hebben ook geen jonge (Belgische) vrijwilligers. En dat is iets wat ik wil proberen. Vanuit de Hogeschool West-Vlaanderen krijgen ze soms de opdracht om rond vluchtelingen te werken. En we hebben iemand die in december een presentatie moet geven over vluchtelingen, en die onze werking van omarmers beter wil leren kennen. Ik ga daar niet zo snel op in, maar nu heb ik ja gezegd, op voorwaarde dat ze niet gewoon eens komt babbelen, maar dat ze meekomt met mij, en komt helpen. Als ik daarin slaag, om haar erbij te betrekken, dan zijn we vertrokken. Dan komen er misschien nog jongeren bij. Ik hoop dat. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Volgens de voorzitter moeten deze vrijwilligers ook meer beschermd worden om niet te veel engagement op te nemen, en soms ook om te voorkomen dat ze de vluchtelingen die ze ondersteunen niet versmachten.

Omarmen kan ook leiden tot verstikking. Ik heb dat ook meegemaakt, ik heb daar ook fouten tegen gemaakt. Je kunt veel doen in hun plaats, en je weet dat het een andere cultuur is; een beleefdheids-ja is daarom nog geen 'ja' dat je krijgt. Het derde is: doe het niet voor hen, maar wijs hen de weg. Dat vinden we heel belangrijk, en dat is een moeilijke ook. We willen het altijd maar zelf doen, maar eigenlijk is dat niet gezond. (...) Bij ons, een 80-jarige is de meest actieve vrijwilliger, de meest enthousiaste. Maar hij heeft drie jonge Palestijnen versmacht. Hij zou met hen heel Brugge rondfladderen, en culturele uitstapjes, etc. Maar je moet die een beetje remmen. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Er zijn ook vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond actief binnen de vzw. Zo zijn er twee die deel uitmaken van de RvB, is er iemand die de omarmers ondersteunt met vertalingen (naar Arabisch) en zijn er verschillende vluchtelingen die helpen in de karweiploeg en in het Mussennest. De voorzitter merkt op dat het engagement van deze vrijwilligers fluctuerend is. Ze bevinden zich in een situatie waarin soms andere zaken prioriteit krijgen: wanneer men werk vindt, of de mogelijkheid heeft om extra te werken (en dus meer geld te verdienen), een kindje krijgt, de familie toekomt via gezinshereniging... Dit heeft allemaal een impact op de tijd die men nog kan en wil investeren in het vrijwilligerswerk.

"Er zitten er twee in de RvB, maar we zien ze zelden. Zij gaan werken van maandag tot vrijdag en volgen Nederlandse les. r is er één die in drie shiften zit, en vaak vervangingen doet. Dat maakt het moeilijk. Dat zien we ook wel. Je moet altijd de mensen voor wie je werkt aanwezig hebben in je RvB. Maar je ziet dat ze afhaken of minder aanwezig zijn. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Ook in motivatie merkt hij een verschil op. De reden om zich te engageren is bij de vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond vaak ook individueler: men wil bijleren, een netwerk uitbouwen, Nederlands oefenen, ervaringen opdoen. Met het groter worden van de vzw, wordt het bovendien moeilijker om deze vrijwilligers aan te trekken.

In het begin was dat gemakkelijker, omdat we er direct een rechtstreeks contact mee hadden. Maar nu hebben we zoveel vluchtelingen die we begeleiden dat we daar niet meer zo'n direct contact mee hebben. En zij doen dat omdat het hen iets oplevert. Bijvoorbeeld de schrijnwerker helpt ook om meubels op te knappen in het Mussennest. En als er dan een Singer Naaimachine binnenkomt, dan vraagt hij of hij dat mag hebben. Natuurlijk mag hij dat hebben, wie ben ik om te zeggen van niet. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

De organisatiestructuur: weinig geformaliseerd en bottom-up

HvV is een vzw die opgestart is door vrijwilligers, als antwoord op de wooncrisis. In hun eerste inlichtingenblad schrijven ze: "Om uit de impasse te geraken van een tijdrovende en frustrerende zoektocht naar een betaalbare woonst, en uit respect voor de mens die zijn land omwille van oorlog is moeten ontvluchten, hebben we een vzw opgericht die vrijwilligers sterke argumenten geeft om woningen te vinden."

Ze hebben een basisstructuur in hun werking ingebouwd. Zo is er een Raad van Bestuur van 14 à 15 personen, die maandelijks samenkomt. Men zet specifiek in op het aantrekken van personen met een vluchtelingenachtergrond in de RvB. Eén keer per jaar is er Algemene Vergadering. Sinds kort is er ook een 'dagelijkse werkgroep', die tweewekelijks samenkomt. Zij staan in voor de operationele beslissingen, bijvoorbeeld om een huis al dan niet in te huren. Deze werkgroep is samengesteld uit de verantwoordelijken van de verschillende deelwerkingen: de persoon van de karweiploeg, de persoon die het Mussennest opvolgt, de persoon die de huizen zoekt, de persoon die operationele uitwerking doet bij nieuwe woningen (huurcontracten, verzekeringen, etc.) en de persoon die de boekhouding doet. Verder kent de vzw een lichte structuur. Er is geen uitgeschreven missie en visie, maar men wil hier wel aan gaan werken. Ook hier voelt men aan dat er weinig tijd voor vrijgemaakt wordt.

West-Vlamingen, die willen werken. Al dat gezever daarrond, ze hebben daar geen tijd voor. Zelfs bij ons is dat erin geslopen. Wij hebben nog nooit stilgestaan met de stuurgroep om te kijken, 'waar staan wij, wat hebben we gerealiseerd, waar gaan we naartoe, wat is onze draagkracht'. Dat is typisch West-Vlaams. (Johan Van Hollemeersch_voorzitter Huizen van Vrede)

Ondertussen werkt men aan documenten ter ondersteuning van de omarmers, met praktische informatie en tips, en over het zoeken naar woningen. Maar ook hier is het zoeken naar de moeilijke balans tussen hoeveel tijd men investeert in de effectieve woonondersteuning, en hoeveel tijd in de organisatie.

Huizen van Vrede vzw:

- Email: huizenvanvrede@telenet.be
- Facebook: <https://www.facebook.com/HuizenvanVredeBrugge>
- <https://www.vluchtelingenwerk.be/vrijwilligersgroep/huizenvanvrede>
- <http://www.woninggezocht.be/de-buren/huizen-van-vrede/>
- <https://emmausparochie.be/huizen-van-vrede/>

4.2.9 Karavanserai

Karavanserai is een samenwoonproject voor vrijwilligers en niet-begeleide minderjarige vluchtelingen in Aalst. In een vroeger klooster van de 'arme Klaren' bevinden zich 12 studio's met eigen badkamer en keuken, en een gemeenschappelijke leefruimte. Jonge niet-begeleide vluchtelingen, die ouder zijn dan 16 jaar, kunnen in de studio wonen als voorbereiding op zelfstandig wonen. Door te zorgen voor een mix van jonge vluchtelingen en jonge vrijwilligers, willen ze de vluchtelingen extra kansen geven om te integreren in de Belgische samenleving, en de vrijwilligers een ruimere blik op de samenleving.

Deze casus kwam tot stand met de medewerking van en een interview met Ellen Noens, coördinator van Karavanserai, en een vrijwilliger die in een studio van Karavanserai woont (H.).

Het ontstaan van Karavanserai

In 1999 werd in Aalst 't Huis opgericht, het eerste onthaal- en opvangcentrum voor buitenlandse niet-begeleide minderjarigen, erkend door Bijzondere Jeugdzorg. Zij boden kleinschalige opvang met professionele omkadering en kwalitatieve hulpverlening. Doorheen de tijd evolueerden zij naar een werking met twee leefgroepen, een studiowerking ter voorbereiding naar zelfstandig wonen, en een traject Begeleid Zelfstandig Wonen voor de oudste jongeren. In 2006 werd 't Huis omgedoopt tot Juna. In 2012 fuseerde Juna met de Brusselse organisatie Minor-Ndako die in 2000 opgericht werd voor de opvang en begeleiding van buitenlandse niet-begeleide minderjarigen.

Omstreeks de periode van de fusie besloot het Bisdom een klooster van de 'arme Klaren' in Aalst ter beschikking te stellen voor organisaties die werken met mensen in armoede. Juna kreeg via erfpacht één verdieping van het voormalige klooster ter beschikking voor een project. Via dit systeem van erfpacht verwerven de organisaties – waaronder Juna - het volle genot van het klooster (het onroerend goed), maar blijft het Bisdom eigenaar. De organisaties mogen gedurende de duur van de erfpacht alle rechten uitoefenen alsof zij de eigenaar zijn. Zij betalen in ruil een jaarlijkse vergoeding, de canon genaamd.

Minor-Ndako en Juna besloten de verdieping te renoveren, en er 12 studio's in te richten, met één gemeenschappelijke leefruimtes, om jongeren voor te bereiden op zelfstandig wonen. De organisatie koos er uiteindelijk voor om 6 studio's ter beschikking te stellen voor jongeren die begeleid worden door Minor-Ndako, m.n. niet-begeleide minderjarige vluchtelingen. Deze jongeren, tussen 16 en 18 jaar, zouden met ondersteuning van een begeleider voorbereid worden op autonoom wonen. De andere 6 studio's werden verhuurd aan 'Belgische' jongeren tot 25 jaar. Zij zouden als vrijwilliger de niet-begeleide minderjarigen ondersteunen met integratie in de buurt en het samenhuizen als groep mee in goede banen leiden. Een bijkomende verwachting was dat, door ontmoeting en te leren van elkaar, beide groepen elkaar positief zouden beïnvloeden.

Toen dachten we, als we nu de helft verhuren aan vrijwilligers, en de helft aan jongeren van Minor-Ndako. Op die manier zouden we kunnen rekenen op de vrijwilligers om alles mee te ondersteunen en het verloop van het samenwonen in goede banen te leiden. We hoopten ook dat er een wisselwerking zou zijn tussen de bewoners. Dat was eigenlijk de insteek van het project. Zo zijn er 6 studio's voor jongeren van Minor-Ndako die in begeleid wonen zijn. De vrijwilligers die daar wonen zijn allemaal particuliere jonge mensen, jongvolwassenen. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

Een veilige plek om te wonen voor niet-begeleide minderjarige vluchtelingen

Zo ging in 2014 het project Karavanserai van start. Het woord Karavanserai verwijst naar veilige overnachtingsplekken voor rondtrekkende karavanen van reizende handelaren. Het samenwoonproject van Minor-Ndako en Juna, geeft een tijdelijke, goed omkaderde woonplaats voor niet-bege-

leide minderjarige vluchtelingen. Gedurende hun verblijf in dit project leren ze om autonoom te wonen. Nadien kunnen deze jongeren, gewapend met heel wat nuttige vaardigheden, verder trekken en alleen gaan wonen.

De twaalf studio's van Karavanserai beschikken elk over een eigen badkamer en keuken. Op de verdieping is tevens één gemeenschappelijke ruimte voor de bewoners. Iedereen heeft dus de mogelijkheid volledig autonoom te leven. Maar, zowel de jonge vluchtelingen als de zes andere jongeren, moeten de meerwaarde zien van samenhuizen, en openminded zijn naar anderen.

De zes niet-begeleide minderjarige vluchtelingen worden elk begeleid door een hulpverlener in hun traject naar zelfstandig wonen. De hulpverlener is het aanspreekpunt voor hen voor alle administratieve, juridische, psychosociale en andere vragen. De vrijwilligers in het project die de andere zes studio's bewonen, engageren zich om het samenleven te laten werken. Ze ondersteunen op die manier ook het aanleren van vaardigheden in zelfstandig wonen van de jongeren. Zij zijn buddy van één jongere, en volgen bijvoorbeeld op dat de taken worden uitgevoerd zoals de takenlijst aanduidt, dat ze het afval goed sorteren en de gemeenschappelijke ruimtes proper houden. Bovendien is de verwachting dat de jongeren door het contact met de vrijwilligers die verankerd zijn in de lokale samenleving, ze via hen daar ook ingang in zullen vinden.

We hoopten door Vlaamse vrijwilligers in het project in te brengen, dat de jongeren van Minor-Ndako via hen een andere instap in de maatschappij zouden hebben. Dat ze een beetje uit hun eigen bubbel gehaald worden, en ook dingen leren kennen die meer verankerd zijn in het Vlaams/Belgische stuk. En je ziet dat dat in de praktijk gebeurt, en dat is vaak heel mooi. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

De werving en selectie van bewoners

De werving en selectie van de bewoners van Karavanserai volgt twee sporen. Enerzijds is er de werving van niet-begeleide minderjarige vluchtelingen (NBMV), en anderzijds de werving van huurders die mee in het samenwoonproject willen stappen.

Niet – begeleide minderjarige vluchtelingen

De NBMV die in Karavanserai wonen, kunnen enkel instromen via een traject van de Bijzondere Jeugdzorg, namelijk via de module "Contextbegeleiding Autonoom Wonen" (CBAW). Deze jongeren zijn reeds in begeleiding bij een hulpverlener van de Bijzondere Jeugdzorg, en leven bijvoorbeeld in een leefgroep. Van zodra de mogelijkheden van 'alleen wonen' worden besproken met de jongere, en er een vrije plaats is bij Karavanserai, kan de hulpverlener de optie van samenwonen in het project voorleggen. Wie interesse heeft, heeft vervolgens een gesprek met de verantwoordelijke van Karavanserai. Men heeft geleerd uit ervaring dat het belangrijk is dat de jongere ook effectief de meerwaarde van samenleven ziet, en niet enkel snel een studio wil huren die toevallig in een samenwoonproject zit.

Het is belangrijk dat ze de meerwaarde zien van het samenwoonproject. Dat ze het leuk vinden om met andere mensen samen te wonen, en contact willen hebben. Want sommige jongeren zijn blij dat ze eindelijk weg zijn uit de collectieve opvang, en willen helemaal niet gaan samenwonen met andere mensen. Als dat hun gevoel is, dan doen we dat ook niet. (...) Tijdens de vluchtelingencrisis was er een tekort aan opvang, en zijn er jongeren in de studio's komen wonen die daar helemaal geen interesse in hadden. En dat liep niet. (...) Dan ontstaan er heel veel frustraties. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

Instromen via een andere organisatie vanuit Bijzondere Jeugdzorg kan in principe ook. Zo zijn er organisaties in de regio die soms ook NBMV opvangen in leefgroepen, en worden jongeren van daar uit doorgestuurd. De basisvoorwaarde is wel dat zij in begeleiding zijn binnen jeugdzorg. Een bege-

leiding vanuit een OCMW alleen bijvoorbeeld is niet voldoende om in het project te kunnen instappen. Men vereist immers een intensieve ondersteuning van de jongere, die verder gaat dan wat een OCMW-begeleiding kan aanbieden.

De studio's worden allemaal verhuurd via een immobiliënkantoor. Zo voorkomt de organisatie dat ze een dubbele rol moeten opnemen, en zowel begeleider als verhuurder zouden zijn. De jongere die wil instappen in het project, tekent een huurcontract van een half jaar. Een verderzetting wordt geëvalueerd in samenspraak met de begeleiding; waar men onder andere kijkt naar het verloop van het afgelopen jaar, en evalueert of een samenwoonproject de beste optie is voor de jongere, of bijvoorbeeld alleen wonen toch beter zou zijn. NBMV kunnen tot hun 21 jaar in een studio van Karavanseraï wonen. In uitzonderlijke gevallen kan dit zelfs tot 25 jaar. Vanaf dan moeten ze in principe doorstromen naar studiotraining of zelfstandig wonen. De hulpverlener ondersteunt de jongere met alle praktische en administratieve zaken, zoals organisatie van verhuis, verzamelen van huisraad, in orde brengen van huurcontract en domicilie, etc.

'Belgische' jongeren

Voor de werving van de 'Belgische' jongeren, wordt een ander traject gevolgd. Het immobiliënkantoor zet de studio te huur van zodra er één vrijkomt. De studio wordt verhuurd aan een iets lager tarief, maar niet veel lager dan de gangbare huurprijzen op de markt. In de beschrijving bij de studio wordt verwezen naar het samenwoonproject, en vereisten die aan de bewoner worden gesteld.

Het immobiliënkantoor doet een eerste selectie van de kandidaat-huurders die zich aanmelden. Daarvoor baseren ze zich op het profiel dat Karavanseraï zoekt; namelijk jongvolwassenen tot 30 jaar, met een uitgesproken interesse voor het project en een goede kennis van het Nederlands hebben. Nederlands is immers de gemeenschappelijk gehanteerde taal in het project. De informatie van mogelijke kandidaten wordt vervolgens door het immobiliënkantoor doorgegeven aan de verantwoordelijke van Karavanseraï. De verantwoordelijke nodigt de kandidaten uit voor een intakegesprek. In het intakegesprek wordt het samenwoonproject uitgelegd, en wordt dieper ingegaan op wat men verlangt van de huurder als vrijwilliger, en welke uitdagingen dit met zich mee zal brengen. Ook hier heeft men uit ervaring geleerd. Daar waar men bij aanvang van het project zich voornamelijk richtte op Belgische jongeren die studeerden, heeft men deze richtlijn ondertussen losgelaten. Het bleek immers niet evident om voldoende studenten uit de regio Aalst te vinden. Bovendien lijkt de leefwereld van bijvoorbeeld jongeren die geen hogere studies doen of al werken soms beter aan te sluiten bij die van de NBMV.

Vroeger zetten we meer in op studenten. En dan merkten we dat je vaak twee groepen kreeg, waarbij de studenten een beetje leefden zoals op kot. Nu is er meer diversiteit in de groep, en heb je minder die opdeling tussen beide groepen. En ook, studenten zijn vaak open, sociaal en enthousiast. Maar de niet-begeleide minderjarigen hebben een hele andere achtergrond. Je hebt daar ook open jongeren tussen, maar sommigen zijn meer gereserveerd. Ze hebben ook veel aan hun hoofd natuurlijk... Het was ook niet altijd evident om studenten te vinden. Dus ondertussen is dat 'studenten-idee' er niet meer. Er zijn studenten, maar evengoed mensen die in de Delhaize werken. Dat maakt eigenlijk niet uit. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

Ook de oorspronkelijke richtlijn van 'Belgische' jongeren werd losgelaten. Ook jongeren met een vluchtelingenachtergrond zijn ondertussen als vrijwilliger in het project gaan wonen. Zo is er één jongere die zelf als NBMV in het project woonde, en vervolgens vrijwilliger is geworden. Maar ook als reactie op de advertentie is er een jongere met een vluchtelingenachtergrond ingestroomd als vrijwilliger.

Die jongen kwam naar ons toe en zei 'Ja, eigenlijk ben ik nu ook wel een Vlaming, mag ik daar ook niet gaan wonen (als vrijwilliger)? Want ik vond dat heel leuk om daar te wonen (als jongere) en eigenlijk wil ik dat opnieuw gaan doen maar dan iets betekenen voor de jongeren zelf'. (...) De andere jongere is nooit in begeleiding geweest bij Minor-Ndako, maar heeft ons zelf gecontacteerd.

Die spreekt vlekkeloos Nederlands, kwam ook heel matuur over. Hij heeft ons gevonden via de immosite. Ik vond hem gewoon als vrijwilliger, los van zijn afkomst, heel sterk. En dat zou dan raar zijn om het niet te doen omdat hij ooit uit (land van herkomst) is gekomen. Hij heeft ook een hele goede rol in het project, en dat loopt heel goed. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

Verder heeft men geleerd als organisatie om ook bij de vrijwilligers de verwachtingen te temperen. Sommige melden zich aan met torenhoge ambities, ze willen de NBMV helpen, projecten opzetten, etc. Deze ambities bleken vaak tot frustraties en afhaken te leiden. Daarom wordt er tijdens het intakegesprek sterk benadrukt wat ze kunnen verwachten van de NBMV, en gepeild naar hoe ze met bepaalde frustraties zouden omgaan. Zo wordt er bijvoorbeeld sterk ingegaan op mogelijke frustraties van de vrijwilliger met betrekking tot afvalsortering en de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger hierin. De verantwoordelijke peilt tijdens dit gesprek ook naar de motivatie van de vrijwilliger. Net zoals bij de NBMV, is het belangrijke dat zij de meerwaarde zien van samenwonen, niet dat ze torenhoge ambities hebben om de jongeren te 'redden'.

We peilen in het intakegesprek specifiek naar hun engagement voor het project. Ze moeten echt wel de meerwaarde zien van het hebben van burens die je aanspreekt, en een openheid hebben voor andere culturen. (...) Niet alleen 'wij gaan de jongeren helpen', maar ook 'wij zijn geïnteresseerd in wat we er voor terug kunnen krijgen'. Ze moeten niet een barmhartige Samaritaan zijn. (...) We hebben gemerkt, toen we die uitleg (in verband met afval, nvdr.) niet deden op voorhand, dat sommigen heel geëngageerde vrijwilligers daarop opbranden. Daar ontstond heel veel frustratie rond. En dus is dat nu een topic van ons intakegesprek: "afval". En nu loopt dat goed. Een geïnformeerd persoon stelt zich daar ook anders naar op h . (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

De vrijwilligers tekenen een huurcontract van   n jaar. Uitzonderlijk kan dit verlengd worden voor een bepaalde duur van maximum   n jaar. Dit is afhankelijk van de evaluatie van het samenleven door de verantwoordelijke, en de woonsituatie van de vrijwilliger.

Van de vrijwilliger wordt verwacht dat zij als buddy   n jongere ondersteunen in de praktische interne zaken van het samenwonenproject. Dit gaat van het opvolgen van de toegewezen taken zoals het poetsen van de gemeenschappelijke ruimte tot het opvolgen van en ondersteunen bij de afvalsortering. Voor vragen of andere zaken kunnen de NBMV in principe bij alle vrijwilligers terecht, afhankelijk van wie er aanwezig is en met wie het spontaan goed klikt. Verder wordt er als minimumengagement gevraagd dat de alle bewoners maandelijks aanwezig zijn op de bewonersvergadering, en aanwezig zijn en mee organiseren van   n activiteit per maand. Ze zijn als vrijwilliger ook een aanspreekpunt voor de jongeren. Maar het aantal vragen is beperkt, aangezien alle jongeren een hulpverlener hebben die hen begeleidt, een voogd en een advocaat (indien ze nog in asielprocedure zitten).

Wij doen per maand 1 keer vergadering, over alles wat hier gebeurt enzo. En wij hebben een lijst waar alle namen opstaan. Bijvoorbeeld deze week, ik of mijn buurman ofzo, wij moeten de container naar buiten brengen. Of de wasmachine of de leefruimte proper maken... Soms komen ze mij vragen stellen. Geen juridische vragen. Wel over brieven van de dokter ofzo, dan bel ik naar de dokter of ga ik mee. Soms komen ze bij mij eten, of ik bij hen. Maar zij hebben ook een ander leven. Ik werk in het weekend. Zij zijn vrij vanaf vrijdag, en gaan dan naar een feestje ofzo. (H., vrijwilliger)

De vrijwilligers die gaan samenwonen met NBMV: Diversiteit zorgt voor een goede mix

Na enkele jaren ervaring heeft de organisatie een aantal oorspronkelijke opvattingen losgelaten over selectiecriteria van vrijwilligers. Men is tot de conclusie gekomen dat een goede mix van niet-begeleide minderjarigen en vrijwilligers nog het beste werkt. Er wordt niet meer gekozen voor een groep vrijwilligers met   n specifiek kenmerk, zoals studenten of werkende jongvolwassenen, Vlaamse jongeren of jongeren met een migratieachtergrond, ... Door voldoende diversiteit in de

groep vrijwilligers binnen te brengen, voorkomt men dat er twee groepen ontstaan, en lijkt het samenleven vlotter te verlopen.

De motivatie van vrijwilligers

Wie een studio huurt in het project Karavanserai doet dit niet alleen omdat het mooie studio's zijn. De bewoners worden geselecteerd omdat zij de meerwaarde zien van samenwonen met meerdere mensen, en zeker van samenwonen met mensen uit andere culturen. Dat is dan ook de motivatie voor de meeste vrijwilligers. Ook het willen helpen van anderen, iets willen teruggeven of bijdragen, is een veelgehoorde motivatie.

Interesse in andere culturen komt het meest naar voren bij de motivatie van vrijwilligers. En iets willen bijdragen, ergens een maatschappelijke rol willen opnemen. Wat ook wordt aangehaald is het gewoon heel gezellig vinden om met meerdere mensen samen te wonen. Niet individualistisch willen gaan leven. Dat komt wel heel vaak naar voor. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

Ik ben zelf naar België gekomen, ik was 14 - 15 jaar toen ik hier kwam. Ik was eerst bij Juna. Toen waren er ook mensen, zij hebben mij geholpen (als vrijwilliger nvdr.). Aan hen kon ik vragen stellen. Zij waren altijd vriendelijk. Van hen kreeg ik het gevoel dat ik welkom was. Ik wil zelf ook mensen helpen. Ik wil dat mensen zeggen 'Als jij een vraag hebt, jij kan naar H. gaan, hem kan je vertrouwen'. (H., vrijwilliger)

Een afgebakend engagement

Het engagement dat van vrijwilligers verwacht wordt is zoals eerder werd aangegeven redelijk beperkt. Men ondersteunt één jongere met een aantal kleine zaken, is maandelijks aanwezig op de bewonersvergadering en neemt maandelijks deel aan de groepsactiviteit. De organisatie heeft er specifiek voor gekozen dit engagement beperkt te houden. Er zijn niet voldoende personeelsmiddelen om een meer uitgebreide vrijwilligerswerking te ondersteunen en begeleiden. Ook wat betreft de maandelijkse activiteiten werden de ambities getemperd. Eenvoudige activiteiten zoals samen koken lijken nog het beste te werken.

En er is een tijd geweest dat we dachten 'We kunnen naar de film in Gent, en dit en dat doen!'. Maar wat eigenlijk het beste werkt is gewoon daar blijven en koken. Ze moeten zich niet verplaatsen, en wie later is kan gewoon nog aansluiten. Sommige mensen zijn moe maar het is dan supergezellig om daar te zitten. Het moet allemaal zo 'wow' niet zijn. Gewoon iets eenvoudigs vinden ze nog het leukst of werkt het best. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

Afhankelijk van de groep vrijwilligers en jongeren, is het uiteraard mogelijk dat er meer activiteiten plaatsvinden. Dit wordt volledig aan hun overgelaten; het mag, maar het is geen verwachting vanuit de organisatie. Vrijwilligers die graag zaken organiseren kunnen de groep meetrekken. En een andere dynamiek op gang trekken. Sommige vrijwilligers zorgen er op die manier voor dat de ondersteuning voor het samenwoonproject vanuit de organisatie zo goed als overbodig wordt.

Dankzij de maandelijkse bewonersvergaderingen hebben de vrijwilligers veel inspraak in welke activiteiten georganiseerd worden. Meer inspraak of meer activiteiten moet ook niet voor iedereen.

Euh nee, 1 keer per maand is perfect. Dat is genoeg. (lacht). Dat vind ik genoeg. Meer vergaderen moet niet voor mij! (H., vrijwilliger)

Ondersteuning van de bewoners

Ondersteuning van de niet-begeleide minderjarige vluchtelingen

De niet-begeleide minderjarigen worden in het project Karavanserai voorbereid op zelfstandig wonen. De begeleider van Minor-Ndako begeleidt hen hierin. De ondersteuning van de begeleider is breed en omvat verschillende levensdomeinen.

Zo wordt er ingezet op:

- Vaardigheden: huishoudelijke vaardigheden (koken, poetsen, wassen), administratieve vaardigheden, financiële vaardigheden (sparen, betalingen uitvoeren, uitgaven plannen), sociale vaardigheden (samenwonen, voorkomen en uiterlijk, weerbaarheid, hulpvragen stellen)
- Toekomst: plannen, projecten, eerste stappen
- Tijdsbesteding: werk, vrije tijd, onderwijs en opleiding
- Preventie: gezondheid, seksuele voorlichting, internet
- Verbondenheid: persoonlijke relaties, netwerk uitbouwen, integratie
- Zingeving: waarden, normen, geloof

Ook huisvesting is een onderdeel van deze begeleiding. Dit houdt onder andere in dat ze zich bewust worden van de rechten en verplichtingen als huurder. Ondersteuning in het zoeken naar een woning bij aflopen van het verblijf in Karavanserai is hier eveneens een aspect van. Het is bijgevolg niet een vraag die aan de vrijwilligers in het samenwoonproject gesteld wordt.

Ondersteuning van vrijwilligers

De verwachtingen naar de vrijwilliger zijn duidelijk en afgebakend vanaf de instap in het project. Moeilijke vragen komen niet bij de vrijwilligers terecht. Elke jongere heeft immers een hulpverlener die hem/haar begeleidt en ondersteunt in alle juridische, administratieve en bij vele praktische zaken. Bovendien is er een voogd aangesteld voor de jongeren (-18 jaar), en voor zij die nog een asielprocedure hebben lopen is er een advocaat aangesteld. Het is niet de bedoeling dat de vrijwilligers helpen met huiswerk van de jongeren. De combinatie van een beperkt engagement, en een sterke begeleiding van de NBMV, zorgt ervoor dat de vrijwilligers ook weinig nood aan extra ondersteuning te hebben.

Ik heb niet echt nood aan meer ondersteuning. Voor mij is het goed zo. De vragen die ik krijg (van de jongeren nvdr.) zijn niet moeilijk. Voor moeilijke vragen hebben zij hun begeleider. (H., vrijwilliger).

Momenteel is er een begeleider 10% vrijgesteld per week om het samenwoonproject te ondersteunen. Dit houdt in dat de persoon 1 à 2 keer per week naar de studio's gaat, kijkt hoe de staat van het gebouw is (en de afvalcontainers), hoe het samenleven loopt, het takensysteem opstelt en de bewonersvergaderingen organiseert en de activiteiten begeleidt. Wanneer er meer zou verwacht worden van vrijwilligers, zou de ondersteuningsnood ongetwijfeld ook stijgen. Dit zou impliceren dat de organisatie extra begeleiding moet voorzien. Indien er meer middelen zouden zijn, is dat een mogelijkheid. Maar voorlopig is dat niet het geval.

Als we er meer uit willen halen, dan moet er iemand zijn om dat te ondersteunen en mensen samen te brengen. Er kunnen nog verschillende zaken uitgewerkt worden. Bijvoorbeeld rond verjaardagen of onthaal van nieuwe mensen. Je zou het veel groter kunnen maken. Maar dan heb je meer tijd nodig. En eigenlijk zijn we wel tevreden over hoe het loopt op dit moment. (Ellen Noens, Pedagogisch coördinator Minor-Ndako)

Karavanserai:

- ellen.noens@minor-ndako.be
- 053/70 99 79
- <https://minor-ndako.be/watwedoen/karavanserai/>

4.3 De buitenlandse casestudies van inspirerende praktijken

4.3.1 Startblok Riekerhaven (Nederland)

Startblok Riekerhaven, ontstaan in 2016, is een samenhuishuisproject in Amsterdam voor jonge (net) erkende vluchtelingen en Nederlandse jongeren van 18 t.e.m. 27 jaar. Het hele project is gericht op het bevorderen van interactie en inclusie via samenhuizen om jongeren een 'springplank in het echte leven' te geven. Uniek aan het project is dat wonen, werk en vrijwilligers-/burgerengagement op de site samenkomen. Op de site zijn een aantal vaste werknemers aanwezig die het project in goede banen leiden. Daarnaast zijn er ook een 'gang-en projectmakers' die voor een vergoeding de huisregels waarborgen en instaan voor het organiseren van activiteiten. Ook de andere bewoners kunnen inspringen bij het organiseren van de activiteiten, of zich aansluiten bij een van de vele verenigingen op de site.

Deze inspirerende praktijk is gebaseerd op de informatie op: <https://startblokkriekerveen.nl/>.

Missie en visie

Startblok Riekerhaven is een samenhuishuisproject in Amsterdam voor jonge (net) erkende vluchtelingen en Nederlandse jongeren. Op de site zijn er 565 wooneenheden, waarvan 463 studio's en 102 kamers. De eerste jongeren namen hun intrek in juli 2016. Startblok Riekerhaven is een samenwerking tussen Stad Amsterdam, Socius Wonen en wooncoöperatie De Key.

Het doel van het Startblok is niet alleen het huisvesten van jongeren. Het is vooral het geven van een goede start aan alle bewoners: of het nu jongeren zijn uit Nederland of jongeren die hun eigen land hebben moeten ontvluchten. Het Startblok biedt werkende jongeren, studenten en net afgestudeerden in Amsterdam een springplank het 'echte leven' in en helpt de bewoner die net in Nederland is aangekomen juist snel de weg te vinden in de Amsterdamse samenleving.

Om deze missie en visie naar de praktijk te vertalen, wilt Startblok een prettige leefomgeving creëren waarin iedereen zich gewaardeerd en gesteund voelt. Maar bovenal moet het een omgeving zijn, die iedereen inspireert om het beste uit zichzelf en de anderen te halen. Met zijn diverse groep inwoners tracht men via Startblok Riekerhaven een 'community' te creëren waarin inbreng van iedereen mogelijk is.

Doelgroep

Het Startblok is voor iedere jongere van 18 t/m 27 jaar die zich graag maatschappelijk engageren en dit engagement ook wensen te uiten op hun woonplaats. Van de 565 wooneenheden zijn er 282 voorbehouden voor jonge (net) erkende vluchtelingen en 283 voor Nederlandse jongeren. De jongeren zijn zowel studenten, net afgestudeerden, werkende als werkzoekende jongeren. De inwoners mogen niet meer dan € 35.739,- bruto per jaar verdienen om in aanmerking te komen voor het samenhuishuisproject.

Een architectuur/inrichting die inclusie en interactie bevordert

De woonblokken-en -groepen (A & B)

De zelfstandige studio's zijn op de Startbloksite verdeeld over 7 woonblokken die op hun beurt verdeeld zijn in woongroepen die minimum uit 16 en maximum uit 32 studio's bestaan. Hoewel deze woongroepen zijn samengesteld uit afzonderlijke studio's heeft ieder van deze groepen een gezamenlijke woonkamer waardoor de sociaal contact tussen de bewoners wordt bevorderd.

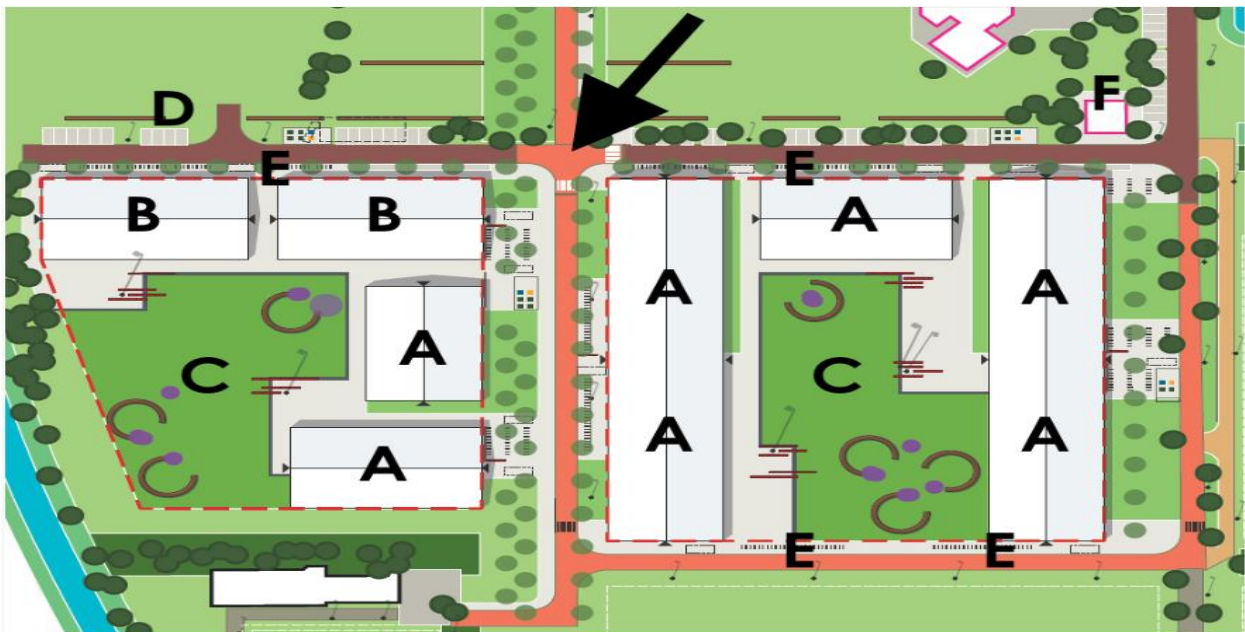
De buitenruimte (C)

Op het terrein zijn twee buitenruimtes ingericht met meerdere zitplekken (C op de kaart). Deze buitenruimte laat niet enkel toe dat bewoners 's avonds barbecueën of gezellig samenzitten. Er is ook ruimte voor activiteiten zoals tuinieren of voetballen.

Kantoor zelfbeheer & activiteitenruimte (F)

Op de site is er ook een clubhuis en kantoor van het team zelfbeheer aanwezig. Dit clubhuis staat ter beschikking van de inwoners die er filmavonden, jamsessies, poëziebijeenkomsten, feestjes, diners en taaluitwisselings-bijeenkomsten, etc. kunnen organiseren. Er is ook ruimte voor de bewoners om samen te zitten bij het organiseren van hun activiteiten. In het kantoor kun je tijdens spreekuren langskomen met vragen voor het beheerteam en is er voldoende werkruimte voor alle bewoners die iets doen in het zelf beheren of zelf organiseren.

Indien bewoners met vragen zitten, kunnen ze tijdens de kantooruren ook steeds terecht bij het team zelfbeheer.



De structuur van Startblok Riekerhaven

De initiatiefnemers

Startblok Riekerhaven is een initiatief van Wooncoöperatie De Key in samenwerking met gemeente Amsterdam en Socius Wonen. In haar projecten tracht De Key steeds 'Ruimte voor beweging' centraal te plaatsen. Concreet probeert De Key om binnen een stedelijke dynamiek mensen te ondersteunen in 'hun eerste stappen op de woonmarkt'. Een project zoals Startblok Riekerhaven waar jongeren met diverse achtergronden samenleven en elkaar ondersteunen in hun woonervaring in de Amsterdamse context, past dan ook binnen de filosofie van Startblok Riekerhaven.

Vanuit haar doelstelling om meer woonruimte voor jongeren bij te creëren (zowel voor Nederlandse jongeren als jonge erkende vluchtelingen) is gemeente Amsterdam bij Startblok Riekerhaven betrokken. De Betrokken afdelingen zijn de Afdeling Wonen, Afdeling Aconomie, Jongeren Werkpunt Nieuw West en Stadsdeel Nieuw West.

Socius Wonen was van juli 2016 tot juli 2018 betrokken bij Startblok Riekerhaven voor het coördineren van 'het zelfbeheerteam' op de site. De opleiding en begeleiding van dit team wordt momenteel uitgevoerd door wooncoöperatie De Key.

Het team zelfbeheer

Het team zelfbeheer van Startblok Riekerhaven is samengesteld uit een team sociaal beheer en een team algemeen beheer.

Het team sociaal beheer bestaat uit een groep 'gangmakers' en een groep 'projectmakers'. Startblok Riekerhaven is samengesteld uit woongroepen. Per woongroep zijn er twee 'gangmakers' (een Nederlandse jongere en een jonge erkende vluchteling) die instaan voor de handhaving van het huishoudelijk reglement van Startblok Riekerhaven. De gangmakers ontvangen hiervoor een kleine maandelijkse vergoeding. Zij worden aangestuurd door de projectmakers.

Vijf jonge bewoners van Startblok nemen de functie van projectmaker op zich. Zij staan in voor het sociale beheer in Starterblok en verzekeren bijgevolg de hygiëne, veiligheid en leefbaarheid van het project. Om dit sociale beheer te realiseren zetten zij in op het stimuleren van de sociale samenhang. Ook zij ontvangen voor hun taak een maandelijkse vergoeding.

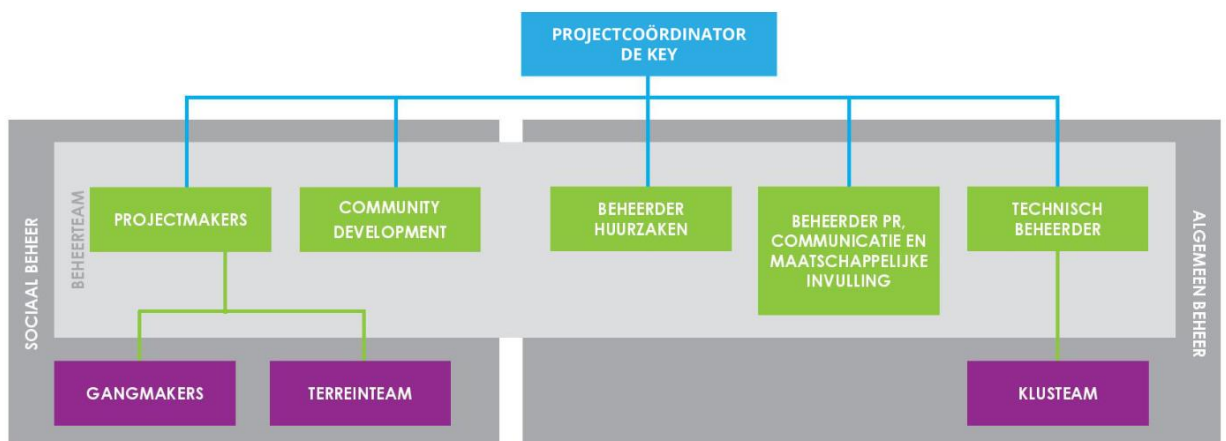
Het team algemeen beheer

Het team algemeen beheer bestaat uit een beheerder huurzaken, een technisch beheerder en twee beheerders die instaan voor PR, communicatie en maatschappelijke invulling.

De beheerder huurzaken verantwoordelijk voor de huuradministratie en de motivatie- en selectieprocedure van nieuwe bewoners. Geïnteresseerden zenden na de informatiesessie over Startblok Riekerhaven een motivatiebrief en ingevulde vragenlijst naar deze beheerder. Ook voor het tekenen van hun huurcontract, het opzeggen of onderverhuren van je woning het inschrijven op de wachtlijst kunnen de jongeren bij de beheerder huurzaken terecht.

De technisch beheerder coördineert het technisch onderhoud op de Starterbloksite. Indien de bewoners onderhoudsverzoeken hebben, kunnen zij dit doorgeven aan de technisch beheerder. Voor de kleine onderhoudstaken is er ook een klusteam dat uit bewoners bestaat.

Tot slot is zijn er ook twee beheerders PR, communicatie en maatschappelijke invulling. Deze beheerders staan in voor de communicatie via e-mail, nieuwsbrief en social media en het onderhouden van goede relaties met externe partijen. Deze beheerders coördineren en ondersteunen ook de maatschappelijke initiatieven in het Startblok.



De activiteiten

De activiteiten op de site van Startblok Riekerhaven worden of op initiatief van het team zelfbeheer georganiseerd (de gangmakers of de projectmakers) of op verzoek (en via ondersteuning) van de bewoners. De activiteiten variëren van een spelletjesavond tot een avond yoga, zumba, een cursus gebarentaal, een kledingmarkt, een borrelavond, Etc.

| | | | | |
|--------|---|--|---|---|
| WEEK 1 |  | Dinsdag Spelletjes: Mario Kart | Vrijdag Startblok Borrel |  |
| WEEK 2 | Maandag Sport: Zumba | Dinsdag Film: Baby Driver | Donderdag Kleding Markt | Vrijdag Startblok Borrel |
| WEEK 3 | Maandag Sport: Yoga |  | Dinsdag Kunst |  |
| WEEK 4 | Maandag Sport: Bootcamp |  | Dinsdag Startblok Academy: Gebarentaal | |

Deze activiteiten zijn eenmalig maar de bewoners kunnen ook kiezen om een vereniging te starten om deze activiteiten op systematische of regelmatige basis te laten doorgaan. Waar nodig kunnen de beheerders ondersteunen.

Verder zijn er ook activiteiten die de vaardigheden van de bewoners versterken. Een voorbeeld hiervan is een training voor jongeren die aan de hand van 4 workshops samen een festival (16 december 2019) organiseren. 'Samen Doen' is het motto van dit nieuwe programma. Aan de hand van deze workshops leren de jongeren vaardigheden voor het opzetten en het invullen van dit festival. Samen Doen is het motto van

dit nieuwe programma. Deze workshops vormen een onderdeel van de training tot CultuurGids, die ZID Theater samen met Startblok Riekerhaven organiseert.

Partners

Startblok Riekerhaven werkt ook samen met 3 partners: COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers), Vluchtelingenwerk Nederland en Kamers met kansen.

COA is verantwoordelijk voor de opvang, begeleiding en uitstroom (uit de opvang) van asielzoekers in Nederland. Voor het Startblok houden zij zich bezig met de werving en selectie van de statushouders en denken zij mee in de ontwikkeling.

Vluchtelingenwerk Nederland biedt integratieondersteuning aan erkende vluchtelingen in Nederland. Zij hielpen mee met de ontwikkeling van het Startblok Riekerhavenproject en nemen bovendien ook een rol op ten aanzien van de vluchtelingen die er hun intrek nemen.

Kamers met kansen omschrijft zichzelf als een Woon-Leertraject voor jongeren tussen 18 en 26 jaar met een risico op schooluitval. Een aantal wooneenheden in Startblok Riekerhaven zijn voorbehouden voor jongeren die er wonen onder begeleiding van Kamers met kansen.

Startblok Riekerhaven:

- <https://www.facebook.com/startblok.riekerhaven/>
- <https://startblokriekerhaven.nl/contactpagina/contact/>
- <https://startblokriekerhaven.nl/>

4.3.2 Sharehaus Refugio (Duitsland)

Het Sharehaus (=gemeenschapshuis) Refugio in Berlijn is opgericht in 2015 door Sven Lager en partner Elke Naters. Met Sharehaus Refugio creëerden ze een woonplaats voor zowel nieuwkomers als lokale inwoners. Centraal in het samenhuisproject staat het ontwikkelen van een gemeenschapsgevoel en het stimuleren van het talent van de inwoners. Het gemeenschapshuis blijkt een creatieve broeiplaats voor talenten zoals t-shirtprinten, schilderen, het aanleren van baristavaardigheden en koken. Sommige bewoners vertaalden hun talenten in het opstarten van een eigen zaak, zoals een cateringbedrijf.

Deze inspirerende praktijk is gebaseerd op informatie op: <https://sharehaus.net/refugio/>.

Sharehaus Refugio: Gevestigd in Duitsland, gestart in Zuid-Afrika

Het concept Sharehaus Refugio startte in 2010 in Zuid-Afrika. Het klimaat van apartheid en segregatie zette Sven Lager ertoe aan een project uit te denken om het gemeenschapsgevoel in Zuid-Afrika te stimuleren. Vervolgens creëerde hij een gemeenschapshuis waar mensen van verschillende culturen samenleven en elkaar als gelijken behandelen. Daarbovenop trachtte hij de bezoekers van dit gemeenschapshuis hun talent te laten "ontdekken, ontwikkelen en floreren". Hij voorzag professionele coaching om hen hierbij te helpen. Zelfs met zeer weinig promotie vonden de eerste mensen hun weg naar het huis en groeide er een hechte en geëngageerde gemeenschap. Deze gemeenschap hielp vervolgens bij de renovatiewerken van het huis.

In 2014 verhuisden Sven en Elke naar Berlijn waar ze in contact kwamen met de Christelijke Gemeenschap, Berliner Stadtmission. Samen startten ze in 2015 een ontmoetingsplek in Kreuzberg voor lokale inwoners. Met de vluchtelingengolf in 2015 kwamen ook meer nieuwkomers naar deze plek. Deze nieuwkomers gaven aan nood te hebben aan een veilige en private plaats waar toch een gemeenschapsgevoel heerst. Ze wilden zich heruitvinden in een nieuwe context en met een schone lei beginnen.

Sven en Elke gingen in samenwerking met Berliner Stadtmission aan de slag en startten een nieuw gemeenschapshuis in Berlijn.

In 2017 gaven Sven Lager en Elke Naters hun initiatief uit handen aan de Berliner Stadtmission en richtten ze de Sharehaus Association op. Via deze associatie geven ze steun aan nieuwe partners die een gelijkaardig gemeenschapshuis wensen op te richten.

Een plek waar gemeenschapsgevoel en het stimuleren van talent centraal staat

Sharehaus Refugio is een woonplaats voor zowel nieuwkomers als lokale inwoners. Het gemeenschapshuis stelt het ontwikkelen van een gemeenschapsgevoel en het stimuleren van het talent van de inwoners centraal.

Om het talent van de inwoners te stimuleren en vaardigheden te ontwikkelen maakt Sharehaus Refugio gebruik van een professioneel coaching-programma.

Het gemeenschapshuis blijkt dan ook een creatieve broeiplaats voor talenten zoals t-shirtprinten, schilderen, het aanleren van barista-vaardigheden en koken. Sommige bewoners vertaalden deze talenten in het opstarten van een eigen zaak, zoals een cateringbedrijf. Sven Lager startte in het gemeenschapshuis ook een koffiezaak waarin voornamelijk nieuwkomers zijn tewerkgesteld. Via dit initiatief kunnen de nieuwkomers hun doorgaans eerste werkervaring in Duitsland opdoen.

Een koffiezaak als middel voor het bevorderen van contact met niet-inwoners

Heel wat lokale Berlijners wilden contact met nieuwkomers maar wisten niet hoe. De koffiezaak in het Sharehaus is een ontmoetingsplek die het contact tussen inwoners en lokale Berlijners bevordert. Ook op het dakterras worden evenementen en een buurmarkt georganiseerd die toegankelijk zijn voor lokale Berlijners. Deze ontmoetingsplekken slagen erin om dagelijks 700 lokale Berlijners naar Sharehaus Refugio te bewegen.

Het gemeenschapshuis is bovendien ook een plek waar initiatieven met een inclusie-gericht opzet terecht kunnen met hun initiatief of workshop. Hierdoor bouwt Sharehaus Refugio ook contacten en netwerken met andere initiatieven op.

Een van de initiatieven die Sharehaus als ontmoetingsruimte gebruikt, organiseert gegidste wandelingen voor lokale inwoners door voormalige daklozen. Sharehaus Refugio werkte verder op dit concept en organiseerde vervolgens gegidste wandelingen door nieuwkomers voor lokale bewoners. Een initiatief dat door beide groepen zeer enthousiast werd onthaald.

Voornamelijk jonge bewoners zonder gezin

Sharehaus Refugio is, eerder bij toeval, samengesteld uit 50% nieuwkomers en 50% lokale bewoners. Naast erkende vluchtelingen zijn ook asielzoekers welkom als inwoners van het gemeenschapshuis. Het totaal aantal inwoners bedraagt 45. Het betreft een vrij jonge populatie, zowel bij de nieuwkomers als bij de lokale bewoners.

De lokale bewoners Sharehaus Refugio zijn voornamelijk studenten die zich flexibel opstellen voor samenhuizen. Deze studenten ervaren zelf ook een woonnod aangezien het vinden van een kwaliteitsvolle, betaalbare woning in Berlijn, geen sinecure is.

Doordat de woonruimte in het Sharehaus beperkt is, is het woonconcept niet ideaal voor gezinnen. Bijgevolg worden voornamelijk jongere nieuwkomers zonder gezin aangetrokken door het woonconcept. Bij replica's van het gemeenschapshuis kan men eventueel wel experimenteren met een andere woonindeling waardoor er ook ruimte is voor gezinnen.

Een focus op de zelfredzaamheid van nieuwkomers

De financiering van het gemeenschapshuis gebeurt deels door private financiering, deels door de inwoners zelf, via het betalen van huur. Hoewel sommigen een leefloon ontvangen, betaalt een meerderheid van de inwoners hun huur zelf.

Sharehaus Refugio benadrukt de onafhankelijkheid, zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid van de inwoners. In plaats van de term vluchteling, hanteert Sven Lager bewust de term nieuwkomers om de negatieve connotatie die de term vluchteling met zich meedraagt, te vermijden.

De inwoners dragen ook geregeld eigen initiatieven en voorstellen aan. Bovendien worden alle beslissingen democratisch genomen.

Vanuit een 'community-gevoel' namen de inwoners bovendien deel aan een crowdfunding-actie waardoor ze 25 000 euro voor het gemeenschapshuis inzamelden.

Een succesformule met media-aandacht als gevolg

Sharehaus Refugio wordt zowel in binnen-als buitenland beschouwd als een succesformule en geniet een grote media-aandacht met replica's in Duitsland tot gevolg.

80% van de nieuwkomers in het gemeenschapshuis leerde Duits en meer dan 90% bouwde een vriendschap op met de lokale bevolking. Het contact tussen nieuwkomers en de lokale bevolking is

nochtans een aspect dat doorgaans als moeilijk wordt ervaren door nieuwkomers. Vaak eindigen nieuwkomers immers in getto's waar ze enkel contact hebben met andere nieuwkomers.

Voortbouwend op het succes van Sharehaus Refugio startte men in Zuid-Duitsland bijgevolg een project waarbij men 10 gemeenschapshuizen bouwde naar het Sharehaus-model. Ook in de nabije toekomst wordt een voormalige legerbasis omgevormd tot gemeenschapshuis.

Al deze initiatieven worden gekenmerkt door een bottom-up oprichting vanuit actief burgerschap. Een top-down replica van Sharehaus Refugio is tot nu toe nog niet gerealiseerd. Hoewel het Berlijns Stadsbestuur interesse toont in het initiatief, gingen ze voorlopig nog niet mee in de realisatie van een soortgelijk project op (lokaal) overheidsniveau. Sven Lager hoopt in de toekomst wel op een meer structurele implementatie van het project door de overheid.

Sharehaus Refugio:

- <https://www.facebook.com/sharehausrefugio/>
- <https://www.refugio.berlin/ueber-about/kontakt>
- <https://www.refugio.berlin/>

4.3.3 Refugees Welcome (Internationaal)

Refugees Welcome startte in 2014 in Duitsland als een non-profit organisatie die 'flatsharing' voor vluchtelingen en asielzoekers bewerkstelligt. Vluchtelingen of asielzoekers kunnen mits een overeenkomst met de huurder voor onbeperkte tijd een kamer in een huis of appartement (onder)huren. De huur wordt bekostigd via overheidsfinanciering, micro-donaties of crowdfunding. Al snel kende het Refugees Welcome-initiatief internationale navolging en startten veertien landen op nationaal niveau eenzelfde initiatief, waaronder Italië. Refugees Welcome Italië bestaat uit een multidisciplinair team dat sterk gelooft in de samenhang tussen burgeractivisme en digitalisering.

Deze inspirerende praktijk kwam tot stand dankzij de medewerking van dr. Matteo Bassoli, president van Refugees Welcome Italy.

Ontstaan in Duitsland en gegroeid naar een internationale werking

De non-profitorganisatie Refugees Welcome startte in 2014 in Duitsland vanuit het idee dat we vluchtelingen en asielzoekers niet mogen stigmatiseren en uitsluiten in de samenleving door ze onder te brengen in tentenkampen. Vluchtelingen en asielzoekers die in privé-accomodaties kunnen verblijven, zouden sneller de taal leren en beter integreren in een nieuwe omgeving. Ook voor de verhuurders zijn er voordelen aan het concept verbonden. Ze komen in contact met nieuwe culturen en kunnen personen in een moeilijke situatie helpen.

De organisatie voorzag bijgevolg huisvesting voor vluchtelingen en asielzoekers via 'flatsharing', een concept waarbij een individu voor onbeperkte tijd een kamer kan huren in een bestaand en bewoond appartement of woning.

Al snel kende het initiatief internationale navolging in Oostenrijk, Griekenland, Portugal, Spanje, Zweden, Nederland, Polen, Italië, Canada, Tsjechië, Roemenië, Noord-Ierland, Australië, Frankrijk & Japan. Internationaal vonden al 1.441 vluchtelingen huisvesting via het flatsharing-project van Refugees Welcome.

Een internationaal uniforme werking

De algemene werking van Refugees Welcome is internationaal dezelfde, met nationale accentverschillen. Vluchtelingen zowel als asielzoekers kunnen zich registreren via het Refugees Welcome platform. Na registratie voorziet de Refugees Welcome-organisatie in de matching van verhuurder en vluchteling. Deze matching gebeurt op basis van de woonsituatie, het aantal huisgenoten, de taalkennis, de stad, omgeving, etc.

De ontmoeting tussen beide vindt plaats. Indien zowel de verhuurder als de vluchteling akkoord zijn, tekenen zij een overeenkomst, alvorens de huisvesting van start gaat. Indien de huurder of verhuurder problemen ervaart, kunnen zij mits de overeengekomen opzegtermijn, de overeenkomst annuleren. Refugees Welcome benadrukt dat een conflict ook op basis van onderling overleg kan opgelost worden.

Zowel de huurder als de verhuurder worden nog enige tijd bijgestaan door Refugees Welcome. Deze opvolging bestaat eruit dat de organisatie nagaat waar de noden zich bevinden bij de vluchteling, en gerichte doorverwijzingsopties geeft. De Refugees Welcome medewerkers hebben dan ook een goed overzicht van initiatieven die taallessen geven, ondersteunen bij de zoektocht naar stages en onderwijs, etc.

De voorwaarden van flatsharing

Iedereen kan zich als verhuurder aanmelden voor flatsharing. De voorwaarde is wel dat je over een aparte kamer in je woning beschikt om te verhuren. Een 'slaapplaats in de woonkamer' volstaat niet.

De vluchteling of asielzoeker moet in dezelfde omstandigheden als de andere bewoners kunnen leven, met de zelfde mate aan privacy en stabiliteit.

Ook een volledig leegstaand appartement komt niet in aanmerking voor flatsharing. Individuen die een volledig appartement aan vluchtelingen of asielzoekers wensen te verhuren, worden doorverwezen naar andere organisaties.

De kamer wordt voor een minimumperiode van zes maanden of (in het geval van overheidsfinanciering) voor één jaar verhuurd om de stabiliteit van de woonplek te bewerkstelligen.

De financiering van flatsharing

In Duitsland krijgen vluchtelingen overheidsfinanciering voor het betalen van hun huur. Dit systeem kan men vergelijken met de Belgische OCMW-uitkering die vluchtelingen ontvangen.

Echter, niet in alle Refugee Welcome-landen ontvangen vluchtelingen een uitkering ontvangen waarmee ze hun huur kunnen bekostigen. Voor deze vluchtelingen, evenals voor asielzoekers (zij ontvangen nooit overheidsfinanciering voor het bekostigen van hun huur), voorziet men financiering via een systeem van micro-donaties.

De verhuurders van de flat spreken hun netwerk van familie, vrienden en kennissen aan om een micro-donatie te storten tussen de € 3 tot € 50 per maand. Verhuurders kunnen ook opteren voor het gebruik van een gevestigd crowdfunding platform.

De Italiaanse casestudy: Refugees Welcome Italy (RWI)



In Italië is Refugees Welcome geïntegreerd in 18 verschillende steden, verspreid over 11 regio's. In totaal hebben momenteel zo'n 200 vluchtelingen huisvesting via flat-sharing.

De Italiaanse Refugees Welcome-organisatie is een niet-gouvernementele, non-profitorganisatie, opgericht in 2015. Een multidisciplinaire groep professionals bundelde de krachten waardoor de organisatie bestaat uit projectmanagers, maatschappelijk werkers, psychologen, advocaten, sociale onderzoekers, communicatie- en fondsenwervende experts, journalisten en fotografen.

Om de regionale spreiding van de organisatie te realiseren, werkt men met territoriale groepen samengesteld uit een manager en eveneens een professioneel team met multidisciplinaire vaardigheden.

Een link tussen burgeractivisme en digitalisering

De missie van de Italiaanse Refugees Welcome-organisatie wijkt ietwat af van de missie van de algemene, internationale werking.

Naast het creëren van huisvestingskansen voor vluchtelingen en asielzoekers om integratie te stimuleren, tracht Refugees Welcome ook een culturele en sociale verandering in Italië te bewerkstelligen. Actieve en geëngageerde burgers, door de organisatie omschreven als 'burgeractivisten', hebben volgens hen een hefboomfunctie in het realiseren van deze sociale en culturele verandering.

Burgeractivisme gaat volgens RWI hand in hand met technologie. Een digitaal platform zoals Refugees Welcome, slaagt erin allerhande burgers te bereiken en te overtuigen. Ook de 'gemakkelijke aanmeldingsprocedure' moet laagdrempelig werken en burgers over de streep trekken.

Eerder dan voor winstdoeleinden moet men een digitaal platform volgens RWI aanwenden om solidariteit te bevorderen.

Hoe organiseert men de flatsharing?

De flatsharing gebeurt door Refugees Welcome Italië (RWI) via een vast proces: een intakegesprek met huurders en verhuurders, een koppeling tussen huurder en verhuurder, begeleiding (in samenhuizen) en een eindrapportage.

Het intakegesprek

RWI organiseert drie gesprekken met de vluchteling of asielzoeker, verspreid over de periode van één maand. RWI gebruikt daarbij bewust de term 'gehoste persoon', in plaats van vluchteling of asielzoeker, om de menselijke kant van het individu te benadrukken in plaats van diens sociale of economische kwetsbaarheid. In eerste gesprek dat ongeveer twee uur duurt, geeft RWI een overzicht van de context en doelstellingen van flatsharing.

In het tweede gesprek polst RWI enerzijds naar de motivatie en (toekomst)verwachtingen van het individu, anderzijds naar diens economische situaties, werksituatie en taalkennis.

In het derde gesprek stelt RWI in overleg met het individu een vertrouwensovereenkomst op, waarin de objectieven van de flatsharing worden opgenomen.

Dit verschillende gesprekken zijn steeds gebaseerd op het principe van wederkerigheid. De vluchteling of asielzoeker heeft evenveel inbreng in het gesprek als de 'facilitator' die het gesprek afneemt.

Ook met de verhuurders worden er drie gesprekken afgenomen. Evenals in het gesprek met de vluchtelingen, wordt de werking van RWI toegelicht, polst men naar de verwachtingen, middelen en huissituatie van de verhuurder en legt men dit vast in een overeenkomst.

Koppeling tussen verhuurder en huurder

RWI bevestigt dat "*er zijn geen magische of geheime recepten*" zijn voor de koppeling tussen huurder en verhuurder. Men kijkt in de eerste plaats naar de compatibiliteit van tussen verwachtingen en motivatie in samenwonen, het engagement en de autonomie van beide partijen. RWI gaat ook na of de locatie mobiliteit of het contact met vrienden en familie van de vluchteling of asielzoeker niet beperkt.

Vervolgens ontmoeten huurder en verhuurder elkaar en beslissen ze, of ze het samenhuizen wensen verder te zetten. De vluchteling of asielzoeker heeft ook steeds het recht om een woning te weigeren. Tot slot worden de vertrouwensovereenkomsten van huurder en verhuurder samengevoegd en door beide partijen ondertekend.

Begeleiding in samenhuizen

De begeleiding in samenhuizen wordt door RWI omschreven als "het meest delicate moment in het proces". Het is immers even afwachten of huurder en verhuurder het met elkaar kunnen vinden binnen eenzelfde flat of woning. Een verandering in de levenssituatie zoals het verliezen of vinden van werk, zorgt soms voor een bepaalde spanning tussen beide.

RWI is er steeds om zowel huurder als verhuurder bij te staan en de vluchteling gericht door te verwijzen naar initiatieven of organisaties die vervolgondersteuning voorzien. Bij spanningen worden huurder en verhuurder aangemoedigd om deze eerst intern op te lossen zodat enkel bij absolute noodzaak het huurcontract wordt verbroken. RWI organiseert regionaal ook groepsbijeenkomsten om naar de ervaringen van huurders en verhuurders te luisteren en eventuele moeilijkheden op te lossen.

Rapportage

RWI streeft naar een uniforme, regionale werking van hun flatsharing-systeem. Om dit te verwezenlijken, besteedt men ook voldoende aandacht aan de rapportage van het project in de verschillende regio's.

Wat kunnen we in België leren van deze buitenlandse praktijk?

Hoewel samenhuizen kan helpen bij de integratie van vluchtelingen - en tevens extra woongelegenheden creëert op de krappe, private huurmarkt - kiezen vluchtelingen in België doorgaans niet voor deze optie. De reden hiervoor is dat vluchtelingen als een gevolg van samenhuizen een deel van hun uitkering verliezen.

Dit probleem kan zoals bij Refugees Welcome worden opgelost door een systeem van de microdonaties. Hierbij krijg je echter een potentieel pervers effect dat wat voorheen door de overheid werd bekostigd, op de schouders van geëngageerde burgers terechtkomt.

De Melding Tijdelijk Wonen (Pagina 75), sluit dicht aan bij het idee van flatsharing maar de Melding is slechts mogelijk is voor een maximumperiode van drie jaar. Evenmin beschikt de Melding over een digitaal platform waarop huurder en verhuurder zich kunnen aanmelden. Het gebruik van een digitaal platform zou de schaal van het initiatief kunnen uitbreiden en een regionale spreiding kunnen bevorderen.

Refugees Welcome:

- hello@refugees-welcome.net
- <https://www.refugees-welcome.net/>

4.3.4 Comme à la Maison – SINGA France en België

In 2015 richtte SINGA FRANCE het platform Comme à La Maison (CALM) op: een werking die vluchtelingen tijdelijk huisvest bij gastgezinnen. Sinds februari 2019 is het project CALM ook in Brussel van start gegaan. Op drie jaar tijd werden via het platform 514 vluchtelingen opgevangen in 650 gastvrije gezinnen (die meer dan 2.300 mensen vertegenwoordigen) in Frankrijk. SINGA werd opgericht in 2012 in Frankrijk, ondertussen zijn ze actief in 8 landen. Het is een initiatief, niet alleen voor, maar ook met, vluchtelingen. SINGA wil sociale innovatie, culturele verrijking en het creëren van projecten voor nieuwkomers en vluchtelingen aanmoedigen. Dit doen ze onder meer door het creëren van ontmoeting, uitwisseling en samenwerking tussen vluchtelingen en de ontvangende samenleving. De leden van de gemeenschap kunnen gebruik maken van de instrumenten ontwikkeld door SINGA om hen te ondersteunen in het uitwerken en uitbouwen van projecten. Het doel van de organisatie is om de visie op migratie te veranderen, en samen met nieuwkomers te bouwen aan een gemeenschappelijke toekomst.

Deze inspirerende praktijk kwam tot stand dankzij de medewerking van Loïse Mercier, Responsable programme CALM

SINGA – een internationale gemeenschap gericht op verbinding

SINGA werd opgericht in 2012 door Franse burgers. Vanuit de vaststelling dat het diploma, de ervaring, de kennis en de vaardigheden van vluchtelingen niet meer dezelfde waarde hebben in een nieuw land; én dat nauwelijks één op 10 vluchtelingen een Franse burger kent, richtten zij een burgerinitiatief op dat het onthaal van deze nieuwkomers op een andere, meer horizontale manier bekijkt. Ze ontwikkelden instrumenten om samen met vluchtelingen een nieuwe gemeenschappelijke toekomst uit te bouwen. In de visie van de oprichters van SINGA is verbinding essentieel om zo'n gemeenschappelijke toekomst te construeren. Die verbinding kan ontstaan in een professioneel, ondernemend, vriendschappelijk, of samenwoon-verband.

Door hun werkingen willen ze ruimtes creëren voor vluchtelingen om hun sociaal kapitaal (opnieuw) uit te bouwen, maar willen ze ook de lokale bevolking sensibiliseren over het onthaal van nieuwkomers, en aan iedereen de kans bieden te floreren in de superdiverse samenleving van vandaag.

SINGA is geen lokaal verankerde burgerbeweging, maar een internationale gemeenschap. Er bevinden zich momenteel SINGA gemeenschappen in Parijs, Milaan, Grenoble, Barcelona, Toulouse, Genève, Stuttgart, Nantes, Straatsburg, Berlijn, Lyon, Montpellier, Milaan, Londen, Lille, Valence, Saint-Etienne, Zürich, Brussel en Montreal. Sinds 2012 ontwikkelen ze instrumenten en organiseren ze evenementen om vluchtelingen en lokale bewoners samen te brengen rond gedeelde passies. De leden van SINGA organiseren meer dan 800 evenementen per jaar, rond thema's zoals cultuur, sport en vrije tijd. Enkele voorbeelden hiervan zijn samen musea gaan bezoeken, taalklassen, Qi Gong lessen, voetbalwedstrijden, danslessen, kookworkshops, concertavonden met lokale talenten, etc. De organisatoren kunnen gebruik maken van de (digitale) instrumenten van SINGA om hun evenementen uit te werken. De basisidee is om uit te wisselen, te delen en in co-creatie de samenleving te sensibiliseren over de verrijking van een gemeenschappelijke toekomst.

Verankering van verbinding

SINGA gaat verder dan het organiseren van evenementen om locals en nieuwkomers samen te brengen. Het doel is om de verbinding ook duurzaam te verankeren in het dagelijks leven. Daartoe heeft SINGA France enkele projecten uitgewerkt.

Zo richtten ze onder meer een **buddy project** op dat vluchtelingen en Franse burgers met gemeenschappelijke interesses verbindt. Hiermee willen ze inspelen op de wensen en verlangens van beide personen. Dit kan bijvoorbeeld resulteren in het uitbouwen van een taaltandem, museumbezoeken, een professioneel netwerk uitbouwen, ...

Binnen het project '**Finkela**' ondersteunen ze ondernemers gedurende zes maanden. In dit deelproject ondersteunt een incubator de uitwerking van projecten – aangebracht door vluchtelingen of locals – die als doel hebben de manier waarop men naar migratie kijkt te veranderen, samenleven te bevorderen en het economische potentieel van de gastsamenleving in te zetten. De incubator voorziet toegang tot gemeenschappelijke werkruimtes, individuele ondersteuning voor de ondernemers, biedt workshops aan en legt contacten met experts. Zowel in Parijs als Lyon bieden ze deze ondersteuning aan, en brengen ze veelbelovende en innovatieve projecten van verschillende disciplines samen (kunst, mode, cultuur, technologie, catering, consulting, enz.).

SINGA France ontwikkelde ook **sensibilisatie-instrumenten** voor hun leden, om de interculturele dialoog aan te gaan en ondersteunt vluchtelingen in hun **traject naar werk**.

In 2015 richtten ze bovendien het **platform 'CALM – Comme à La Maison'** op. Dit platform brengt mensen met een beschikbare kamer in contact met vluchtelingen die graag willen samenleven met locals.

Comme à La Maison – verrijking in samenwonen

CALM is een platform dat werd ontworpen door SINGA France om vluchtelingen die op zoek zijn naar tijdelijke huisvesting in contact te brengen met mensen die een kamer ter beschikking hebben. Gedurende 3 tot 12 maanden kunnen zij verblijven in een privéwoning. Voor SINGA is dit project meer dan een woonoplossing, het is vooral ook een interculturele ontmoeting en een wederzijdse verrijking dankzij het samenwonen.

Wie zich wil aanmelden als gastgezin vult in eerste instantie een online formulier in, waarin onder meer gevraagd wordt naar de motivatie en informatie over de beschikbare ruimte. Het team van SINGA voorziet voor de kandidaten vervolgens een informatiemoment, waarop men vragen kan stellen.

Voor wie wil verder gaan met het samenwoonproject gaat het CALM-team op zoek naar een geschikte bewoner. Om de match te maken kijken ze onder meer naar de gevraagde locatie door de vluchteling en de voorgestelde locatie door het gastgezin (beschikbare ruimte, bereikbaarheid openbaar vervoer), maar ook naar de professionele activiteit en interesses van beiden. Van zodra er een match gevonden is kan het gastgezin een eerste ontmoeting met de vluchteling organiseren om kennis te maken. SINGA raadt aan om deze eerste, bijeenkomst op een neutrale plek te organiseren zoals een koffiehuis, museum of bibliotheek. Dit zijn neutrale ruimtes waar beide partijen zich op hun gemak kunnen voelen. Na deze eerste bijeenkomst, kan een tweede ontmoeting georganiseerd worden om de locatie en beschikbare ruimte van het gastgezin te bezoeken. Vervolgens hebben beide partijen enkele uren om te beslissen of ze willen doorgaan met het samenwonen. Wie besluit verder te gaan, wordt door het CALM-team uitgenodigd voor een vorming met meer informatie. Ze voorzien bovendien enkele documenten om het samenwonen te regelen:

- een overeenkomst van tijdelijke samenwoning waarin de duurtijd van het samenwonen en het kader waarin dit plaatsvindt wordt vastgelegd;
- een samenlevingscharter met een (niet-exhaustieve)lijst van punten die besproken worden omtrent samenleven. Het doel is om beide partijen te helpen met nadenken over hoe ze gaan samenleven en dit ook in een kader te gieten.
- een welkomstgids en een interculturele memo.

Het team van CALM organiseert regelmatige bijeenkomsten voor de gastgezinnen en de gasten om elkaar te ontmoeten en uit te wisselen. In geval van moeilijkheden met het samenwonen komt het CALM-team niet zelf tussen. Zij voorzien wel toegang tot een professionele en neutrale bemiddeldingsdienst. Die zal samen met beide partijen op zoek gaan naar een oplossing. Ook de ondersteuning van de vluchtelingen wordt niet specifiek door de vrijwilligers van CALM opgenomen. SINGA heeft hiervoor samenwerkingsverbanden uitgebouwd met verschillende regionale professionele

diensten. Deze diensten zorgen bijvoorbeeld voor de juridische ondersteuning, medische opvolging, toeleiding naar werk, en begeleiding in het zoeken naar een duurzame woonoplossing voor de vluchtelingen.

Op drie jaar tijd werden via het platform 514 vluchtelingen opgevangen in 650 gastvrije gezinnen (die meer dan 2.300 mensen vertegenwoordigen) in Frankrijk. Van diegenen die het programma verlaten hebben ervaarde maar liefst 75% een positieve evolutie in hun huisvestingsparcours, en vond 63% een geschikte woonoplossing. Ook op andere domeinen dan huisvesting blijkt het samenwoonmodel een positieve invloed te hebben op de onthaalde vluchtelingen:

- 28% beschikte over werk bij uitstroom, ten opzichte van 6% bij instroom
- 27% een opleiding gevolgd of zijn studies hervat, ten opzichte van 10% bij instroom
- 34% volgde Franse taallessen, ten opzichte van 9% bij instroom
- 3% werkte een ondernemersactiviteit uit

Het tijdelijk huisvesten van vluchtelingen bij gastgezinnen, zorgt er volgens de organisatoren voor dat ze tot rust kunnen komen in een verwelkomende omgeving, en zich kunnen richten op het uitwerken van hun projecten. De coördinator van het onthaalnetwerk van SINGA verwoordt het als volgt:

L'accueil chez les particuliers permet à toutes personnes accueillies de se poser, de se projeter et de se consacrer à leurs projets professionnels tout en évoluant dans un cadre bienveillant et dynamique favorisant l'épanouissement, le rétablissement de la confiance en soi et le partage de capital social. (Vincent Berne, Coordination du réseau d'accueil de SINGA)

SINGA België

SINGA is sinds juni 2017 ook actief in Brussel. Daar waar er in Frankrijk een grote gemeenschap is uitgebouwd van vrijwilligers en ongeveer 40 betaalde medewerkers, is de tak in België nog wat kleiner. Vier betaalde medewerkers, samen met een aantal stagiaires en vrijwilligers, bouwen aan de SINGA gemeenschap.

Het team in Brussel bestaat uit twee coördinatoren. De ondersteunend coördinator staat in voor administratieve, financiële, logistieke, communicatieve en HR-aangelegenheden. De programma-coördinator leidt de verschillende programma's van SINGA. Onder deze coördinator vallen ook de twee programmaverantwoordelijken. Eén van hen leidt het CALM-programma, de andere het buddy-programma. Zowel de coördinatoren als programmaverantwoordelijken worden ondersteund door stagiaires van scholen, en door vrijwilligers. De vrijwilligers zijn doorgaans afgestudeerden die een soort van vrijwillige stage doen bij SINGA.

Het CALM-project werd in Brussel opgestart in februari 2019, en heeft een gelijkaardige werking aan het project in Frankrijk. Net zoals in de Franse werking, worden er gastgezinnen gezocht die zich aanmelden via een online formulier en waarvoor men een informatiemoment of atelier voorziet. Voor de gastgezinnen in Brussel gaat dit atelier over interculturele ontmoeting, dialoog en het samenwonen. Dit is een verplicht informatiemoment. CALM Bruxelles voorziet ook vanaf de matching met een vluchteling de nodige documenten zoals samenwoonovereenkomst en een samenlevingscharter. De projectverantwoordelijke neemt maandelijks contact op met het gastgezin en de gast om het samenleven te evalueren. De samenwoonovereenkomst duurt minimaal drie maanden, en maximaal 9 maanden. In geval van moeilijkheden kunnen ze ook in Brussel beroep doen op een bemiddelaar.

De Brusselse variant van CALM, heeft een extra ondersteuning uitgewerkt voor de vluchtelingen die in een gastgezin verblijven. Ze worden tevens gekoppeld aan een soort buddy, een 'aami' genaamd. Aami staat voor 'Aide Administrative pour un Meilleure Intégration'. Dit is een vrijwilliger die de

vluchteling ondersteunt met verschillende administratieve uitdagingen, en mee zoekt naar een geschikte woonoplossing voor na het CALM-verblijf. De doelstelling is immers dat iedereen die vertrekt bij zijn gastgezin beschikt over een woonoplossing.

Ook de aami's moeten een verplichte vorming volgen. Voor hen wordt een vorming voorzien met informatie over administratie en woonzoektocht. De aami's kunnen ook het atelier van de gastgezinnen volgen en omgekeerd, maar zijn hier niet toe verplicht. Voor de aami's wordt een regelmatige opvolging voorzien onder de vorm ontmoetingsmomenten, waarbij ook experts van verschillende organisaties zoals Convivial en BAPA BXL aanwezig zijn. Zij kunnen professionele ondersteuning bieden aan de aami's.

De CALM-projectverantwoordelijke zet in op het uitbouwen van samenwerkingen met de Brusselse OCMW's. Dit is belangrijk voor de werking, aangezien de vluchtelingen zich niet domiciliëren bij de gastgezinnen maar een referentie-adres aanvragen bij het lokale OCMW. Ze beschikken immers niet over een woonoplossing op dat moment, en worden als dakloos beschouwd. De meeste OCMW's zijn alvast akkoord om een referentie-adres toe te kennen voor de duur van het verblijf bij een gastgezin.

Enkel erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden kunnen zich aanmelden voor het CALM-project. Ook zij krijgen bij aanvang een individuele informatiesessie waarin de werking van het project wordt uitgelegd en een gezamenlijke briefing of informatiesessie om hen voor te bereiden op het samenwonen.

SINGA FRANCE

- <https://www.singafrance.com/>
- <https://www.singafrance.com/calm>
- <https://www.facebook.com/SingaFrance/>
- contact@singa.fr

SINGA BELGIUM

- <https://www.singa-belgium.org/>
- <https://www.facebook.com/Singa.belgium/>
- CALM: Loïse Mercier - Responsable programme CALM, loise@singa-belgium.org, +32 478 91 81 12
- SINGA Belgium: Chloe Overlau, coördinatrice SINGA Belgium, chloe@singa-belgium.org

4.4 Conclusie inspirerende praktijken

We presenteren **negen casestudies van inspirerende praktijken**, waarbij vrijwilligers en geëngageerde burgers betrokken zijn, bijdragen aan of het voortouw nemen in woonbegeleiding van vluchtelingen.

Ze zijn geselecteerd omwille van hun antwoorden op de woonnod van vluchtelingen en/of hun ondersteuning van vrijwilligers. De criteria bij de selectie zijn gebaseerd op een literatuurstudie en gesprekken met experts uit het veld. Daarnaast kozen we voor een maximale variatie, zodat de praktijken inspirerend kunnen zijn voor een zo breed mogelijk spectrum aan initiatieven rond woonondersteuning.

Ieder van de projecten is door de onderzoekers één of meerdere malen bezocht tussen november 2018 en januari 2019. In totaal interviewden we 20 mensen in semi-gestructureerde interviews aan de hand van een itemlijst: 7 professionals en 13 vrijwilligers of geëngageerde burgers. De gesprekken werden telkens opgenomen, getranscribeerd en in NVIVO ingevoerd en geanalyseerd. Voor ieder van de cases schetsten we de historiek en de werking van de organisatie, en de rol van de vrijwilligers en burgers. Ook het (al dan niet) gevoerde vrijwilligersbeleid en ondersteuningsbeleid kwam daarbij aan bod.

Aanvullend selecteerden we ook vier buitenlandse inspirerende cases: Refugees Welcome Italy, Sharehaus Refugio (Berlijn), Startblok Riekerhaven (Amsterdam) en Comme à la maison (Frankrijk).

Wat maakt deze praktijken nu zo inspirerend? Om hierop een antwoord te bieden kijken we naar **de manier waarop deze cases beantwoorden aan de woonnod waarmee vluchtelingen kampen en op welke manier ze beantwoorden ze aan de ondersteuningsnoden van vrijwilligers.**

4.4.1 Een variatie aan antwoorden op de woonnoden van vluchtelingen

Vluchtelingen hebben na erkenning slechts twee maanden om de opvang te verlaten en een woning te vinden. Ze komen terecht op een krappe huurmarkt waar het – zeker met een leefloon - een zeer grote uitdaging is om kwaliteitsvolle huisvesting te vinden. Op dit segment van de huurmarkt is er veel concurrentie en dit maakt ruimte voor discriminatie en huisjesmelkerij.

Heel wat mensen engageren zich als vrijwilliger of als burger om vluchtelingen te ondersteunen in hun zoektocht naar gepaste huisvesting. De inspirerende cases bieden **elk op hun manier** een antwoord op deze woonnod van vluchtelingen. De cases **verschillen onderling in hun inhoud van woonondersteuning, hun strategie en de structuur** waarbinnen ze dit realiseren. Dit werken we in een volgend hoofdstuk verder uit aan de hand van typologieconstructies.

Een deel van de cases leidt vluchtelingen toe naar huisvesting op de bestaande huurmarkt, doorgaans via een woonclub. Deze woonclubs kunnen eerder formeel georganiseerd zijn, zoals de Woonclub CAW De Kempen en de Regionale Woonclub W13. Vrijwilligers kunnen ook op een meer informele manier naar woningen zoeken, zoals bij Buren zonder Grenzen, het Genks Comité Vluchtelingen en Huizen van Vrede vzw. In deze laatste drie initiatieven komt men niet in groep samen om te zoeken naar huisvesting, maar gebeurt dit op individuele basis op een moment naar keuze.

De (formeel gestructureerde) woonclubs vinden we zowel lokaal als regionaal, al dat laatste eerder uitzonderlijk. **Inspirerend aan de Regionale Woonclub W13 is dan ook de intergemeentelijke samenwerking** tussen 14 OCMW's en het CAW Zuid-West-Vlaanderen.

Woonclubs komen tegemoet aan de woonnoden van vluchtelingen, door de ondersteuning die ze bieden bij het selecteren van geschikte huurwoningen en het maken van afspraken voor huisbezoeken. Vluchtelingen hebben doorgaans onvoldoende ervaring met de Belgische huurmarkt om de

woonzoektocht te starten, of beheersen het Nederlands onvoldoende om afspraken voor huisbezoeken te krijgen.

Naast werkingen die toeleiden naar huisvesting op de private huurmarkt zijn er ook die **de capaciteit van deze huurmarkt uitbreiden**. Dit gebeurt bijvoorbeeld door mensen te stimuleren om in hun eigen woning een kamer te verhuren, via de Melding Tijdelijk Wonen.

Huizen van Vrede vzw vergroot op een andere manier het aanbod voor vluchtelingen. Ze verhogen de toegankelijkheid naar huisvesting voor vluchtelingen via het huren en onderverhuren van woningen. Het initiatief realiseert dit via een financieel model, dat gelijkaardig is aan sociaal verhuurkantoren (SVK), maar dat dus ook financiële risico's omvat. Op termijn heeft Huizen van Vrede dus potentieel om zijn patrimonium te koppelen aan het SVK-aanbod in Brugge.

Ook bij nieuwbouw- of verbouwprojecten kan men proberen extra wooncapaciteit voor vluchtelingen te voorzien, bijvoorbeeld bij samenhuisprojecten waarin ook woonruimte is voor een vluchtelingengezin **BioTope Cohousing Gent is hier inspirerend omwille van de pioniersfunctie**. Het is een samenhuisproject waarin één unit voor een vluchtelingengezin wordt voorzien. Naast een inclusieve woonvorm, pioniert BioTope ook door de financiering mee te organiseren via een crowdfundingactie, vanuit een juridisch kader waarbij ieder van de 'BioToppers' een aandeel van de vluchtelingeneenheid koopt.

Naast **toeleiding** naar huisvesting is dus ook **capaciteitsuitbreiding** een inspirerend antwoord op de woonnood van vluchtelingen, omdat het bijdraagt aan **structurele oplossingen voor vluchtelingen op een krappe huurmarkt**.

Vervolgens **verschillen de cases onderling ook in hun focus op woonondersteuning** (voor of tijdens vinden van huisvesting) en/of op sociale ondersteuning (na het vinden van huisvesting), en in de intensiteit van de ondersteuning die ze bieden. **Buren zonder Grenzen** zet bijvoorbeeld zowel in op woonondersteuning voor en tijdens het vinden van huisvesting (via een zoekteam en een verhuisteam) als op sociale ondersteuning na het vinden van huisvesting (via een team woonbuddy's). **De Regionale Woonclub W13** neemt één aspect van woonondersteuning op, het zoeken naar huisvesting. Initiatieven (Genks Comité Vluchtelingen en Buddywerking CAW Limburg) focussen eerder op sociale ondersteuning na het vinden van huisvesting, zoals ondersteuning bij het uitbouwen van een intern of extern netwerk van vluchtelingen.

Het inspirerende aan het **Genks Comité Vluchtelingen** is de specifieke woonondersteuning waarop het initiatief focust. De geëngageerde burgers bij het Genks Comité ondersteunen de vluchtelingen in het creëren van een intern en extern netwerk waardoor ze zich als vrijwilliger zo snel mogelijk overbodig maken.

4.4.2 Een variatie aan ondersteuningsmogelijkheden van vrijwilligers en geëngageerde burgers

Naast de inhoudelijke variatie aan antwoorden op de woonnood van vluchtelingen is er in de cases ook **een variatie aan manieren waarop initiatieven hun vrijwilligers begeleiden en ondersteunen**. Op basis van Griffin (1995) onderscheiden we vier niveaus waarin we ondersteuning kunnen onderbrengen: het basis-, constructie-, organisatie- en reflectieniveau.

Op het **basisniveau** van vrijwilligersondersteuning voeren de initiatieven een **werving, screening en selectie** van hun vrijwilligers of geëngageerde burgers uit. Alle initiatieven die we onderzochten organiseren intakegesprekken, waarbij ze peilen naar de motivatie en intenties van de vrijwilligers. Al naargelang de structuur van het initiatief wordt dit intakegesprek eerder formeel of informeel vormgegeven. Een zorgzame selectie draagt bij aan kwaliteit van de ondersteuning, maar ook aan de duurzaamheid van het engagement van vrijwilligers. In de casussen waren er weinig vrijwilligers die afhaakten.

Onder het **constructieniveau** verstaan we **het kader waarbinnen de vrijwilliger of burger zijn/haar engagement vormgeeft**. Ook dit kader kan een formele of een informele vorm aannemen. **Buren zonder Grenzen** werkt vanuit een informele omkadering van de geëngageerde burgers. Het initiatief hanteert een 'niks moet, alles kan' vrijwilligersbeleid waarin de burgers zelf de taakinhoud en intensiteit van engagement bepalen. Deze informele omkadering resulteert ook in een informele communicatie tussen de burgers en vluchtelingen via de facebookgroep van Buren zonder Grenzen. Deze informele communicatie bevordert het groepsgevoel tussen de vrijwilligers en zorgt ervoor dat zij op een organische manier ook bij elkaar voor ondersteuning terecht kunnen. **Buddywerking CAW Limburg** hanteert daarentegen een formeel vrijwilligerskader met een driehoekswerking tussen de vluchtelingen, de vrijwilligers en de professionele hulpverleners. In deze driehoek staan de vluchtelingen centraal en stemmen vrijwilligers en professionele hulpverleners hun woonondersteuning op elkaar af. Dergelijk vrijwilligerskader faciliteert ook de ondersteuning van de vrijwilligers door een professional.

Onder het **organisatieniveau** verstaan we de praktische én de psychosociale/emotionele ondersteuning die vrijwilliger ontvangen. Deze praktische ondersteuning omvat onder meer vertaalondersteuning, juridische ondersteuning, logistieke ondersteuning, vorming en (in)formele ontmoetingsmomenten voor vrijwilligers.

Door het tekort aan sociale tolken wordt de vertaalondersteuning vaak opgenomen door vluchtelingen die zich inzetten als vrijwilliger binnen de organisatie. Echter niet ieder initiatief heeft dergelijke vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond. Deze vrijwilligers vragen immers de nodige ondersteuning (Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk, 2017). Onvoldoende tijd om deze vrijwilligers te ondersteunen is dan ook de voornaamste reden van initiatieven om geen doelgroepvrijwilligers in te schakelen.

Inspirerend aan **Woonclub CAW De Kempen** is het betrekken van erkende vluchtelingen als doelgroepvrijwilligers. Vanuit hun aandacht voor diversiteit binnen hun werking, moedigen ze vluchtelingen aan om zich te engageren als vrijwilliger en trachten hen vervolgens ook tewerk te stellen via art. 6o. Deze diversiteit verlaagt de hiërarchische drempels voor vluchtelingen om ondersteuning aan de Woonclub te vragen en biedt de vluchtelingen die zich als vrijwilliger engageren kans op een eerste werkervaring.

Engagement opnemen ten aanzien van vluchtelingen kan ook emotioneel zwaar zijn voor vrijwilligers. De initiatieven geven doorgaans geen rechtstreekse psychosociale/emotionele ondersteuning. Hun **psychosociale ondersteuning voor vrijwilligers zit vervat in de vormingsmomenten, intervisiemomenten of informele activiteiten** die ze voor vrijwilligers organiseren. Bij de inspirerende initiatieven klinken zowel argumenten voor interne als voor externe psychosociale/emotionele ondersteuning. In het kader van psychosociale en emotionele ondersteuning organiseren alle initiatieven (zowel burgerinitiatieven als professionele organisaties) formele en informele ontmoetingsmomenten voor hun vrijwilligers. Deze informele activiteiten zijn van belang in het bevorderen van het groepsgevoel van de vrijwilligers, opdat ze ook spontaan steun aan elkaar verlenen en ervaringen uitwisselen.

Bij het **reflectieniveau** gaat het om de wijze waarop initiatieven nagaan hoe de vrijwilligerswerking verloopt, waar de uitdagingen zich bevinden en op welke manier deze verholpen kunnen worden. Vaak wordt de evaluatie van een initiatief stiefmoederlijk behandeld. Initiatieven moeten en wensen hier ook in de toekomst meer aandacht aan te besteden.

4.4.3 Ook in de inspirerende praktijken kennen vrijwilligers nog ondersteuningsnoden

Hoewel vrijwilligers in de initiatieven die we analyseerden al op heel wat manieren ondersteuning krijgen, blijkt deze ondersteuning (op bepaalde vlakken) onvoldoende. Uit de web-enquête bleek al

de nood aan **psychosociale/emotionele ondersteuning** (zie 6.5.1 *Individuele ondersteuningsnoden*). Deze resultaten worden bevestigd in de interviews met vrijwilligers in de casussen.

De nood aan meer psychosociale ondersteuning leeft het sterkst bij de burgerinitiatieven. Professionele organisaties vangen dergelijke nood bij hun vrijwilligers vaker al intern op. De nood aan psychosociale ondersteuning voor geëngageerde burgers is tweevoudig. In de eerste plaats ervaren ze een enorme tijdsdruk. Omdat de vluchtelingen slechts twee maanden hebben om een woonst te vinden, hebben ze de indruk dat het lot van de vluchtelingen op hun schouders terecht komt (zie 6.5.1 *Individuele ondersteuningsnoden*).

Op **het financiële niveau** maken initiatieven zich zorgen over het verlies aan vrijwilligers en geëngageerde burgers indien ze geen kostenvergoeding kunnen voorzien (zie 6.5.1 *Individuele ondersteuningsnoden*).

De nood aan **juridische ondersteuning** bij burgerinitiatieven is drievoudig. Het omvat een nood aan juridische kennis voor het omvormen van informele structuur van een initiatief naar een permanente structuur om voor formele subsidiëringkanalen in aanmerking te komen, een nood aan ondersteuning bij juridische asiel- en migratievragen en/of een nood aan praktische, juridische ondersteuning voor het aanvragen van huursubsidie of huurpremie. Deze juridische ondersteuningsnood komt ook naar voor in de web-enquête (zie 6.5.1 *Individuele ondersteuningsnoden*).

Hoewel de **vertaalondersteuning** bij een deel van de initiatieven mee wordt opgevangen door vluchtelingen die zich engageren als vrijwilliger, blijft er een structureel tekort aan (professionele) vertaalondersteuning bij de vrijwilligersinitiatieven. Deze vertaalondersteuning is echter van belang omdat mensen doorgaans veel opener praten in hun moedertaal (De Bruyn, 2019). Ook dit wordt bevestigd in de web-enquête (zie 6.5.1 *Individuele ondersteuningsnoden*). Tot slot blijkt op basis van de plaatsbezoeken en de interviews dat het **afbakenen van de grenzen** van de vrijwilligers en geëngageerde burgers, één van de voornaamste uitdagingen is. Hoewel de vrijwilligers in theorie de intensiteit van hun engagement zelf kunnen bepalen, is het in de praktijk lastig om de **grenzen te bewaken** (zie 6.5.1 *Individuele ondersteuningsnoden*).

4.4.4 Structurele ondersteuningsnoden van initiatieven

Hoewel initiatieven er vaak al veel aan doen om de ondersteuningsnoden van de vrijwilligers te beantwoorden, kampen ze ondertussen zelf met structurele uitdagingen.

Een eerste uitdaging is een **tekort aan vrijwilligers of geëngageerde burgers** om de woonnoden van vluchtelingen op te vangen (Zie 6.5.2 *Ondersteuningsnoden van vrijwilligersinitiatieven*). Dit zorgt voor tijdsdruk, en leidde bij twee van de bevraagde initiatieven tot het beperken van vormingsmomenten. De vrijwilligers hebben de indruk een grote verantwoordelijkheid te dragen aangezien zij vaak een laatste strohalm zijn voor vluchtelingen om zoek naar een woonst.

Heel wat vrijwilligers hebben bovendien de indruk dat ze hun engagement uitoefenen in een **niet-ondersteunende maatschappelijke context** (Zie 6.5.2 *Ondersteuningsnoden van vrijwilligersinitiatieven*). Enerzijds hebben ze de indruk een taak over te nemen die de overheid zou moeten opnemen, anderzijds stoten ze bij hun engagement op regelgevende barrières en op een soms negatief maatschappelijk discours.

Een derde structurele uitdaging waarmee initiatieven kampen, is de **onzekerheid over hun voorbestaan** (zie 6.5.2 *Ondersteuningsnoden van vrijwilligersinitiatieven*). Voornamelijk bij de initiatieven die afhankelijk zijn van overheidsfinanciering, heerst deze onzekerheid. Het verhindert hen in het uitbouwen van een duurzaam vrijwilligersbeleid -en ondersteuning.

Tot slot hebben de initiatieven de indruk dat ze **via al hun engagement slechts een beperkte bijdrage tot de woonnood van vluchtelingen kunnen leveren**. Ze stoten steeds weer op de barrière

van de krappe huurmarkt. En ook bij de capaciteitsuitbreiding hebben ze meer financiering nodig om opschaling te realiseren (zie 6.5.2 *Ondersteuningsnoden van vrijwilligersinitiatieven*).

- **Waar inspireren de buitenlandse cases?**

De nood aan vrijwilligers om vluchtelingen te helpen bij het zoeken naar huisvesting, speelt in Nederland en Duitsland veel minder, omdat de (lokale) overheid er verplicht is om huisvesting voor erkende vluchtelingen te voorzien. In **Nederland** bepaalt het COA (Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers) in welke stad of gemeente vluchtelingen moeten wonen. Vervolgens heeft iedere stad of gemeente de plicht om de toegewezen vluchtelingen te huisvesten. De huisvesting van de vluchteling na erkenning moet in drie maanden gebeuren.³ Aangezien de lokale overheden verplicht zijn om huisvesting te voorzien, lijkt de 'civil society' minder in te zetten op de ondersteunen en begeleiding in hun zoektocht naar huisvesting, zoals in België het geval is. Veeleer is er aandacht hoe een goede woonondersteuning integratie kan bevorderen? In België zijn heel wat vrijwilligerswerkingen ontstaan vanuit de noodzaak aan ondersteuning van vluchtelingen in hun huisvestingszoektocht en het gebrek aan steun vanuit de overheidsinstanties.

Dit betekent echter niet dat de situatie in Nederland ideaal is. Vluchtelingen moeten soms lang wachten in het opvangcentrum voordat er een sociale woning vrijkomt, ze kunnen niet kiezen waar ze terechtkomen, en de woningen zijn niet altijd in goede staat.

De woonbegeleiding die de civil society in Nederland biedt, is bijgevolg meer gericht op het integreren van vluchtelingen in de lokale context. Dit uit zich ook in '**Startblok Riekerhaven**'. In plaats van het loutere focussen op het voorzien van huisvesting, is Startblok Riekerhaven een project dat de interactie tussen Nederlandse jongeren en jonge erkende vluchtelingen en de integratie van vluchtelingen wil vergroten. Inspirerend is zeker de **schaalgrootte** van het initiatief, die veel meer is aangepast aan de omvang van de woonnoden.

De Nederlandse situatie is vergelijkbaar met die in **Duitsland**. In 2017 werd de 'Integrationsgesetz' door de Duitse federale overheid geïmplementeerd. Deze integratiewet houdt in dat vluchtelingen voor een periode van drie jaar toegewezen worden aan een van de 16 Duitse deelstaten. Ook zij krijgen, net zoals in Nederland, een woning toegewezen (Seethaler-Wari, S., 2018). Het gevolg is dat ook de civil society-ondersteuning van vluchtelingen in Duitsland zich veeleer lijkt te richten op vinden van werk, het aanbieden van taalbegeleiding, onderwijs en sport (al dan niet gekoppeld aan woonondersteuning). Bijgevolg wordt in Duitsland, net zoals in Nederland, de woonondersteuning van vluchtelingen vormgegeven door **samenhuisprojecten die integratie en inclusie bevorderen**. In het Duitse initiatief, **Sharehaus Refugio**, kiest men bewust om aan woonondersteuning van vluchtelingen te koppelen aan ondersteuning met betrekking tot tewerkstelling.

Refugees Welcome Italy is een initiatief waarbij individuen een kamer in hun woning beschikbaar stellen voor vluchtelingen. Refugees Welcome Italy maakt deel uit van de internationale Refugees Welcome-koepel, waarvan het oorspronkelijke initiatief ontstond in Duitsland. In Duitsland was het initiatief echter gefocust op asielzoekers in plaats van vluchtelingen, omdat de Duitsland huisvesting voor vluchtelingen voorziet. Ook hier zien we dus een verband tussen de civil society-reactie en het vluchtelingenbeleid van de overheid. Eveneens als in België, kampt men in Italië gesproken met een tekort aan vrijwilligers om de woonnood van vluchtelingen op te vangen.

In Italië slaagt men er wel weer in om ondanks hun beperkte financiële middelen, een initiatief met een vrij hoge capaciteit aan woonplaatsen op te richten. In België zijn de initiatieven die de capaciteit van de huurmarkt uitbreiden vooral kleinschalig. De actieve burgers die een dergelijk initiatief trachten vorm te geven, nemen reeds een financieel risico en bijten hun tanden vaak stuk op de regelgeving die ermee gepaard gaat. Bij Refugees Welcome Italy tracht men dit financiële aspect op te vangen via een systeem van (micro-)donaties, vergelijkbaar met de crowdfunding-actie van BioTope

³ <https://www.coa.nl/>

Gent. Waarin Italië wel verschilt van België, is dat een opschaling zoals bij Refugees Welcome, mogelijk wordt door flexibiliteit in regelgeving. Zoals in België, is er in Italië een kluwen aan regelgeving rond samenhuizen en onderverhuren. In het geval van Refugees Welcome wordt er door de overheid door de vingers gekeken omdat er technisch gezien geen kamer wordt verhuurd (de vluchteling betaalt geen huur voor de kamer) zoals bij de Belgische Melding Tijdelijk Wonen.

CALM is een platform dat werd ontworpen door SINGA France om vluchtelingen die op zoek zijn naar tijdelijke huisvesting in contact te brengen met mensen die een kamer ter beschikking hebben. Gedurende 3 tot 12 maanden kunnen zij verblijven in een privéwoning. Voor SINGA is dit project meer dan een woonoplossing, het is vooral ook een interculturele ontmoeting en een wederzijdse verrijking dankzij het samenwonen. Het CALM-project werd in Brussel opgestart in februari 2019, en heeft een gelijkaardige werking aan het project in Frankrijk. Daar waar er in Frankrijk een grote gemeenschap is uitgebouwd van vrijwilligers en ongeveer 40 betaalde medewerkers, is de tak in België nog wat kleiner. Vier betaalde medewerkers, samen met een aantal stagiaires en vrijwilligers, bouwen aan de SINGA gemeenschap.

Voor een verdere opschaling van dergelijke initiatieven is wel overheidssteun vereist, zowel een positieve mentaliteitswijziging met betrekking tot deze initiatieven, als bijkomende overheidsfinanciering die deze opschaling financieel ondersteunt zoals bij Startblok Riekerhaven het geval is. Deze overheidsfinanciering komt ook de duurzaamheid van het initiatief ten goede, waarmee onzekerheid over het voortbestaan ervan, grotendeels verdwijnt.

5 Verschillende types van woonondersteuning

5.1 Typologieën om de variatie aan initiatieven inzichtelijker te maken

Zowel in de sociale kaart als in de web-enquête merken we een enorme variatie aan vormen van woonondersteuning door vrijwilligers-en burgerinitiatieven. Daarom brachten we ook in de casestudies van inspirerende praktijken bewust deze veelzijdigheid aan woonondersteuningsvormen in beeld.

Om meer inzicht te geven in deze grote variatie aan initiatieven die proberen tegemoet te komen aan de woonnoden van vluchtelingen, willen we in hoofdstuk aan de hand van een typologieconstructie deze variatie aan woonondersteuningsinitiatieven structuren.

De typologieconstructie in dit onderzoek heeft een driedubbel doel. In de eerste plaats is het een analysekader dat onderzoekers en opdrachtgevers beter inzicht moet geven in de diversiteit aan initiatieven op het terrein.

Tegelijk vormt het een kader voor bestaande werkingen, waarbij deze de typologieën kunnen gebruiken om hun werking vandaag te positioneren en te evalueren, om te kijken welk traject zij met hun initiatief de voorbije maanden of jaren hebben afgelegd, en om een reflectie-oefening op te zetten hoe ze hun werking willen voortzetten in de huidige vorm, of welke voor hen een gewenste evolutie is in de lokale context en op basis van de uitdagingen die zich daar vandaag stellen.

Ten slotte geven de typologieën, samen met de inspirerende praktijken, ook inspiratie aan vrijwilligers die zich binnen een bestaand initiatief willen engageren, of burgers die een nieuw initiatief willen opstarten. Aan de hand van deze typologieconstructie kunnen ze inhoudelijke en strategische keuzes maken, die aansluiten bij de lokale noden en bij hun engagementen en mogelijkheden.

De opmaak van de typologieconstructie is gebaseerd op de antwoorden op de web-enquête en de gegevens van de opgestelde sociale kaart, de analyse van de casestudies en de interviews met (professionele en vrijwillige medewerkers), literatuuronderzoek en gesprekken met experts. Ontwerpversies werden afgetoetst op de klankbordgroep van 13 december 2018 en de stuurgroep van 21 februari 2019.

5.1.1 Hoe structureren?

De oorspronkelijke bedoeling was om de variatie te vatten in één typologie. De complexiteit van het veld laat zich evenwel niet reduceren tot één model of typologie; daarvoor blijkt de variatie van en tussen initiatieven te groot. Ook de variatie aan woonondersteuning en de combinatie van aspecten van woonondersteuning die initiatieven opnemen, maakt het moeilijk om initiatieven te categoriseren onder één bepaalde typologie.

Daarom onderscheiden we drie verschillende manieren om deze variatie aan woonondersteuningsvormen te vatten.

We vertrekken van verschillen in de inhoudelijke werking, de organisatiestructuur en het vrijwilligersbeleid. Op basis van deze drie domeinen stellen we de drie typologieën in deze bundel op. Iedere typologie bestaat uit twee assen.

Typologie 1 op basis van de inhoudelijke werking

In de eerste plaats verschillen initiatieven sterk op vlak van hun **inhoudelijke werking**. Sommige initiatieven (bv. Buren zonder Grenzen, Huizen van vrede vzw) nemen meerdere elementen van woonondersteuning op zich terwijl andere initiatieven zich beperken tot één aspect van woonondersteuning (bv. Regionale Woonclub W13, Woonclub CAW De Kempen). Een aantal initiatieven kiezen er bewust voor om ook sociale ondersteuning te verlenen naast de loutere woonondersteuning (bv. Buren Zonder Grenzen, Buddywerking CAW Limburg, Genks Comité Vluchtelingen), terwijl andere initiatieven ervoor kiezen deze ruimere sociale ondersteuning over te laten aan andere organisaties en zelf louter te focussen op woonondersteuning (bv. Woonclub CAW De Kempen, BioTope Gent).

In de eerste typologie combineren we daarom op de ene as de mate van uitgebreidheid van het woonondersteuningsaanbod en vergelijken we dat op de andere as met de mate dat een initiatief daarnaast ook nog andere vormen van sociale ondersteuning biedt. Op basis van deze twee assen, creëren we vier inhoudelijke types van woonondersteuningsinitiatieven.

Typologie 2 op basis van de organisatiestructuur.

De initiatieven verschillen ook in **organisatiestructuur**. Een aantal van de initiatieven kenmerken zich door een bottom-up oprichting en een informele niet-hiërarchische structuur (bv. Buren zonder Grenzen, Huizen van Vrede vzw en Genks Comité Vluchtelingen). Andere initiatieven ontstonden eerder top-down en hebben een meer hiërarchische structuur (bv. Woonclub CAW De Kempen, Buddywerking CAW Limburg, Regionale Woonclub W13).

Deze bottom-up of top-down oprichting plaatsen we tegenover de mate van formalisatie van initiatieven. Op basis van deze twee assen creëren we een typologie die zicht geeft op de variaties in organisatiestructuur.

Typologie 3 op basis van het vrijwilligersbeleid.

Tot slot spelen tussen initiatieven **verschillen in het vrijwilligersbeleid**, op gebied van intensiteit en vormgeving van het takenpakket van de vrijwilliger en de mate dat ze vanuit het initiatief ondersteuning krijgen in de uitoefening van hun takenpakket. We stellen vast dat initiatieven verschillen naargelang ze een hoog of een laag engagement van de geëngageerde burgers of vrijwilligers vragen. Dit plaatsen we tegenover de ondersteuning die initiatieven aan vrijwilligers verlenen.

5.1.2 Initiatieven evolueren doorheen de tijd

De identificatie van initiatieven binnen de drie typologieën is steeds een momentopname. Initiatieven evolueren: afhankelijk van het moment of de fase waarin een initiatief zich bevindt, zal het aansluiting vinden bij een bepaald type. De assen laten daarom ook toe niet enkel te kijken naar de werking nu, maar ook oog te hebben voor de dynamiek van initiatieven: hoe werkte men enkele jaren terug, of hoe wil men volgend jaar werken?

Verder kan de identificatie van een initiatief ook verschillen naargelang de positie van de persoon die de denkoefening uitvoert. Niet ieder individu hanteert dezelfde definitie van woonondersteuning. Ook de mate van formalisatie van een initiatief hangt af van een persoonlijk perspectief. Wat een bepaalde vrijwilliger als zeer formeel aanvoelt, kan een andere vrijwilliger die uit een zeer strikt, professioneel kader komt, als informeel percipiëren.

Tot slot hangt de identificatie van een initiatief met een type ook af van het feit of een initiatief deel uitmaakt van een bredere organisatie of niet. Het initiatief kan als deelwerking immers aan een bepaald type voldoen, dat verschilt van het profiel van de hele organisatie.

Bij elke typologie omschrijven we de kenmerken van de types en verwijzen we naar de kansen, valkuilen en noden van dit type initiatieven. We nemen deze aandachtspunten vervolgens mee in de analyse van de ondersteuningsnoden van de vrijwilligers en de uiteindelijke beleidsaanbevelingen voor de Vlaamse overheid.

5.2 Typologie 1: waar ligt de inhoudelijke focus?

In deze eerste typologie combineren we twee assen die inzicht geven in de **inhoudelijke focus** van een werking, met name het aanbod aan woonondersteuning en het aanbod aan sociale ondersteuning.

5.2.1 Vele vormen van woonondersteuning

De as **'woonondersteuning'** geeft een continuüm weer van projecten met een beperkte of sterk afgebakende woonondersteuning tot projecten met een bredere, meer overkoepelende woonondersteuning.

In ons onderzoek definiëren we woonondersteuning van vluchtelingen als "de ondersteuning van erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden inzake wonen. De ondersteuning kan aangeboden worden zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting, als onafhankelijk van deze tijdsfasen. De ondersteuning kan zich richten op één of enkele aspecten van ondersteuning in wonen, of uitgewerkt zijn als een begeleidingstraject."

In de web-enquête rapporteerden de respondenten een brede waaier aan vormen van woonondersteuning. We inventariseerden deze variatie in een *lijst van bouwstenen* (zie 9.3): een olijsting van de verschillende mogelijke onderdelen van woonondersteuning.

Doorgaans combineren initiatieven meerdere 'bouwstenen' van woonondersteuning. Deze typologie laat dan ook toe om de variatie in vormen van woonondersteuning (of bouwstenen van woonondersteuning) in beeld te brengen.

5.2.2 Verschillende vormen van sociale ondersteuning

De as **'sociale ondersteuning'** geeft een vergelijkbaar continuüm: van werkingen die naast woonondersteuning geen enkele andere vorm van sociale ondersteuning aanbieden tot werkingen met een zeer ruim aanbod aan andere vormen van sociale ondersteuning.

De respondenten in de web enquête vermeldden dat ze naast of aanvullend aan woonondersteuning volgende vormen van sociale ondersteuning boden zoals:

- Taallessen en huiswerkbegeleiding
- Bruggen leggen naar professionele diensten en scholen
- Budgetbegeleiding
- Brede administratieve ondersteuning (inschrijving school, aanvraag rijbewijs)
- Begeleiding naar werk
- Voedselpakketten
- Organiseren van activiteiten ter ontspanning en/of om inwoners van de regio te ontmoeten
- Juridische ondersteuning op andere domeinen dan wonen (gezinshereniging, achterstallige betalingen, ...)

- Psychosociale ondersteuning
- Een buddywerking die verder gaat dan woonondersteuning na het vinden van een woning

5.2.3 Vier types van werkingen

In deze typologie zetten we de aspecten van woonondersteuning op één as, en de andere aspecten van sociale ondersteuning op de andere as. Zo komen we tot vier types van initiatieven die verschillen in de inhoudelijke werking weergeven.

We bespreken voor elk type de kenmerken, duiden op noden en valkuilen die veroorzaakt worden door de specifieke werking en geven enkele praktijkvoorbeelden om het type inzichtelijk te maken. Vanzelfsprekend kunnen initiatieven binnen een bepaald type onderling nog sterk verschillen, afhankelijk van waar zij zich bevinden op het continuüm.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Ruime woonondersteuning | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ruime woonondersteuning met beperkte sociale ondersteuning | | | | | | Ruime woon- en sociale ondersteuning | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Beperkte sociale ondersteuning | | | | | | Ruime sociale ondersteuning | | | | | | | | | | | |
| Beperkte woonondersteuning | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Beperkte woon- en sociale ondersteuning | | | | | | Beperkte woonondersteuning binnen een ruime sociale ondersteuning | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Ruime woonondersteuning met beperkte sociale ondersteuning

Bij initiatieven die een **ruime woonondersteuning** combineren met een **beperkte sociale ondersteuning** vinden we een ruim aanbod aan vormen of bouwstenen van woonondersteuning, maar slechts geringe aandacht voor andere sociale ondersteuningsnoden. De focus van deze initiatieven is vooral gericht op wonen.

Dergelijke werkingen ontstaan vaak vanuit een **lokale, urgente nood** aan kwalitatieve en betaalbare huisvesting voor erkende vluchtelingen. Hun ondersteuning is sterk **gefocust op deze woonproblematiek**. Zij willen vluchtelingen aan een woning helpen en hen begeleiden rond alles wat met dat wonen te maken heeft. Dat kan gaan van het bellen naar potentiële verhuurders, mee op huisbezoeken gaan, administratieve ondersteuning, een fonds oprichten om huurwaarborgen voor te schieten, huisraad inzamelen, woningen zelf inhuren en vervolgens onder verhuren, etc.

Ondersteuning met betrekking tot andere sociale **aspecten bieden ze amper of niet aan**. Voor vragen rond onderwijs, tewerkstelling, buddywerking en dergelijke, verwijzen ze door of werken ze samen met anderen. Van zodra er een woning is gevonden, kan men wel vervolgondersteuning aanbieden. Deze vervolgondersteuning wordt vaak opgenomen door andere vrijwilligers dan zij die naar woningen zoeken.

Deze initiatieven die een brede woonondersteuning bieden met een beperkte sociale ondersteuning vormen een sterke meerwaarde voor vluchtelingen, zeker wanneer ze ingebed zijn in ruimere (samen)werkingen. Zij focussen zich immers op een basisvoorwaarde voor integratie, nl. huisvesting. Zonder een geschikte en betaalbare woning, en een snelle domiciliëring, verlopen alle andere stappen naar integratie moeizamer (Brosius, 2016; Busch-Geertsema, 2013).

Het bredere aanbod aan woonondersteuning, of het aantal bouwstenen die men aanbiedt, vragen van de vrijwilligers een combinatie aan capaciteiten en vaardigheden. Het bellen naar eigenaars vergt bepaalde sociale vaardigheden, terwijl het inhuren van woningen om ze vervolgens onder te verhuren, andere (ook meer juridische) vaardigheden vereist. Daarom is het aangewezen om een ruime woonondersteuning te organiseren binnen een netwerk van vrijwilligers en/of professionals, waardoor een taakverdeling mogelijk is en men ervaringen kan uitwisselen.

Een extensieve vorm van woonondersteuning vraagt ook een goede afbakening in tijd en inhoud van het takenpakket van vrijwilligers. Bij het bellen naar huiseigenaars kunnen vrijwilligers kiezen wanneer ze dit doen., maar voor het bezichtigen van woningen moet men zich aanpassen aan het tijdschema van de eigenaar van de woning. Wanneer initiatieven niet alleen individuele woonnoden willen aanpakken, maar ook meer structurele oplossingen ontwikkelen, zoals het oprichten van een vzw om huizen te huren, te renoveren en vervolgens onder te verhuren, zijn de takenpakketten veel omvattender en laten zich in mindere mate in een afgebakend tijdschema en takenpakket gieten.

In heel wat initiatieven ervaren vrijwilligers druk om steeds meer bouwstenen van woonondersteuning en sociale ondersteuning op te nemen. Na het vinden van huisvesting worden ze immers met nieuwe noden van vluchtelingen geconfronteerd. Een goede lokale verankering van initiatieven geeft dan doorverwijzingsmogelijkheden. Een goede afweging tussen 'wat doen we zelf' en 'wat laten we over aan partners' is dan ook belangrijk om de draagkracht van vrijwilligers te bewaken.

Mooie voorbeelden van projecten die voornamelijk een **ruime woonondersteuning** bieden, zijn Buren Zonder Grenzen uit Leuven of Woonhulp Lier. Zij bieden zowel ondersteuning voor, tijdens als na het vinden van huisvesting. Voor sociale of vervolgondersteuning verwijzen ze door naar andere initiatieven.

Ruime woon- en sociale ondersteuning

Een aantal initiatieven combineren **een ruime woonondersteuning met een ruime sociale ondersteuning**. De beide vormen van ondersteuning (woonondersteuning en sociale ondersteuning) versterken en beïnvloeden elkaar ook. Woonondersteuning versterkt de sociale ondersteuning van vluchtelingen en sociale ondersteuning kan ook de woonondersteuning vergemakkelijken, of kan vastlopen wanneer er geen adequate huisvesting is. De woonondersteuning en sociale ondersteuning worden afgestemd op elkaar waardoor zij een ruim pakket aan noden beantwoorden.

Naar ontstaan vinden we hier initiatieven die vertrokken zijn vanuit een uitgebreid aanbod aan woonondersteuning, om geleidelijk aan ook een uitgebreider aanbod aan sociale ondersteuning te ontwikkelen (bijvoorbeeld bij gebrek aan partners om mee samen te werken). Omgekeerd zijn er

ook initiatieven die vertrokken vanuit een ruim aanbod aan sociale ondersteuning, en waarbij de hoge woonneed maakte dat een steeds sterkere focus kwam te liggen op de uitbouw van woonondersteuning.

Zowel voor de professionals als voor de vrijwilligers in deze initiatieven is de vraag of dezelfde personen al deze vormen van ondersteuning opnemen, of dat zich binnen de organisatie vormen van specialisatie ontwikkelen. Het bieden van een integrale ondersteuning kan een grote verwachting naar vaardigheden en competenties van de vrijwilligers met zich meebrengen. Een goede ondersteuning van de vrijwilligers is ook in dit geval cruciaal.

Naast de interne afstemming tussen woon-en integratieondersteuning is er ook afstemming nodig met andere partners in het lokale ondersteuningsaanbod.

Een belangrijk aandachtspunt en mogelijke valkuil bij een geïntegreerd ondersteuningsaanbod is het opnemen van te veel ondersteuning, waarbij vluchtelingen een deel van hun agency wordt ontzegd. Een 'empowerende aanpak' met actieve participatie van de vluchteling in kwestie moet het doel zijn.

Eén van de voorbeelden van geïntegreerde sociale ondersteuning met een sterke focus op wonen is **Gastvrij Boechout**. Deze werking is ontstaan in 2015 als een informele organisatie, opgericht door enkele bureaus, met als doel om vluchtelingen in Boechout te ondersteunen bij hun integratie. Dit initiatief is onderverdeeld in verschillende werkgroepen die elk een ander aspect van integratie op zich nemen. Zo is er een werkgroep voor de begeleiding van de vluchtelingen door peters en meters, zijn er praatgroepen Nederlands en is er ook de Werkgroep huisvesting. Deze werkgroep speelt in op het gemeentelijk huisvestingsbeleid en werkt aan een coöperatie 'De huisgenoten'.

Beperkte woon- en sociale ondersteuning

Initiatieven met een beperkte sociale ondersteuning en een beperkte woonondersteuning bieden **enkele aspecten** van woon -en/of sociale ondersteuning. Deze initiatieven hebben geen uitgebreid of integraal aanbod. Vaak zijn ze zeer **lokaal en kleinschalig georganiseerd**. Het kan hierbij gaan om een informeel gestructureerde organisatie die zich beperkt tot een kleinschalig aanbod maar eveneens om een professionele organisatie (met vrijwilligers) die haar taken wenst te beperken en specificeren.

Het aanbod is bewust of noodgedwongen beperkt, omdat men een bepaalde lacune wil opvullen in het lokale ondersteuningsaanbod, en/of omdat er geen extra noden zijn. Een andere optie is dat de werking over onvoldoende vrijwilligers of middelen beschikt om extra ondersteuningstaken op zich te nemen.

Door hun sterke lokale inbedding gaan dergelijke basisondersteuners vaak samenwerkingsverbanden met lokale partners aan om hun aanbod aan te vullen. Verder hebben zij vaak ook een signalerende functie. De basisondersteuners weten wat er leeft lokaal, en hebben een gedetailleerd zicht op zowel de lokale noden als het lokale woonaanbod. De basisondersteuners dreigen door hun lokale en kleinschalige aanbod echter onderschat te worden in hun relevantie en missen hierdoor soms ook kansen op financiële ondersteuning.

Een voorbeeld van een dergelijke beperkte en afgebakende woonondersteuning is de **Regionale Woonclub W13** in West-Vlaanderen. De vrijwilligers focussen louter op het opstellen van immobielijsten en het zoeken naar huisvesting voor vluchtelingen op de vaste permanentiemomenten.

Beperkte woonondersteuning binnen een ruime sociale ondersteuning

We spreken ten slotte van initiatieven met een beperkte woonondersteuning binnen een ruimere sociale ondersteuning **wanneer zij veel aspecten van sociale ondersteuning opnemen, waarbij woonondersteuning slechts een kleiner aspect vormt**. Ofwel bood het initiatief in het verleden wel woonondersteuning en werd deze werking afgebouwd of stopgezet. Ofwel zet het initiatief in op andere aspecten van integratie, waar woonondersteuning slechts een beperkt deel van uitmaakt.

Doorgaans is de doelgroep van deze initiatieven breder dan erkende vluchtelingen, en omvat ze soms ook asielzoekers, mensen zonder wettig verblijf of andere nieuwkomers.

Net zoals bij andere initiatieven is één van de uitdagingen ook hier hun aanbod afbakenen. Door toch in te spelen op bepaalde hoge noden zoals woonondersteuning, die niet in hun oorspronkelijke opzet zitten, kan dit veel middelen en/of vrijwilligers opsloppen, ten koste van de andere vormen van sociale ondersteuning.

Een voorbeeld van integrale sociale ondersteuning met beperkte aandacht voor wonen is **Welcome in Mechelen**. Dit initiatief is gestart in 2016 als een initiatief van geëngageerde burgers en groeide als snel uit tot een vzw. Hun integratie-werking is gebaseerd op het overkoepelende thema "ontmoetingen organiseren". Hiervoor organiseren ze activiteiten zoals kookworkshops, stadswandelingen en een multicultureel feest. Zij geven aan niet aan hulpverlening te doen. De zoektocht naar huisvesting maakte oorspronkelijk dan ook géén onderdeel uit van hun takenpakket. Toch wordt woonondersteuning vandaag niet helemaal uitgesloten. Wanneer vluchtelingen(gezinnen) zich in een penibele situatie bevinden (zoals een dringende zoektocht naar huisvesting), biedt WiMe ondersteuning en/of verwijzen ze door naar professionele hulpverlening.

Een tweede voorbeeld is het **Genks Comité Vluchtelingen**, dat zich focust op de vrijetijdsbesteding en het opbouwen van een netwerk voor vluchtelingen. De zoektocht naar huisvesting wordt enkel opgenomen indien de concrete nood zich voordoet.

CAW De Kempen is een professionele organisatie met een integrale sociale ondersteuning die psychosociale ondersteuning, administratieve en juridische ondersteuning omvat. De organisatie heeft ook een vrijwilligerswerking, de Woonclub, die focust op één aspect van woonondersteuning: het zoeken naar huisvesting voor vluchtelingen. Tijdens en na het zoeken van huisvesting kan de vluchteling voor sociale ondersteuning terecht bij de professionele hulpverleners.

5.3 Typologie 2: hoe zijn initiatieven georganiseerd?

In deze tweede typologie onderzoeken we de diversiteit van initiatieven die woonondersteuning bieden aan vluchtelingen op basis van hun **organisatiestructuur**. We kijken hiervoor naar twee kenmerken: op de ene as gaat het om de mate van formalisering, op de tweede as het ontstaan en de aansturing van het initiatief. Beide aspecten hebben een impact op de manier waarop vrijwilligers hun engagement opnemen en waarop ze ondersteund worden (zie 5.5 typologie 3).

5.3.1 De mate van formalisering

In organisatiesociologie gebruikt men de term 'formalisering' om aan te duiden in welke mate binnen een organisatie werkzaamheden gestandaardiseerd zijn, en de medewerkers door regels en procedures worden gestuurd. Sterke formalisering houdt in dat medewerkers binnen een relatief strikt kader werken, met geringere zeggenschap over wat er moet gebeuren, en wanneer en hoe dit moet gebeuren. Bij een lage formalisering hebben medewerkers meer autonomie in de manier waarop ze hun werk uitvoeren, en zijn ze minder gebonden door regels en procedures (Robbins, DeCenzo & Coulter, 2008). We gebruiken het concept formalisering hier in een iets ruimere betekenis, door ook oog te hebben voor de mate waarin de organisatiestructuur eerder informeel, of sterk geformaliseerd is.

Net zoals in bedrijven en andere organisaties verschillen de initiatieven die woonondersteuning aan vluchtelingen aanbieden sterk in de mate waarin ze geformaliseerd zijn. Bij de opstart van een initiatief wordt er de toon gezet: men wil starten met een aantal duidelijke procedures en regels, of het niet teveel hiervan. Gedurende de verdere uitbouw van het initiatief kan men, als gevolg van concrete uitdagingen en situaties, besluiten om meer (of minder) te formaliseren. De mate van formalisering is dus ook een momentopname. We identificeren twee uitersten op de as 'formalisering'.

Initiatieven met **een lage formalisierungsgraad** kennen weinig uitgewerkte regels, geen afgelijnde taakverdelingen of takenpakketten. De administratie is beperkt, en er is weinig hiërarchie. Afhankelijk van de vragen organiseert men het antwoord en de bijbehorende taakverdeling. Doorgaans zijn deze initiatieven samenwerkingen tussen burgers of feitelijke verenigingen, maar geen vzw's.

Veel initiatieven zijn in 2015-2016 snel opgestart met weinig formalisering als antwoord op de sterk stijgende nood van uitstromende erkende vluchtelingen uit de asielopvang. De aandacht ging in die eerste periode vooral naar het helpen van mensen, en veel minder naar het nadenken over hoe men zich organiseert en het uitwerken van procedures. Sommige initiatieven evolueren van een zeer informele organisatievorm naar een meer formele organisatievorm, maar dit is zeker niet altijd het geval.

Een initiatief dat een duidelijke afbakening heeft van het takenpakket, over uitgewerkte regels en (beslissings)procedures beschikt, en ook in haar structuren een meer vaste organisatievorm heeft, kent een **sterke graad van formalisering**. Zij hebben vaak een formele rechtspersoonlijkheid, al dan niet onder de vorm van een vzw. Initiatieven kunnen evolueren naar een formele organisatievorm als antwoord op uitdagingen en noden van de vrijwilligers, maar worden soms ook al erg formeel uitgewerkt bij aanvang.

5.3.2 Ontstaan en aansturing

De tweede as in deze typologie beschrijft de wijze waarop het initiatief is ontstaan en/of waarop het vandaag wordt aangestuurd. Een **top-down initiatief** vertrekt vanuit een overheidsimpuls (Federaal of Vlaams niveau, provincie of een lokaal bestuur). Deze overheden willen reageren of inspelen op een nood op het terrein, en een initiatief opstarten, vaak via projectsubsidies. Aan de financiering via

werkings- en/of personeelsmiddelen hangen verwachtingen vast: doelstellingen, resultaatsverwachtingen en afbakening van de doelgroep en het werkingsgebied.

Het werken in opdracht van een overheid geeft soms meer mogelijkheden voor het uitbouwen van netwerken of samenwerkingen. Denk hierbij aan gemakkelijkere doorverwijzing van de vluchtelingen naar andere officiële diensten, ondersteuning voor de vrijwilligers (vorming, intervisie, beschikbaarheid van tolken, juridische informatie), en materiële voordelen zoals beschikbare zalen en budgetten voor activiteiten. Een top-down aansturing brengt steeds enige mate van formalisering met zich mee, zoals verplichte administratie, afgebakende takenpakketten en beslissingsprocedures. Dit kader kan echter nog steeds zeer minimaal of sterk geformaliseerd zijn.

Een **bottom-up initiatief** bevindt zich op het andere eind van dit continuüm. Het is opgericht door burgers of vanuit het werkveld, op basis van bepaalde **noden die ze opmerken in hun leefwereld**. Men is dan ook niet gebonden aan een overheidsinstelling die een opdracht of doelgroep oplegt, maar bepaalt zelf de missie, de werking en de doelgroep. De drang om bepaalde urgente noden op te vangen in de omgeving, gaat vaak gepaard met een bredere visie op maatschappelijke verandering zoals structurele problemen signaleren bij het beleid, uitwisseling en interactie tussen doelgroepen, vergroten van de solidariteit in de samenleving, ...

5.3.3 Vier types van werkingen

De as formalisering (met een continuüm van weinig tot veel formalisatie), en de as aansturing (met een continuüm van top-down tot bottom-up), visualiseren we in onderstaande grafiek. Herhalen we dat de positionering van een initiatief op de typologie steeds een momentopname is en initiatieven vaak evoluties doormaken. Belangrijk is ook om een onderscheid te maken bij grotere organisaties tussen deelwerkingen of de organisatie als geheel.

We bespreken voor elk type de kenmerken. We wijzen op de noden en valkuilen veroorzaakt door de specifieke organisatiestructuur van een initiatief en geven enkele praktijkvoorbeelden om het type inzichtelijk te maken.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | Top-down ontstaan &/of aansturing | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Top-down ontstaan & aansturing, weinig formalisering | | | | | | | | | | | | | | Top-down ontstaan & aansturing, veel formalisering | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| weinig formalisering | | | | | | | | | | | | | | veel formalisering | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bottom up ontstaan & aansturing, weinig formalisering | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Bottom up ontstaan & aansturing, weinig formalisering | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | Bottom-up ontstaan &/of aansturing | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Bottom-up ontstaan &/of aansturing, weinig formalisering

Initiatieven met weinig formalisering en een bottom-up karakter kennen weinig regels en procedures, veel individuele vrijheid voor de medewerkers/vrijwilligers en een grote flexibiliteit. De aansturing gebeurt collectief, of door de trekkers van het initiatief, op basis van de noden die men ziet in het werkveld. Wanneer noden veranderen, kan men er dan ook snel op inspelen. Deze initiatieven situeren zich doorgaans op lokaal niveau, en zijn eerder kleinschalig van aard. Heel wat burgerinitiatieven (Plovie, 2019) starten op deze manier.

Vrijwilligers in dergelijke initiatieven zijn plantrekkers. Omdat er weinig vooropgestelde procedures, handelingswijzen en takenpakketten zijn, wordt van vrijwilligers verwacht dat ze mee het heft in handen nemen.

Een voorbeeld van een informeel burgerinitiatief is **Steunpunt Integratie Asielzoekers Lubbeek (SIAL)**. Dit initiatief, opgestart in 1999, is een informeel netwerk, dat na jaren heel wat expertise en netwerk heeft uitgebouwd. Zij werken niet met regels of procedures, maar op basis van de noden die er zijn, en de capaciteiten die ze zelf in huis hebben.

Een valkuil voor deze initiatieven is dat er weinig kennisborging is, en dus met het vertrekken van de trekkers of van sommige vrijwilligers er ook heel wat kennis en expertise verdwijnt.

Bottom-up ontstaan &/of aansturing, veel formalisering

Sommige initiatieven starten op een meer geformaliseerde wijze, of evolueren naar meer formalisering doorheen de tijd. Dit kan een manier zijn om meer gelijkheid en duidelijkheid te brengen in het aanbod naar de vluchtelingen, en om kennis te vervatten in procedures zodat niet iedere vrijwilliger het warm water moet uitvinden. Net zoals bij het vorige type gebeurt de aansturing door de vrijwilligers zelf, doorgaans door de trekkers van het initiatief. Men speelt in op de noden die men ziet, maar vaak op een iets mindere flexibele manier dan bij informele burgerinitiatieven. Men werkt immers binnen een bepaald kader dat men zelf heeft uitgebouwd.

Soms zetten informele burgerinitiatieven de stap naar meer formalisering door de oprichting van een vzw, om ook vanuit deze rechtspersoonlijkheid bepaalde aankopen te kunnen doen (een bestelwagen, woningen) of financiële handelingen te kunnen stellen (huurwaarborgen vertrekken, financieringsstructuren opzetten, personeel aanwerven, ...). De formalisering biedt aan medewerkers (indien een vrijwilligersinitiatief over een vzw-structuur beschikt en ook betaalde medewerkers in dienst heeft) en vrijwilligers zelf een duidelijk kader: wie is de doelgroep, wie krijgt voorrang binnen de doelgroep, wat doe je wel/niet als vrijwilliger, welke beslissingen neem je zelf, etc. Voor sommige vrijwilligers geeft dit duidelijkheid en rust. Anderen kunnen dit ook als een te strak kader ervaren wanneer de regels te strikt worden toegepast, en afhaken.

Een voorbeeld hiervan is **Huizen van Vrede vzw**, dat in 2017 werd opgericht door enkele voormalige woonbuddy's die ontmoedigd raakten door de moeilijke huisvestingszoektocht voor erkende vluchtelingen in regio Brugge. Zij besloten zelf een werking op te starten die onder meer woningen inhuurt en deze vervolgens onderverhuurt aan erkende vluchtelingen. Om dit te kunnen realiseren was er niet alleen een officiële vzw-structuur nodig, maar ook een financieel kader. Bovendien werkte men enkele regels en procedures uit over voorrang voor kwetsbare doelgroepen, termijnen van huur, ondersteuning door vrijwilligers, etc. Huizen van Vrede is geen uiterst geformaliseerd burgerinitiatief, maar heeft bij aanvang wel enkele kaders uitgewerkt om de werking in goede banen te leiden, en heeft bepaalde procedures doorheen de tijd bijgestuurd.

Top-down ontstaan &/of aansturing binnen een sterke formalisering

Een belangrijk deel van de hulpverlening vertrekt vanuit de overheid en haar financieringskanalen, maar wordt uitgevoerd door 'derden': professionele werkveldorganisaties die op basis van subsidies de hulpverlening organiseren voor de overheid. Het gaat om initiatieven die een top-down financiering en aansturing kennen, met een grotere mate van formalisering.

Dergelijke organisaties op het terrein en in het werkveld kunnen in extra taken of projecten kunnen opnemen voor de overheid wanneer de nood zich voordoet. Toen in 2015 door de verhoogde instroom van asielzoekers er een tekort aan opvangplaatsen ontstond, kon Fedasil beroep doen op zijn opvangpartners zoals het Rode Kruis om extra collectieve opvangplaatsen te creëren. Wanneer in 2016 erkende vluchtelingen moesten doorstromen van de asielopvang naar de private woningmarkt, kon de Vlaamse overheid beroep doen op de Centra voor Algemeen Welzijnswerk om met

tijdelijke projectsubsidies woonbegeleiding te voorzien voor deze doelgroep, aanvullend aan het bestaande CAW-aanbod en voortbouwend op de aanwezige expertise.

De formele beslissing ligt bij de overheid, die een beroep doet op bestaande organisaties, hun personeel, werkingskader en expertise. Vaak zijn deze organisaties in staat om – sneller dan de overheidsprocedures toelaten – extra mensen aan te werven of in te zetten; of ze na afloop van tijdelijke projectsteun ze terug te laten afvloeien. In dat opzicht vervullen deze professionele uitvoerders een belangrijke bufferfunctie om sneller op noden te kunnen inspelen, of tijdelijke interventies mogelijk te maken.

Soms houden deze initiatieven op met bestaan na afloop van de subsidies, soms worden ze een experimentele opstart van blijvende werkingen (die eventueel na vele jaren decretaal kunnen worden gefinancierd). Soms worden hun taken na stopzetting van subsidies gedeeltelijk binnen de reguliere werking van de werkveldorganisaties opgenomen, al of niet met een gedeeltelijke inzet van vrijwilligers. Dit laatste scenario gebeurde op een aantal plaatsen als de tijdelijke subsidies voor woonbegeleiding van erkende vluchtelingen door de CAW's werden stopgezet in 2017.

Top-down ontstaan & aansturing, weinig formalisering

Het laatste type is eerder diffuus. Initiatieven of werkvormen die top-down ontstonden maar weinig geformaliseerd zijn, lijken op het eerste zicht wat contradictorisch. Het kan hier gaan om initiatieven die op mee aansturen van de overheid geïnitieerd werden en initieel nog vrij informeel zijn, in hun structuur en/of in hun methodische aanpak. Soms gaat het om pioniersprojecten voor moeilijk bereikbare doelgroepen, die niet of moeilijker bereikt worden door overheidsdiensten of formele hulpverlening. Inzake wonen kan het bijvoorbeeld gaan om gedogen van kraak- of bezettingsacties.

Zeer informele initiatieven kunnen ook professionaliseren en vervolgens soms ook kunnen uitgroeien tot formelere organisaties. Een voorbeeld is de professionalisering van de sector van leegstandsbeheer voor overheden of particuliere eigenaars, die vanuit de kraakbeweging tot een professionele Europese organisatie uitgroeiden (zie <https://be-nl.cameloteurope.com/>)

Het kan het ook gaan om informele initiatieven die van de overheid subsidiëring krijgen om een bepaalde leemte in het (woon)ondersteuningsaanbod op te vangen. Het kan zijn dat als voorwaarde voor deze subsidie wordt gevraagd om zich meer geformaliseerd te organiseren en/of sterker aangestuurd worden.

Van dit type werkingen vinden we in dit onderzoek buiten de CAW-werkingen weinig voorbeelden. Het kan als overheid wel nuttig zijn om ook aandacht te hebben voor de financiering van minder geformaliseerde initiatieven, zonder als gevolg hiervan de aansturing en formalisering van het initiatief te beïnvloeden. Het informele karakter kan bijvoorbeeld een voordeel zijn in het bereiken van de doelgroep.

5.4 Typologie 3: Wat is het vrijwilligersbeleid?

De laatste typologie geeft de variatie weer in de manier waarop initiatieven plaats bieden aan en/of omgaan met de vrijwilligers en burgers die zich willen engageren. De veranderende rol van vrijwilligers is de voorbije twee decennia ruim onderzocht. Hustinx (1998) spreekt van een overgang van de klassieke naar de nieuwe vrijwilliger. Deze nieuwe vrijwilliger groeide vanuit de maatschappelijke individualiseringstendens, waar individuen op zoek gaan naar alternatieve identiteitsmodellen in hun vrije tijd. Het vrijwilligerswerk is daarbij een van deze identiteitsmodellen.

Met een nieuwe generatie aan vrijwilligers gaat geleidelijk ook een verschuiving van het klassieke naar het nieuwe vrijwilligerswerk gepaard. Deze zogenaamde nieuwe vrijwilliger engageert zich niet meer puur altruïstisch, maar ziet vrijwilligerswerk ook als een manier om zichzelf te ontplooiën en

bepaalde vaardigheden en talenten te ontwikkelen (Hustinx, 1998). Het vrijwilligerswerk wordt als het ware een win-wingegeven waarbij niet enkel de begunstigde maar ook de vrijwilliger hier voordelen uit verwerft (Hustinx & Lammertyn, 2001).

Met deze tendens van zelfontplooiing in het vrijwilligerswerk vervaagt ook het traditionele onderscheid tussen de professionele hulpverleners en de vrijwilliger (Rommel et al., 1997). Het vrijwilligerswerk kende een toenemende professionalisering (Renooy, 1996). Meer en meer initiatieven voeren een gerichte werving en selectie van vrijwilligers uit en gaan op zoek naar individuen die over een bepaalde deskundigheid beschikken. Hustinx en Lammertyn (2001) stellen dat met de professionalisering van het vrijwilligerswerk (en het actief burgerengagement) meer verantwoordelijkheid op de schouders van de vrijwilliger terechtkomt.

In deze typologie schetsen we de variatie naar omvang en intensiteit van het takenpakket dat een vrijwilliger opneemt, en welke verantwoordelijkheid er mee gepaard gaat. Daarnaast kijken we op de andere as welke ondersteuning (vanuit het initiatief) vrijwilligers hierbij krijgen.

Op de ene as schetsen we de omvang en de intensiteit van het takenpakket die de vrijwilliger binnen een initiatief kan opnemen, van een afgebakend takenpakket met een beperkte omvang en/of beperkt engagement tot een omvangrijker takenpakket met een groot engagement. Een takenpakket kan op verschillende manieren omvangrijk en/of intens zijn: het kan tijdsintensief zijn, en/of vele verantwoordelijkheden met grote complexiteit omvatten, een zekere mate van expertise of deskundigheid van de vrijwilliger vereisen, of emotioneel belastend meer of minder zijn.

Niet enkel tussen initiatieven, maar ook in de initiatieven zelf bestaat vaak een grote variatie aan engagementen tussen individuele vrijwilligers is. Sommige vrijwilligers zien hun engagement eerder afgebakend in tijd en inhoud terwijl anderen er juist naar streven een zo breed mogelijk engagement in tijd en/of inhoud op te nemen. Een initiatief kan zich bijgevolg dus ook in meerdere van de types terugvinden.

Op de andere as kijken we naar de mate van ondersteuning die vrijwilligers binnen een initiatief krijgen: van initiatieven die slechts weinig ondersteuning verleent tot initiatieven die hun vrijwilligers sterk ondersteunen.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | Sterke ondersteuning van vrijwilligers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sterk ondersteunde vrijwilligers met afgebakende engagementen | | | | | | | | | | | | | | | Sterk ondersteunde vrijwilligers met ruime engagementen | | | | | | | | | | | | | | |
| Initiatief vereist een afgebakend engagement | | | | | | | | | | Initiatief vereist een ruim engagement | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Beperkt ondersteunde vrijwilligers met afgebakend engagementen | | | | | | | | | | | | | | | Beperkt ondersteunde vrijwilligers met ruime engagementen | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | Beperkte ondersteuning van vrijwilligers | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5.4.1 Vier types van werkingen

Initiatieven met beperkt ondersteunde vrijwilligers met ruime engagementen

In dit eerste type initiatieven nemen de vrijwilligers een groot engagement en/of takenpakket op en engageren ze zich sterk, waarbij er weinig ondersteuningsaanbod is vanuit het initiatief of de organisatie.

Enkel in specifieke gevallen wordt er ondersteuning gevraagd door of geboden aan de vrijwilligers. Dat veronderstelt dat de vrijwilligers semi-autonoom kunnen werken, wat een grote draagkracht veronderstelt in de woonondersteuning van de vluchtelingen.

De vrijwilligers hebben vaak een grote mate van beslissingsbevoegdheid binnen het initiatief. Ze zijn niet enkel de uitvoerders, maar kunnen ook actief zijn op beslissingsniveau binnen het initiatief. Ze kunnen ook mee nadenken over de toekomst van het initiatief (zowel inhoudelijk als naar financiering). Gedreven burgerinitiatieven die enkel draaien op vrijwilligers passen vaak in dit type. Dit type geeft dan ook het beste de tendens naar groeiende professionalisering van de vrijwilligers weer. Soms worden de vrijwilligers 'gerekruteerd' op basis van hun kennis, expertise of vaardigheden. In de meeste gevallen ontwikkelen vrijwilligers deze expertise dankzij hun ervaring.

Woonondersteuning vanuit een professionaliseringstendens toont aan dat vrijwilligers evenzeer over capaciteiten en vaardigheden beschikken en dus in se niet moeten onderdoen voor professionals. Dergelijk type initiatief bevordert bovendien een langdurig vrijwilligersengagement omdat het individu zichzelf ten volle kan ontplooiën in het initiatief.

Een initiatief dat in dit type werking past is Huizen van Vrede vzw. Huizen van Vrede vzw is een initiatief waarbij een aantal geëngageerde burgers een zeer uitgebreid takenpakket opnemen, zonder dat de vzw veel ondersteuning kan voorzien voor zijn vrijwilligers. Een kerngroep neemt bovendien, naast het uitgebreide takenpakket, ook de verantwoordelijkheid voor de vzw op zich, en maakt dus deel uit van de Raad van Bestuur en de dagelijkse werking. Zij hebben bijgevolg ook verantwoordelijke betreffende de financiële gezondheid en het voortbestaan van de vzw.

Anderzijds zijn er ook voorbeelden van initiatieven waarin vrijwilligers afhaken omdat het takenpakket voor hun te intensief is in tijd en/of inhoud. Een initiatief mag er dus niet vanuit gaan dat iedere vrijwilliger uit zichzelf de nodige expertise en vaardigheden aan de dag legt. Er dient dus nog steeds ondersteunend materiaal aanwezig te zijn om de vrijwilliger hierin te begeleiden. De expertise en vaardigheden moeten kunnen ontwikkelen vanuit een ondersteunend vrijwilligersbeleid. Men zet in de mate van het mogelijke in op het vormen en inwerken van vrijwilligers, via vormingen, draaiboeken, begeleiding of intervisie door een meer ervaren vrijwilliger, etc....

Bovendien moet men via dit type van werking oppassen dat er geen parallel circuit voor onbetaalde arbeid wordt gecreëerd waarbij vrijwilligers worden ingezet voor intense vormen van woonondersteuning, die eerder van professionals mogen worden verwacht.

Initiatieven met sterk ondersteunde vrijwilligers met ruime engagementen

Een tweede type van initiatieven zijn diegene met vrijwilligers die een **omvangrijk en/of intens takenpakket** op zich nemen, en daarbij een **hoge mate aan ondersteuning** vanuit het initiatief ontvangen. Vaak zijn dit initiatieven met professionals, die vanuit hun takenpakket actief vrijwilligers ondersteunen.

Men zet dan actief in op het vormen en inwerken van vrijwilligers, via vormingen, draaiboeken, begeleiding of intervisie door een meer ervaren vrijwilliger, etc.... Deze informatie moeten afgestemd

zijn op het engagement van de vrijwilliger. Een overvloed aan informatie is niet nodig, wel een coherente en praktisch georiënteerde informatie.

De professional, initiatiefnemer of vrijwilligersondersteuner is niet steeds fysiek aanwezig bij het vrijwilligersengagement, maar wel bereikbaar. Geregeld wordt er teruggekoppeld en ondersteund. De vrijwilligers wordt bij het uitoefenen van hun engagement de nodige vrijheid gegeven, zonder dat ze autonoom moeten werken. De vrijwilligers hebben wel een vrij ruime beslissingsbevoegdheid (voornamelijk over de vormgeving en inhoud van de woonondersteuning).

Dergelijke initiatieven dragen via het ondersteunende vrijwilligersbeleid eveneens bij tot de zelfontplooiing van de vrijwilliger waardoor een langdurig engagement wordt bevorderd. Vrijwilligers die zich engageren, worden gecoacht om te leren en te groeien.

Dit type organisatie of het initiatief heeft minstens één persoon nodig die zich inzet om dit vrijwilligersbeleid uit te werken en te implementeren: iemand die de vormingen organiseert en de coaching van de vrijwilligers opneemt. Dit is een (tijds)intensieve taak.

Woonclub CAW De Kempen heeft vele kenmerken van dit type werking. De vrijwilligers nemen een vrij intens takenpakket op zich. Tweemaal per week maken ze een namiddag vrij om op de permanentiemomenten van de woonclub huisvesting voor de vluchtelingen te zoeken. Sommige van de vrijwilligers helpen daarnaast ook een extra namiddag met sociale administratie. Er is een vrijwilligerscoördinator, die een grote mate aan ondersteuning biedt aan de vrijwilligers. Er is een draaiboek dat de vrijwilligers kunnen raadplegen, er worden vormingen georganiseerd en voldoende intervisiemomenten ingepland. De vrijwilligers kunnen voor suggesties voor verbeteringen van de Woonclub steeds terecht bij de vrijwilligerscoördinator. De vrijwilligers hebben een zekere mate van beslissingsbevoegdheid en kunnen steeds suggesties met betrekking tot werking van de Woonclub aanleveren. Ze maken geen actief deel uit van de beslissingsorganen van het CAW.

Initiatieven met beperkt ondersteunde vrijwilligers met afgebakend engagementen

Een derde type zijn initiatieven waarin vrijwilligers of geëngageerde burgers een beperkter en afgebakend takenpakket met **lagere intensiteit opnemen, en daarbij ook een lage mate aan ondersteuning van het initiatief ontvangen.**

Er heerst een vrijwilligersbeleid waarbij iedereen kan bijdragen naar draagkracht. Alle vrijwilligers leveren een bijdrage, maar geen van hen draagt het gewicht van het initiatief op zijn of haar schouders. Men moedigt vrijwilligers eerder aan om een beperkter maar haalbaar takenpakket op te nemen. Omdat een vrijwilliger minder verregaande engagementen opneemt, en zeker geen individuele eindverantwoordelijkheid draagt ten aanzien van vluchtelingen, gaat het vaak om kleinere en soms iets meer uitvoerende taken, die wel een belangrijke rol kunnen vervullen in een initiatief zoals het online zoeken naar geschikte woningen, het helpen van vluchtelingen met hun mail- en briefverkeer, etc.

Dit betekent niet dat er geen formele vormen van ondersteuning in het initiatief aanwezig zijn die (veelal vrijblijvend) geraadpleegd kunnen worden, zoals een draaiboek.

De ondersteuning die er is, vormt geen verplicht onderdeel van het engagement, maar wordt vaker een organisch gegeven: het gebeurt tussendoor, al doende, bij de koffie of op andere informele momenten. Dat is zowel de sterkte als de kracht van dit 'vrijwilligersbeleid', dat ook vaker impliciet aanwezig is, en niet geëxpliciteerd wordt. Gezien het beperktere engagement van de vrijwilligers gaat het hier ofwel om kleinere werkingen, die sporadisch inspelen op noden, maar met een beperkt aanbod ten aanzien van een beperkt aantal mensen. Een tweede mogelijkheid is dat de ruimere taken door professionals worden opgenomen, of door vrijwilligers die coördinerende taken opnemen, en die beroep doen op vrijwilligers om alles praktisch rond te krijgen.

Een voorbeeld hiervan is een onderdeel van de **buddywerking CAW Limburg**. Deze werking maakt een onderscheid in buddy's die op regelmatige basis langsgaan bij de vluchteling/het vluchtelingen-gezin en andere vrijwilligers die kortere, soms eenmalige opdrachten uitvoeren. Het zijn deze vrijwilligers die aansluiten bij het type woonondersteuning met beperkte inzet van vrijwilligers. De vrijwilligers vereisen minder ondersteuning dan bij de woonbuddy's het geval is.

Initiatieven met sterk ondersteunde vrijwilligers met een afgebakend engagementen

Het vierde kwadrant omvat initiatieven waarin vrijwilligers **een beperkte en minder intens takenpakket op nemen, in een initiatief dat hen een hoge mate aan ondersteuning** biedt. Wij spreken hierbij over initiatieven waar vrijwilligers mee een eerder afgebakende, maar goed ingebedde woonondersteuning kunnen bieden.

Het takenpakket van de vrijwilligers of geëngageerde burgers in dergelijke initiatieven is vaak een aanvulling op wat professionals of initiatiefnemers uitvoeren. Zo kunnen vrijwilligers of geëngageerde burgers in extra vormen van woonondersteuning voorzien, naast dat van de professional of initiatiefnemer.

De vrijwilliger of geëngageerde burger beschikt over een bepaalde mate aan beslissingsbevoegdheid, maar deze is beperkt tot de taak die hij/zij vervult. De vrijwilliger of geëngageerde burger heeft geen structurele beslissingsbevoegdheid in het initiatief.

De vrijwilliger of geëngageerde burger wordt in hoge mate ondersteund door de professionele hulpverleners of initiatiefnemers. Deze zijn vaak ook fysiek aanwezig wanneer de vrijwilliger zijn engagement uitoefent. Kortom er is altijd een professional of initiatiefnemer in de buurt die vragen kan beantwoorden of kan ingrijpen mits er iets dreigt mis te gaan. Dit creëert een 'veilige' omgeving om het vrijwilligersengagement uit te oefenen. De vrijwilligers weten dat er steeds een persoon te ondersteuning aanwezig is

Wil dergelijke vorm van samenwerken goed verlopen, zijn er wel twee voorwaarden vereist. In de eerste plaats moeten er voldoende ondersteuners in het initiatief zijn om de vrijwilligers bij te staan. Ten tweede moeten ook de vrijwilligers accepteren dat hun taken en beslissingsbevoegdheid beperkt zijn.

Een voorbeeld is de **Regionale Woonclub W13**. Het takenpakket van de vrijwilligers is zowel afgebakend in tijd (vaste permanentiemomenten) als in inhoud (het zoeken naar huisvesting door het raadplegen van immobiliënsites en het contacteren van makelaars en eigenaren voor een huisbezoek). Tijdens deze permanentiemomenten is er steeds een van de professionele hulpverleners aanwezig die de vrijwilliger kan bijstaan en ondersteunen. Het vrijwilligersengagement omvat een taak die voorheen werd uitgevoerd door de professionele hulpverlener maar die zij omwille van tijdsgebrek nu overdragen aan vrijwilligers. De professionele hulpverleners voeren wel nog steeds het intakegesprek met de vluchteling waarna de vrijwilligers op zoek gaan naar een geschikte woning.

Buren zonder Grenzen is een geheel ander voorbeeld. Vanuit een 'niets moet, alle hulp is welkom'-logica is er een vrijwilligersbeleid dat bewust de grenzen van de vrijwilligers tracht te bewaken. Deze nemen qua takenpakket op wat binnen hun capaciteiten en mogelijkheden ligt. Voor ondersteuning kunnen de vrijwilligers bij elkaar terecht of bij de initiatiefnemers en kerngroep van vrijwilligers. Hoewel er een aantal coördinerende personen in het initiatief aanwezig zijn, die de verschillende groepen (zoekteam naar huisvesting, het verhuisteam en het buddyteam) in goede banen leiden, voeren de vrijwilligers doorgaans dezelfde taken uit als hen en als de initiatiefnemers. De ondersteuning verloopt op een organische manier.

5.5 Drie typologieën geven inzicht in de brede diversiteit aan vormen van woonondersteuning

Uit de web enquête, de focusgroepen, de klankbordgroep en de casestudies van de inspirerende praktijken kwam een brede waaier aan initiatieven naar voor waarin mensen zich engageerden als burger, als vrijwilliger en/of als professional om op één of andere manier bij te dragen aan woonondersteuning voor erkende vluchtelingen.

Het bleek methodisch onmogelijk om deze variatie in één model onder te brengen, omdat de diversiteit tussen de initiatieven terugging op heel verschillende assen. Daarom kozen we ervoor om meerdere typologieën uit te werken om inzicht te geven in deze diversiteit.

De eerste typologie schetst de **inhoudelijke werking**, en beschrijft twee assen: de mate waarin een initiatief beperkte of ruime vormen van woonondersteuning aanbiedt, en de mate waarin een initiatief dat combineert met een zeer beperkte vorm van sociale ondersteuning op andere domeinen, of waarbij woonondersteuning onderdeel is van een meer integrale sociale begeleiding.

In onze tweede typologie zijn we dieper ingegaan op de **organisatiestructuur** van de initiatieven. Daarbij kijken we op één as naar de mate van formalisatie van een initiatief, en op de andere as naar de aansturing van een initiatief. De aansturing kan top-down gebeuren, bijvoorbeeld door een overheidsinstantie die duidelijke opdrachten geeft, of bottom-up vanuit burgers die een antwoord willen bieden op een specifieke nood.

De laatste typologie focuste op de **manier waarop initiatieven met vrijwilligers omgaan**, al of niet vanuit een geëxpliciteerd vrijwilligersbeleid. Hier combineerden we een as die de omvang en de intensiteit van de engagementen van vrijwilligers of geëngageerde burgers weergaf, met een as die de mate van ondersteuning vanuit het initiatief schetste.

Hoewel we de drie typologieën op basis van inhoudelijke werking, organisatiestructuur en vrijwilligersbeleid en hun bijhorende types, afzonderlijk bekijken, werken initiatieven op de verschillende assen tegelijk. Louter theoretisch zou je op basis van deze 3 typologieën tientallen combinaties kunnen onderscheiden als je van een strikte opdeling in kwadranten uitgaat, en een veelvoud daarvan als je ze als echte continua zou benaderen. Dergelijke uitdieping is even onwenselijk als onmogelijk. Veel zinnvoller is het gebruik van de typologieën als een reflectie-instrument voor de initiatieven.

5.5.1 Van typologie tot reflectie-instrument

De typologieconstructie in dit onderzoek heeft een driedubbel doel.

- In de eerste plaats is het een analysekader dat onderzoekers en opdrachtgevers beter inzicht moet geven in de diversiteit aan initiatieven op het terrein.
- Tegelijk vormt het een kader voor bestaande werkingen, waarbij deze de verschillende typologieën kunnen gebruiken om hun werking vandaag te positioneren en te evalueren. Ze kunnen ook dienen om te kijken welk traject zij met hun initiatief de voorbije maanden of jaren hebben afgelegd, of om een reflectie-oefening op te zetten hoe ze hun werking willen voortzetten in de lokale context en op basis van de uitdagingen die zich daar vandaag stellen.
- Ten slotte moeten de typologieën, samen met de inspirerende praktijken, ook inspiratie kunnen geven aan vrijwilligers die zich binnen een bestaand initiatief willen engageren, of burgers die een initiatief willen opstarten. Aan de hand van deze typologieconstructie kunnen ze inhoudelijke en strategische keuzes maken, die aansluiten bij de lokale noden en bij hun engagementen en mogelijkheden.

Om de vertaalslag te maken van een beschrijvende typologie naar een reflectie-instrument, reiken we een aantal reflectievragen aan. Ze kunnen zowel gelezen worden vanuit het perspectief van bestaande projecten of initiatieven als vanuit het perspectief van professionals, burgers of vrijwilligers die zich of hun organisatie willen inzetten om nieuwe noden te beantwoorden.

Voor wie zich wil engageren, vormen de sociale kaart van initiatieven en de typologieën als het ware een menukaart om na te denken over de lokale noden, het (al of niet aanwezige) lokale aanbod waar men kan bij aansluiten, en de strategische vragen als er nood is aan nieuwe initiatieven omdat er lokaal nog geen woonondersteuning bestaat.

Wat zijn de lokale noden, en wat bestaat er al?

Wanneer mensen of organisaties zich willen engageren om bij te dragen aan woonoplossingen voor vluchtelingen, dan is de eerste vraag wat er al bestaat in de regio waarin ze wonen. Zijn er andere werkingen in de regio die reeds woonondersteuning aanbieden?

De sociale kaart die in de marge van dit onderzoek is ontwikkeld, kan een eerste bron van informatie zijn. Ook koepelorganisaties als Vluchtelingenwerk Vlaanderen of Orbit vzw zijn cruciale spelers die zicht hebben op lokale initiatieven. In iedere gemeente vormt ook de sociale dienst van de gemeente of de mensen van het vroegere OCMW een belangrijk aanspreekpunt.

Werken vanuit een bestaande structuur of een nieuw initiatief/deelwerking opzetten?

Op basis van deze omgevingsanalyse krijg je zicht of er mogelijkheid is tot samenwerking met bestaande partners, of dat er leemtes zijn die eventueel nieuwe initiatieven vereisen. In vele regio's zijn er nog 'blinde vlekken', met een tekort aan woonondersteuningsinitiatieven. In andere regio's is er reeds een aanbod, waardoor het eerder aangewezen is om je aan te sluiten bij een bestaand initiatief dat reeds over ervaring en expertise beschikt.

Daarnaast dien je ook rekening te houden met mogelijkheden als organisatie, initiatief of als vrijwilliger of geëngageerde burger. Wat is de draagkracht? Is er voldoende kennis en tijd om een nieuw initiatief op te starten? Naast kennis over de woonondersteuning zelf, vraagt de opstart van een initiatief soms ook juridische en financiële kennis.

Tot slot moet je ook nagaan of je als organisatie, vrijwilliger of geëngageerde burger over een netwerk beschikt. Een netwerk is cruciaal om de (woon)ondersteuningstaken voor vluchtelingen onderling te verdelen. Een vrijwilliger of geëngageerde burger die ondersteuning biedt zonder netwerk, dreigt al snel een te hoge intensiteit aan ondersteuning op zich te nemen.

Een netwerk is bovendien ook cruciaal voor de psychosociale ondersteuning van de vrijwilliger of geëngageerde burger omdat het mogelijk maakt om ervaringen en uitdagingen onderling te delen.

Focus op wonen en/of op een ruimere sociale ondersteuning?

Een belangrijke inhoudelijke keuze is de mate van afbakening (of niet) ten aanzien van de noden op het terrein. Als project of als (startende) vrijwilliger is het verleidelijk om meerdere taken van ondersteuning op te nemen. Ook tijdens en na het vinden van huisvesting zijn er immers nog veel noden waarmee vluchtelingen geconfronteerd worden.

Beginnende initiatieven of startende vrijwilligers volgen hier best een stapsgewijze aanpak: starten met één aspect van ondersteuning waarna, indien gewenst, geleidelijk uitbreiding kan volgen naar andere ondersteuningsaspecten.

De lijst met bouwstenen van woonondersteuning (zie 9.3 bijlage) kan inspireren welke taken je kan opnemen als startende vrijwilliger of geëngageerde burger.

Werken binnen de bestaande huurmarkt, of het aanbod verruimen?

Initiatieven of vrijwilligers die werken binnen de bestaande aanbodzijde van de huisvestingsmarkt, gaan vooral inzetten op het toeleiden van vluchtelingen naar dat beschikbare aanbod op de private en sociale huisvestingsmarkt. Een andere keuze is om tegelijk ook werk te maken van het vergroten van het aanbod op de huisvestingsmarkt door tijdelijke of duurzame woonoplossingen bij te creëren.

Het toeleiden naar het beschikbare aanbod op de huurmarkt lijkt initieel gemakkelijk(er), omdat je onmiddellijk met je engagement van wal kan steken, en doorgaans over weinig middelen dient te beschikken om je engagement uit te oefenen. Maar bij het toeleiden van vluchtelingen naar huisvesting op de bestaande huurmarkt, komen al gauw andere uitdagingen kijken.

In de eerste plaats is het sowieso al moeilijk om met een laag inkomen een kwaliteitsvolle woning te vinden op de private huurmarkt. De vraag aan kwaliteitsvolle, betaalbare woningen ligt immers veel hoger dan het aanbod aan deze woningen. Bovendien worden de vrijwilligers en geëngageerde burgers bij hun zoektocht naar huisvesting voor vluchtelingen, meermaals geconfronteerd met discriminatie door makelaars en private eigenaren. Deze discriminatie is niet enkel gebaseerd op etniciteit maar ook op het leefloon van de vluchtelingen (Verhaeghe et al., 2017 & 2018).

Aan de woningen die de vrijwilligers of geëngageerde burgers vinden, gaat doorgaans een (tijds)intensief proces vooraf. Het gevaar manifesteert zich dat er frustratie bij de vrijwilligers of geëngageerde burgers ontstaat omdat ze mits een aantal succesverhalen, geen structurele veranderingen aan de krappe huurmarkt aanbrengen.

Toch kan men als vrijwilligers of geëngageerde burger ook goede (lokale) samenwerkingsverbanden opbouwen met bepaalde makelaars of verhuurders, opdat zij in de toekomst nog via jou of je initiatief aan vluchtelingen wensen te verhuren.

Het bijcreëren van woonruimte op private huurmarkt vraagt een groot engagement. Naast de financiële en juridische expertise die een dergelijk initiatief van de geëngageerde burgers vereist, vraagt dit engagement ook een zeker financieel risico. Vaak vraagt een initiatief dat woningruimte bijcreëert immers een financiële investering, wanneer men woningen wenst te renoveren, kopen of huren en onder te verhuren. Het is dan ook van belang dat je indien nodig op zoek gaat naar een financiële en juridische partner (zoals een wooncoöperatie) die je hierin kan bijstaan.

Meer of minder formalisatie?

Afhankelijk van de inhoudelijke doelstellingen, het samenwerken met partners, werken met subsidies of het willen zetten van stappen die rechtspersoonlijkheid vereisen, is er de vraag naar de gewenste mate van formalisatie.

Met erkende vluchtelingen als vrijwilligers of brugfiguren?

Een laatste vraag is de vraag naar partners: met wie engageer je je? Of voor initiatieven: wie betrek je bij je werking. Doorheen het onderzoek werd duidelijk dat het betrekken van vluchtelingen, meestal nadat ze erkenning hebben gekregen, een belangrijke meerwaarde kan bieden. Op praktisch vlak kunnen zij de taalbarrière helpen overwinnen waar nodig. Het betrekken bij een professionele of een vrijwilligerswerking betekent vaak ook een boost voor hun integratieproces: ze worden deel van een sociaal netwerk waar ze welkom zijn en sociaal kapitaal kunnen opbouwen, en waar ze op hun krachten en vaardigheden worden aangesproken. Maar vooral, het betrekken van vluchtelingen kan ook een belangrijke bijdrage vormen om het wij-zij-denken te overstijgen. Het verhindert om te eenzijdig vanuit een westerse bril te denken over woonoplossingen voor erkende vluchtelingen, in plaats van met hen woonoplossingen op maat mogelijk te maken.

6 Woonondersteuning: het perspectief van de vrijwilligers

6.1 Inleiding

Voor vele erkende vluchtelingen is de nood aan begeleiding naar een woning (maar ook ruimer naar ondersteuning op andere maatschappelijke domeinen) vandaag bijzonder belangrijk. De druk op de woonmarkt maakt het vinden van huisvesting een erg moeilijke taak voor vluchtelingen. Ze beschikken doorgaans over een laag inkomen, een beperkt sociaal netwerk, weinig kennis van lokale talen en staan onder aanzienlijke tijdsdruk om een woonoplossing te vinden.

In sommige asielcentra en bij enkele maatschappelijke organisaties ondersteunen professionele hulpverleners vluchtelingen bij het vinden van een woning. Maar vrijwilligers spelen steeds meer een rol in het ondersteunen van vluchtelingen in hun woonnod. Sommige van hen beperken zich tot het vinden van een plek om te wonen voor vluchtelingen en vluchtelingengezinnen, voor anderen is dit een element in een groter traject met deze gezinnen.

In dit onderzoek gingen we na welke vormen van woonondersteuning voor vluchtelingen door vrijwilligers in Vlaanderen worden opgenomen. In dit hoofdstuk brengen we alle verzamelde informatie samen: een breed verspreide web-enquête, casestudies met interviews bij negen vrijwilligersinitiatieven in Vlaanderen, en een focusgroep met vrijwilligers van verschillende initiatieven.

We analyseren eerst welke vormen van woonbegeleiding vrijwilligers in Vlaanderen opnemen en in welke initiatieven ze dit engagement uitoefenen (*Zie 6.2 Strategische keuzes van vrijwilligers en initiatieven*). Vervolgens kijken we naar de motivaties van de bevroagde vrijwilligers vanuit de maatschappelijke evolutie van de 'klassieke' naar de 'nieuwe' vrijwilliger (*Zie 6.3 De klassieke of de nieuwe vrijwilliger?*). Daarna gaan we in op de ervaring van de vrijwilligers van hun engagement, en meer bepaald wat hen energie geeft en wat energie kost (*Zie 6.4 De ervaring van het vrijwilligersengagement*). We bespreken verder nog de verschillende domeinen waarop individuele vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven aangeven dat zij meer ondersteuning kunnen gebruiken (*Zie 6.5 De ondersteuningsnoden van vrijwilligers*). In het laatste luik beschrijven we de ondersteuning die verschillende vrijwilligers ontvangen van het vrijwilligersinitiatief of van externe organisaties (*Zie 6.6 De ondersteuning die vrijwilligers helpt*).

6.2 Strategische keuzes van vrijwilligers en initiatieven

De piek van het aantal asielaanvragen in 2015 en de aanhoudende asielaanvragen sindsdien – zij het op een lager niveau –, samen met de relatief hoge erkenningsgraad, zorgen er voor dat heel wat erkende vluchtelingen de voorbije jaren op zoek moesten naar een eigen woning. Dat zal ook de volgende maanden en jaren zo zijn, op een krappe woningmarkt, zeker in de steden.

Hoewel de uitdaging voor iedere erkende vluchteling dezelfde lijkt – een dak boven het hoofd vinden – zien we op het terrein sterke verschillen. Bepalende factoren zijn de gezinsomvang (van alleenstaande vluchtelingen tot grotere gezinnen), de weerbaarheid en veerkracht van de vluchtelingen, het netwerk van familie of kennissen waarop ze al dan niet beroep kunnen doen, de plaats waar ze opvang hadden tijdens hun procedure, de duurtijd van de procedure, de krapte op de woonmarkt in de stad of gemeente waar ze zich willen vestigen, en de aan- of afwezigheid van professionele organisaties en vrijwilligersinitiatieven waar ze al of niet terecht kunnen. Dat maakt dat zowel de woonnoden als de ondersteuningsnoden van erkende vluchtelingen erg (kunnen) verschillen.

De vrijwilligersinitiatieven trachten een oplossing te bieden op de woonnoden en ondersteuningsnoden van de vluchtelingen in hun regio. We bespreken hier welke strategische keuzes vrijwilligersinitiatieven maken in de uitbouw van hun werking, hoe ze de ondersteuning vorm geven, en met welke organisatiestructuur ze dit organiseren.

6.2.1 Toeleden of capaciteitsuitbreiding

Uit de bevraging van vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven blijkt dat heel wat initiatieven focussen op het zoeken naar woningen voor vluchtelingen op de private huurmarkt. Toeleiding staat dan centraal. Zo gaat 72% van de respondenten van de web-enquête op zoek naar huisvesting via het contacteren van eigenaars en immobiliënkantoren. Vrijwilligers geven aan dat door te bellen naar verhuurders en eventueel mee te gaan op huisbezoeken, vluchtelingen meer kans lijken te maken om een woning te kunnen huren. Ook buddy-werkingen, die begeleiding bieden nadat er een woning werd gevonden, werken om een woning te vinden. De buddy is dan een aanspreekpunt zowel voor de vluchteling-huurder als voor de verhuurder in geval van vragen of moeilijkheden.

Het OCMW zegt tegen hen (vluchtelingen), hier is een lijst en bel maar. Maar als je anderstalig bent is dat dus ontzettend moeilijk. Want wij zien nu dat die mensen naar ons komen en zeggen, kan je voor ons bellen. Wij laten de anderstalige vrijwilligers samen met vluchtelingen zoeken naar huizen en de Vlaamstaligen die laten we bellen. Gewoon uit praktische overweging. Dan heb je meer kans. (Vrijwilliger Woonclub CAW De Kempen)

Ondanks dat vrijwilligers merken dat hun ondersteuning de kans op een huurcontract voor een vluchteling vergroot, wijzen veel vrijwilligers er op dat het een erg moeilijke zoektocht blijft. Veel energie wordt geïnvesteerd in telefoneren en huisbezoeken, om uiteindelijk slechts enkele huurcontracten te kunnen afsluiten. Men vermoedt in sommige regio zelfs dat verhuurders de huurprijs enigszins verhogen, zodat het pand niet meer goedgekeurd kan worden door het OCMW voor mensen die een leefloon ontvangen.

En tegenwoordig zijn er ook heel veel appartementen die ze juist boven de 500 euro maken. En ik denk dat dat is om geen vluchtelingen te hebben. Want die zitten echt als drempel met max. 500 en het OCMW wil daar ook helemaal niks aan veranderen. En daarom maken ze er tegenwoordig echt heel dikwijls 505 of 510 van. Terwijl dat vroeger 490 was. Dus we vinden eigenlijk nog minder dan een maand geleden. (Vrijwilliger Woonclub CAW De Kempen)

Omdat er op vele plaatsen een tekort is aan betaalbare huurwoningen, en zelfs een wooncrisis aan de onderkant van de woningmarkt, gaan een aantal professionele organisaties en vrijwilligersinitiatieven op zoek naar andere manieren om ofwel de drempels voor vluchtelingen verder te verlagen,

of om het te beperkte aanbod aan huisvesting uit te breiden. Naast toeleiding wordt capaciteitsuitbreiding dan een doel.

Eén van de mogelijkheden is om als vzw op te treden als hoofdhuurder, en vervolgens zelf onder te verhuren aan vluchtelingen. Dit is wat bijvoorbeeld Huizen van Vrede vzw doet in de regio Brugge. In één van hun inlichtingenbladeren, schrijven ze:

Van januari tot augustus 2016 hebben in Brugge en omgeving nog maar 10 erkende vluchtelingen een woning gevonden. Om uit de impasse te geraken van een tijdrovende en frustrerende zoektocht naar een betaalbare woonst, en uit respect voor de mens die zijn land omwille van oorlog is moeten ontvluchten, hebben we een vzw opgericht die vrijwilligers sterkere argumenten geeft om woningen te vinden. Huizen van Vrede heeft als doel: Appartementen en huizen huren waarbij we voor de volledige huurtermijn borg staan tegenover de eigenaars. Op deze manier overwinnen we de drempel van twijfel. Daarbij wensen we de huurders ook te begeleiden en zoeken we hiervoor naar samenwerkingen met OCMW en CAW. (Huizen van Vrede vzw, 2016, p. 86)

Ondertussen verhuurt Huizen van Vrede vzw bijna 50 woningen onder aan vluchtelingen. Op deze manier wordt een deel van het bestaande aanbod op de private huisvestingsmarkt, dat voorheen voor deze doelgroep niet beschikbaar was omwille van vooroordelen en discriminatie, voor hen vrijgehouden. Het inhuren en vervolgens onderverhuren van woningen is een strategie die momenteel nog weinig toegepast wordt door vrijwilligersinitiatieven, al gaf in de web-enquête toch 12% van de respondenten aan op deze manier te werken.

Andere organisaties gaan nog een stap verder, en gaan woningen beschikbaar maken die voordien voor niemand toegankelijk waren. Dat gebeurt bijvoorbeeld door het inzetten van leegstand op de sociale of private huisvestingsmarkt, of door het vrijmaken van onderbewoning. Projecten waarbij **leegstand wordt ingezet**, bieden vaak tijdelijke woonoplossingen, in afwachting van een herbestemming van het pand. Een voorbeeld hiervan is het project Leegstand Gent, een samenwerking tussen o.a. CAW Oost-Vlaanderen en de sociale huisvestingsmaatschappij WoninGent. Het CAW huurt leegstaande woningen van de huisvestingsmaatschappij, renoveert deze zodat zij voldoen aan de Vlaamse Wooncode, en verhuurt vervolgens tijdelijk (6 maanden tot een jaar) aan kwetsbare huurders. Tijdens deze periode worden de huurders ondersteund in het vinden van een langdurige woonoplossing. Voor de ondersteuning van de huurders wordt vervolgens samengewerkt met vrijwilligers. Vrijwilligers die zelf leegstaande panden gaan inzetten, zonder verbonden te zijn aan professionele organisatie, zijn we in dit onderzoek niet tegengekomen.

Het **inzetten van onderbewoning** gebeurt in Vlaanderen regelmatig aan de hand van de Melding Tijdelijk Wonen. Aan de hand van deze melding kunnen mensen die een deel van hun woning niet gebruiken, dit beschikbaar stellen aan een vluchteling. De Melding Tijdelijk Wonen is een regeling die heel wat obstakels op vlak van vergunningen van Ruimtelijke Ordening en impact op uitkeringen heeft opgelost. Ze geldt echter maar voor drie jaar, én is redelijk ingewikkeld om in te dienen. De personen die zelf een Melding Tijdelijk Wonen maken, vallen strikt gezien niet onder de vrijwilligerswet. Ze gaan zich niet feitelijk organiseren met twee of meer personen en indien ze dit wensen ontvangen ze ook huur voor deze kamer (waardoor hun engagement niet onbezoldigd is). We kunnen hen wel beschouwen als geëngageerde burgers die via het verhuren van een kamer hun steentje bijdragen voor het ledigen van de woonnood van vluchtelingen.

Orbit vzw ondersteunt met het project 'Woning gezocht, burens gevonden' mensen die een dergelijke melding willen doen. Vaak blijken lokale besturen niet mee te zijn met de specificaties van deze regel, en zijn het de vrijwilligers of de projectmedewerker van Orbit vzw die opvolgen dat de juiste procedure wordt toegepast, bijvoorbeeld met betrekking tot de toekenning van een leefloon als alleenstaande. In een periode van 2 jaar werden zo ongeveer 30 meldingen tijdelijk wonen ingediend met de steun van Orbit vzw.

Waar je wel een probleem zit is het OCMW die dan tegen de eigenaar gaat zeggen dat hun leefloon dan geknipt wordt. Dus die duidelijk niet mee zijn met wat die Melding doet. Dus dan is dat ik die

dan moet bellen en... En nu als er iemand een Melding wilt maken, stuur ik op voorhand al al die formulieren door. Bv. van de RVA rond samenhuizen, dat er geen verlies is van inkomen. We weten het al op voorhand als ze dan naar het OCMW gaan. Dus dan wapen ik hun al met al die argumenten. (Projectmedewerker Woning Gezocht, Buren Gevonden)

Naast deze eerder tijdelijke oplossingen, zijn er ook vrijwilligers die op zoek gaan naar een meer permanente uitbreiding van het woonaanbod. De mensen van de wooncoöperatie Biotope in Gent, hebben zich geëngageerd om in hun vrije tijd op zoek te gaan naar middelen om één van de 19 woonunit van hun samenhuishoofproject te financieren, en vervolgens te verhuren aan een vluchtelingengezin. Alle 'BioToppers' kochten naast hun eigen unit ook één of meerdere aandelen van de vluchtelingeneenunit. We beschouwen hen hier ook als een vrijwilligersinitiatief, omdat hun engagement verder gaat dan enkel het beschikken over een aandeel. Er is een werkgroep die op regelmatige basis samenkomt om het onderwerp van de vluchtelingeneenunit op de agenda van de algemene vergadering te plaatsen, ze zoeken naar bijkomende financieringskanalen van de vluchtelingeneenunit via het organiseren van een crowdfundingactie, ze gaan op zoek naar partners om hen bij te staan in de realisatie van hun project en ze brainstormen over manieren waarop het vluchtelingengezin zich welkom voelt tussen de andere gezinnen op de site.

Lokale besturen merken ook het tekort aan woningen op, en zetten soms ook in op het uitbreiden van de wooncapaciteit voor vluchtelingen. Een buitenlands voorbeeld is Startblok Riekerhaven, een woonproject in Amsterdam waarbij men 565 wooneenheden voor jongeren creëerde, waarvan 463 studio's en 102 kamers. De wooneenheden worden verhuurd aan Nederlandse jongeren én aan jonge, erkende vluchtelingen. Naast de individuele studio's is er een gezamenlijke woonkamer en veel buitenruimte met groen. Het doel van Startblok is vooral "het geven van een goede start aan alle bewoners: of het nu jongeren zijn uit Nederland of jongeren die hun eigen land hebben moeten ontvluchten." (zie meer in detail bij de selectie van buitenlandse inspirerende praktijken). In Antwerpen is er het Curant-project van het Antwerpse OCMW met een 66 woonunits.

6.2.2 Tijdelijke en/of duurzame huisvesting

De meeste vrijwilligersinitiatieven die woonondersteuning aan vluchtelingen bieden, richten zich op het vinden van duurzame woonoplossingen. Immers, pas van zodra men een stabiele woonsituatie heeft, kan men werken aan de volgende stappen in het integratieproces.

Uit de bevraging van vrijwilligers en uit de sociale kaart blijkt dat enkelen ook op zoek (moeten) gaan naar tijdelijke woonoplossingen. De reden om hierop in te zetten is meestal om dakloosheid te voorkomen. Vluchtelingen worden geconfronteerd met een moeilijke zoektocht om een woning te vinden, én een tijdsdruk om de asielopvang te verlaten van twee tot vier maanden. Een gebrek aan nood- of transitwoningen van lokale besturen, noopt vrijwilligers bijvoorbeeld om zelf noodwoningen te gaan inhuren en onderverhuren aan vluchtelingen, als tijdelijke woonoplossing. Dit doet bijvoorbeeld Woonhulp Lier vzw.

Ook een lopende procedure voor gezinshereniging kan ook een reden zijn om tijdelijk onderdak te zoeken. Een alleenstaande die een procedure gezinshereniging heeft lopen, zal bij een positieve afloop op zoek moeten gaan naar een grotere woning. Het is dan niet altijd interessant een studio voor een alleenstaande te huren, wanneer het huurcontract binnen het jaar moet worden opgezegd.

De hierboven beschreven Melding Tijdelijk Wonen en het inzetten van leegstaande panden zijn andere vormen van tijdelijke woonoplossingen die ingezet kunnen worden in afwachting van een duurzame woonoplossing. Ook het voorbeeld van Comme à La Maison in Brussel is zo'n tijdelijke woonoplossing.

Sommige vrijwilligersinitiatieven kiezen ervoor enkel in te zetten op het zoeken naar duurzame huisvesting. Wanneer dit niet tijdig lukt, verwijst men vluchtelingen vervolgens door naar het OCMW voor een noodwoning of daklozenopvang. Initiatieven die inzetten op tijdelijk onderdak,

combineren dit steeds met een ondersteuning in de zoektocht naar een duurzame woonoplossing. Het is immers niet de bedoeling dat iemand na een tijdelijk verblijf alsnog dakloos wordt.

6.2.3 Woonondersteuning maar vaak ook ruimer

Zowel in de web-enquête als bij de casusbezoeken en in de focusgroepeelden we naar de manier waarop vrijwilligers hun woonondersteuning invullen. Daaruit bleek dat de invulling van woonondersteuning sterk kan verschillen tussen (vrijwilligers)initiatieven, én dat velen dit combineren met een ruimere sociale ondersteuning. Zo geeft in de web-enquête slechts 11% van de bevroegde vrijwilligers aan dat hun takenpakket enkel uit woonondersteuning bestaat.

De keuze van een initiatief welke inhoudelijke werking zij aanbieden met hun vrijwilligers, wordt uiteraard beïnvloed door de context en de noden van de vluchtelingen. Een regio waar de private huisvestingsmarkt toegankelijker is voor erkende vluchtelingen, biedt de kans om meer in te zetten op sociale ondersteuning. Een regio waar de huisvestingsproblematiek veel nijpender is, en de officiële hulpverlening kampt met lange wachtlijsten, zal lokale initiatieven meer duwen in de richting van een breder aanbod aan woonondersteuning. Prioriteit is dan eerst het lenigen van deze woonnood. Van zodra er meer middelen en vrijwilligers beschikbaar zijn, kan het initiatief besluiten uit te breiden en ook andere ondersteuningsvormen aan te bieden. Zo zette Buren Zonder Grenzen oorspronkelijk met een kleine groep vrijwilligers in op het bellen naar verhuurders, en meegaan op huisbezoeken. Een uitbreiding van het aantal vrijwilligers maakte het later mogelijk om ook meubels in te zamelen, te ondersteunen bij verhuizen, en buddywerkingen op te zetten voor kwetsbare huurders van zodra zij een woning gevonden hebben.

Een 'strikte' toeleiding tot een woning lijkt in vele initiatieven dan ook geen optie en/of niet haalbaar. De noden en verwachtingen van de doelgroep zijn immers vaak veel ruimer. Uit de web-enquête blijkt dan ook dat de bevroegde vrijwilligers naast woonondersteuning ook administratieve ondersteuning (68%), vertaalondersteuning (45%), juridische ondersteuning (36%) bieden, voorzien in primaire behoeften (35%) en/of onderwijsondersteuning (25%) bieden. Ook uit de focusgroep blijkt dat de woonnood van vluchtelingen ruimer gaat dan de loutere zoektocht naar een woning.

Ik ben gewaar geworden, als je een huis hebt gevonden, dan stopt het niet. Na het tekenen van het contract word je na een tijd gewaar dat ze dat huis verliezen. Dus we begeleiden hen nu eigenlijk van A tot Z van meubels, administratie, voedselpakketten, ontspanning, opleiding,... Eigenlijk alles tot ze zelf te kennen geven van 'ok, we zijn vertrokken'. (Focusgroep_vrijwilliger7)

Meer dan de helft van de respondenten (57%) geeft bovendien aan dat ze een andere vorm van ondersteuning bieden dan voorzien in de antwoordmogelijkheden. Deze andere vormen van ondersteuning zijn zeer divers en omvatten:

1) vorming over huren en wonen 2) aangepaste zorg afhankelijk van de vraag 3) begeleiding op alle levensdomeinen als voorbereiding op zelfstandig wonen 4) ondersteunen in de zoektocht naar werk 5) begeleiding naar financiële autonomie 6) budgetbeheer 7) psychosociale begeleiding 8) contextbegeleiding 9) opvang verlenen aan dakloze vluchtelingen 10) integratiebeleid in de stad voorbereiden 11) aanleren van Nederlands 12) integrale begeleiding 13) voogdij opnemen 14) financiële hulpverlening 15) sensibiliseren van de autochtone bevolking 16) taallessen en huiswerkbegeleiding 17) bruggen leggen naar professionele diensten en scholen 18) inzetten op vrije tijd en hobby's 19) praktische zaken huishouden toelichten 20) aanwerven van vrijwilligers, deze opleiden en ondersteuning geven door intervisie en coaching 21) mee bezichtigen van woningen om de kandidaat-huurder positief te kunnen voorstellen aan de verhuurder.

Ook de werkingscontext van een initiatief bepaalt mee de keuzes in inhoudelijke werking. De Woonclub van CAW De Kempen is ingebed in een breder hulpverleningsaanbod van het CAW. De nood om andere ondersteuning aan te bieden, bijvoorbeeld juridische of administratieve ondersteuning, is daardoor niet aan de orde aangezien ze hiervoor kunnen doorverwijzen naar de hulpverlening van

het CAW. Dit zien we ook bij de vrijwilligers van het samenhuis-project Karavanserai, die zich volledig kunnen richten op enkele beperkte taken van woon- en sociale ondersteuning van hun medebewoners. Voor alle andere ondersteuningsnoden zijn er hulpverleners op wie de bewoners beroep kunnen doen.

6.2.4 De organisatiestructuur van het initiatief

In dit onderzoek zagen we zowel woonondersteuningsinitiatieven met vrijwilligers die bottom-up als top-down ontstaan zijn. Aan de hand van web-enquête gingen we de structuur van het initiatief na, waaraan vrijwilligers verbonden zijn.

Meer dan de helft van de bevroegde vrijwilligers is ofwel verbonden aan een professionele organisatie (29%), ofwel aan een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur (26%). Bijna één op vijf is een vrijwilliger in een informele, feitelijke vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur (17%), of werkt samen met organisaties/andere vrijwilligers maar is er niet permanent mee verbonden (18%). Vanuit de klankbordgroep kwam de feedback dat deze laatste twee categorieën in de realiteit vermoedelijk veel groter zijn. In een aantal steden bestaan er verschillende informele netwerken (zoals de Koerdische gemeenschap in Turnhout, of de Afghaanse Unie in Gent), die ook een aanzienlijke bijdrage in woonondersteuning bieden.

Tenslotte gaven 28% van de respondenten aan dat zij hun vrijwilligersfunctie uitoefenen op een andere manier dan voorzien in de antwoordopties. Professional zijn en vrijwilliger hoeven geen tegengestelde posities te zijn: een aantal respondenten gaf aan zowel verbonden te zijn aan een professionele organisatie en tegelijk daarbuiten vrijwilligerswerk uitoefenen. Anderen waren als vrijwilliger gestart bij het CAW, maar bij stopzetting van het buddyproject noodgedwongen individueel verdergegaan met hun engagement.

In onze casestudies bespraken we verschillende initiatieven met een andere organisatiestructuur. Buren zonder Grenzen, Huizen van Vrede vzw en Genks Comité Vluchtelingen worden gekenmerkt door een bottom-up oprichting. Hun organisatiestructuur vertaalt zich in een hechte groep geëngageerde vrijwilligers, bijgestaan en ondersteund door één of enkele sterke initiatiefnemer(s) die deze groep trekt. De professionele organisaties (Woonclub CAW De Kempen, Regionale Woonclub W13, Karavanserai en Buddywerking CAW Limburg) kenmerken zich eerder door een top-down oprichting en eerder formele, hiërarchische structuur, met een professionele coördinator of begeleider waarbij de vrijwilligers terecht kunnen.

6.2.5 Uniek in Europa?

Tijdens dit onderzoeksproject presenteerden de onderzoekers de tussentijdse onderzoeksresultaten op drie internationale conferenties.⁴ De presentatie van de variatie aan woonondersteuningsinitiatieven voor vluchtelingen in Vlaanderen lokte verbazing uit bij collega-onderzoekers uit andere lan-

⁴ D'Eer L., Geldof D., Robeyns L. (2018). *The role of volunteers and volunteer organisations in the search for houses for refugees in Flanders*. Presented at the EMPOWER-SE Working Group 2 Research Seminar 'Tackling the migration and refugee challenge', Trento University, 22 Nov 2018-23 Nov 2018.

D'Eer L., Geldof D., Robeyns L. (2018). *The role of social workers and volunteers in the search for houses for refugees in Flanders*. Presented at the The Refugees, Borders and Membership Conference, Malmö University, 24 Oct 2018-26 Oct 2018.

D'Eer L., Geldof D., Robeyns L. (2019). Before you can make a home, you need to find a house. How volunteers support refugees in Flanders in the search for houses and/or homes. Conference on Displacement and domesticity since 1945. Refugees, migrants and expats making homes". Brussels, March- 28 & 29, 2019.

den. Ook bij de zoektocht naar buitenlandse praktijkvoorbeelden, bleek dit moeilijker dan aanvankelijk verwacht. Rondvraag bij internationale collega-onderzoekers leert dat de variatie aan initiatieven in Vlaanderen vrij uniek is in Europa.

De specifieke situatie in Vlaanderen, met name een federale asielwetgeving en federaal gecoördineerde asielopvang, die de verantwoordelijkheid voor het vinden van huisvesting na erkenning grotendeels bij vluchtelingen zelf legt, gecombineerd met een chronisch tekort aan woningen en beperkte professionele ondersteuning voor vluchtelingen in hun woonzoektocht lijkt heel wat burgers te mobiliseren en uit te dagen. In verschillende andere Europese landen wordt aan erkende vluchtelingen een (sociale) woning toegewezen, en is de woonzoektocht niet aan de orde of eenvoudiger. Al worden zij geconfronteerd met andere uitdagingen zoals slechte woonkwaliteit van de sociale woningen, toewijzingen aan woningen op afgelegen plaatsen en lang verblijf in asielopvang als gevolg van beperkte beschikbaarheid van deze woningen. Vrijwilligers lijken zich in deze landen meer te richten op andere domeinen van ondersteuning dan specifiek wonen.

Het ligt buiten de mogelijkheden van dit onderzoek om een meer gesystematiseerde internationale vergelijking te maken. Verder onderzoek zou hierover meer duidelijkheid kunnen verschaffen.

6.2.6 Samenvattend: een grote variatie aan vrijwilligersinitiatieven

De vrijwilligersinitiatieven trachten oplossingen te bieden voor de woonnoden en ondersteuningsnoden van de vluchtelingen in hun regio. Hun engagement wordt mee bepaald door de context waarin ze werken: de mogelijkheden of de wooncrisis op de lokale huisvestingsmarkt, de aanwezigheid van en relatie met professionele organisaties en besturen, het aantal vrijwilligers dat beschikbaar is en de reikwijdte van hun engagement, de financiële mogelijkheden waarover ze beschikken, etc. Het gaat buiten de scope van dit onderzoek om de impact van deze omgevingsfactoren op het ontstaan en de werking van vrijwilligersinitiatieven te onderzoeken. Op basis van de verzamelde informatie bij vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven, worden echter wel een aantal andere zaken duidelijk.

In eerste instantie zien we dat vrijwilligersinitiatieven, vaak gestuurd door ervaringen met de huisvestingsmarkt, strategische keuzes (moeten) maken in hoe zij vluchtelingen ondersteunen in hun woonnod. Ze kunnen ervoor kiezen enkel in te zetten op het toeleiden naar het bestaande aanbod op de huisvestingsmarkt, of ook trachten het aanbod structureel uit te breiden. Dat kan gaan van onderbewoning of leegstand inzetten tot het zelf inhuren van woningen als vzw, en vervolgens onderverhuren aan vluchtelingen. Ook nieuwbouw- en renovatieprojecten bieden kansen voor extra wooncapaciteit voor vluchtelingen en vergroten potentieel het aanbod.

De combinatie van de beperkte uitstroomtermijn uit de asielopvang en een te klein aanbod aan betaalbare en toegankelijke woningen op de huisvestingsmarkt, zorgen ervoor dat voor vluchtelingen soms dakloosheid dreigt. Een tekort aan noodwoningen in de regio, lijkt vrijwilligersinitiatieven en/of organisaties ertoe aan te zetten om een bijkomend aanbod van tijdelijk onderdak te voorzien en dakloosheid te vermijden. Dit kan gaan om het zelf inhuren van woningen als noodwoningen, leegstand inzetten als tijdelijke woonoplossing, of een tijdelijk verblijf bij een gezin.

De strategische keuzes die gemaakt worden in het ondersteunen in de woonnod van vluchtelingen, hebben uiteraard een impact op wat vrijwilligersinitiatieven dan opnemen aan woonondersteuning. Opvallend is dat veel initiatieven een ruimere ondersteuning aanbieden dan enkel op het vlak van wonen. Vrijwilligers geven aan dat het moeilijk is deze afbakening te maken. Wanneer iemand een huis gevonden heeft, stopt de nood aan ondersteuning doorgaans niet, ze verlegt zich enkel naar andere domeinen.

Zowel in de web-enquête, als in de casestudies, werd gepeild naar de organisatiestructuur van de bevroegde vrijwilligersinitiatieven. Daaruit blijkt dat de meer dan de helft van de vrijwilligers verbonden zijn aan een professionele organisatie of aan een vrijwilligersinitiatief met een vzw-structuur.

Vermoedelijk is dit een vertekend beeld, aangezien er veel informele netwerken (vaak van vluchtelingen) actief zijn in steden, die niet bevraagd zijn in dit onderzoek.

6.3 De klassieke vrijwilliger of de nieuwe vrijwilliger?

Op basis van de casussen, de web-enquête en de focusgroep, bespreken we hier hoe de vrijwilligers in dit onderzoek de keuze voor hun engagement gemaakt hebben, en hoe ze dit vormgeven. We bekijken of dit overeenstemt met de evolutie van de klassieke naar de nieuwe vrijwilliger zoals beschreven door Hustinx (2010).

6.3.1 Van de klassieke naar de nieuwe vrijwilliger

Hustinx (2010) is één van de toonaangevende experts in Vlaanderen rond vrijwilligers. Zij maakte een onderscheid tussen 'klassieke vrijwilligers' en 'nieuwe vrijwilligers'. De 'klassieke vrijwilliger' is in deze omschrijving een vrijwilliger die kiest voor een engagement dat in het verlengde ligt van zijn/haar religieuze en ideologische overtuigingen. De invulling van het vrijwilligerswerk wordt afgestemd op de doeleinden en noden van de organisatie. De 'nieuwe vrijwilligers' – die groeiden vanuit een individualiseringstendens – zoeken een activiteit die ligt in het verlengde van de persoonlijke interesses teneinde zichzelf te ontplooiën en te groeien. Nieuwe vrijwilligers gedragen zich meer als 'klanten': ze gaan op zoek naar een invulling van hun engagement die afgestemd is op hun persoonlijke vraag. De inzet voor anderen wordt door de nieuwe vrijwilliger dus gecombineerd met een persoonlijke zoektocht naar identiteit en zingeving.

In het klassieke of meer traditionele vrijwilligerswerk ontspringt die inzet voor 'de andere' uit bepaalde groepsgebonden en moreel gekleurde identiteiten, zoals leven naar het voorbeeld van Christus, of het idee van 'moederlijke zorg'. In het nieuwe vrijwilligerswerk hebben deze groepsgebonden identiteiten plaatsgemaakt voor nieuwe, meer persoonsgebonden identiteiten. Hustinx en Lammer-tyn (2001) argumenteren dat "op basis van alledaagse ervaringen van 'gelijkenis', 'resemblance', 'sameness'" een nieuwe gemeenschappelijkheid wordt geconstrueerd. Solidariteit en emotionele betrokkenheid vormen belangrijke motieven om het vrijwilligersengagement aan te gaan. In tegenstelling tot de klassieke vrijwilliger verbinden deze nieuwe vrijwilligers zich niet per definitie voor een lange periode aan een bepaalde organisatie. Hun engagement is meer in beweging en nomadischer. Daardoor wordt de nieuwe vrijwilliger door organisaties ervaren als onvoorspelbaarder dan de klassieke vrijwilliger.

Deze tendens van 'nieuwe vrijwilligers' wordt soms als een bedreiging voor het vrijwilligerswerk gepercipieerd. Maar volgens Hustinx (2010) vormt deze nieuwe generatie aan vrijwilligers net een opportuniteit voor het vrijwilligerswerk. Wanneer individuen op zoek naar alternatieve identiteitsmodellen in hun vrije tijd, kan . vrijwilligerswerk daarbij én van deze identiteitsmodellen vormen.

6.3.2 De motivatie van vrijwilligers: zelfontplooiing, religieuze waarden en gemeenschappelijkheid

De 'klassieke vrijwilliger', zoals gedefinieerd door Hustinx (2010), is dus een vrijwilliger die kiest voor een engagement dat in het verlengde ligt van zijn/haar religieuze en ideologische overtuigingen. De 'nieuwe vrijwilligers' daarentegen, hechten meer belang aan het aanbod van de vrijwilligersinitiatief, dan aan de ideologische strekking.

Deze verschuiving vinden we ten dele terug bij de vrijwilligers in dit onderzoek. Daaruit blijkt dat de vrijwilligers zich niet meer louter laten leiden of overtuigen door een ideologische strekking van een initiatief om zich erbij aan te sluiten. Belangrijk voor hen is ook wat het initiatief hen inhoudelijk te

bieden heeft. Verschillende vrijwilligers geven immers aan dat ze naast de solidariteit die ze beogen, het vrijwilligersengagement ook zien als een kans tot zelfontplooiing.

Omdat ik iets wou, de waaier groter maken dan mijn specifieke kennis van media en sport. Ik had iets van, dat is helemaal iets anders. (Vrijwilliger Regionale Woonclub W13)

Ook in de web-enquête verwijzen een aantal respondenten naar zelfontplooiing als een motivatie voor hun vrijwilligerswerk. Antwoorden bevatten zaken zoals 'leerrijk, horizons verleggen, groeien in een nieuwe materie, een verrijking voor onszelf, een andere cultuur leren kennen en waarderen".

Dit betekent echter niet dat het ideologische of religieuze aspect van een initiatief onbelangrijk is. Een eerder engagement bij een initiatief met een bepaalde ideologische strekking kan een aanleiding zijn om door te stromen naar een initiatief met een gelijkaardige strekking.

Ik denk dat minstens drie vierde van onze omarmers (vrijwilligers nvdr.) ook een christelijke achtergrond heeft. We zijn als organisatie zeer pluralistisch ingesteld, al vanaf het begin. Zowel naar de vluchtelingen als naar vrijwilligers toe. Maar we stellen vast dat de meeste omarmers heel dikwijls al een engagement hebben ergens in een parochie of een parochiale beweging. (Coördinator Huis van Vrede vzw)

In de web-enquête verwijzen enkele respondenten ook naar religieuze waarden als motivatie om hun vrijwilligerswerk voor vluchtelingen uit te oefenen.

Het betreft de actieve kant van mijn religieuze overtuiging. (Respondent web-enquête)

Ik denk vooral mijn geloof en een gevoel van rechtvaardigheid... (Respondent web-enquête)

Doe aan een ander wat je wilt dat zij voor doen. Ook vanuit mijn Christelijke opvoeding. (Respondent web-enquête)

Enkele gepensioneerde vrijwilligers en vrijwilligers met een beperking gaven in de casussen aan dat zij via hun vrijwilligersengagement tonen dat ze nog steeds een betekenisvolle rol kunnen opnemen. Dit bevestigden ook twee van de vrijwilligers in de focusgroep.

Dan heb ik dat ook gezegd, via mijn invaliditeit. Ik had weer graag een integratie in de maatschappij gehad. Ik was vroeger zelfstandige en op verplaatsing. En ik kan dit nu niet meer door een zware fractuur. Ja, mijn engagement integreren in plaats van mij te isoleren. (Focusgroep_ Vrijwilliger1)

Ik werkte als zelfstandige kinesitherapeute en ik ben gestopt met mijn praktijk toen ik 60 was. En daarna wilde ik wel wat vrijwilligerswerk om me verder te kunnen inzetten. (Vrijwilliger Regionale Woonclub W13)

De beperkte tijd van het onderzoek liet niet toe om representatieve bevestigingen met vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond te organiseren. Wel waren er tijdens de casusbezoeken waar mogelijk ook interviews met vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond, en werden vluchtelingen uitgenodigd voor de focusgroep. Zo werden in het onderzoek in totaal vier vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond bevestigd, drie tijdens een casusbezoek, en één deelnemer aan de focusgroep.

Als motivatie voor hun engagement wijzen de geïnterviewde vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond op de 'gelijkenis' en 'gedeelde levenservaring'. Dit wordt door Hustinx en Lammertyn (2001) benoemd als "de nieuwe gemeenschappelijkheid". Een belangrijk motief voor het engagement is volgens hen dan het feit dat men een gelijkaardige ervaring heeft gehad: men voelt zich emotioneel betrokken. Dit blijkt zowel uit antwoorden in de web-enquête als uit antwoorden op de vraag naar de motivatie om zich te engageren als vrijwilliger voor vluchtelingen.

Ik ben zelf naar België gekomen, ik was 14 - 15 jaar toen ik hier kwam. Toen waren er ook mensen, zij hebben mij geholpen (als vrijwilliger nvdr.). Aan hen kon ik vragen stellen. Zij waren altijd vriendelijk. Van hen kreeg ik het gevoel dat ik welkom was. Ik wil zelf ook mensen helpen. Ik wil dat mensen zeggen 'Als jij een vraag hebt, jij kan naar H. gaan, hem kan je vertrouwen'. (Vrijwilliger Karavanserai)

Het is mijn tweede jaar in België. Ik ben nog bezig met de taal te leren. Nu help ik Arabische mensen in Leuven een beetje, bijvoorbeeld om te bellen naar eigenaars, enzo. Want ik heb zelf een slechte ervaring om een huis te vinden. Het was moeilijk voor mij. Altijd mijn naam was een probleem, waar kom je vandaan, wat is je inkomen, werk je, enzo. Ik dacht, ik kan andere mensen helpen. Met mijn moedertaal Arabisch kan ik een beetje vertalen. (Focusgroep_Vrijwilliger6)

Ik ben in 1956 ook gevlucht uit Hongarije. Ik ken de problemen van deze mensen. Nu zijn de tijdens wel anders, maar veel praktische zaken zijn nog steeds dezelfde. (Respondent web-enquête)

Tenslotte verwees een vluchteling ook naar de mogelijkheid om via het vrijwilligersengagement te tonen welke capaciteiten en talenten men in huis heeft. Het is een manier om meer te zijn dan 'de vluchteling'.

In Syria I was a pharmacist, but now 'een arme vluchteling'; so you combine this matter. You really feel like a refugee here, the government does not support us completely. But I have an education, I have these goals, I have an aim. (Vrijwilliger Buren zonder Grenzen)

6.3.3 De vormgeving van het vrijwilligersengagement : flexibiliteit

In het onderscheid tussen klassieke en nieuwe vrijwilliger dat Hustinx (2010) maakt, neemt de klassieke vrijwilliger een engagement op voor een lange tijd. Ze engageren zich voor een onbepaalde duur en hun engagement is onvoorwaardelijk (Hustinx, 2010). De nieuwe vrijwilligers zouden zich dan niet noodzakelijk identificeren met één enkel initiatief maar prefereren een lossere lidmaatschap. Nieuwe vrijwilligers zijn in deze theorie vaker op zoek naar vrijwilligerswerk dat korte, afgebakende uitdagingen omvat (Paine, Malmersjo & Stubbe, 2012).

Uit de bevraging van de vrijwilligers bij de casussen en in de focusgroep, zien we deze nood aan flexibiliteit in de inhoud van het werk en de werktijden ook terugkomen. Verschillende van de onderzochte vrijwilligersinitiatieven houden (bewust of onbewust) rekening met de vraag van vrijwilligers om de geïnvesteerde tijd flexibel in te vullen. Zo kunnen de buddy's van de Buddywerking CAW Limburg na ieder begeleid gezin beslissen om het engagement verder te zetten met een ander gezin, om even te pauzeren of om het engagement stop te zetten. Dit reflectiemoment wordt door de Buddywerking CAW Limburg aangemoedigd. Maar ook de vrijwilligers die toeleiden naar huisvesting (door het bellen naar makelaars/private eigenaars en het meegaan op huisbezoek) bouwen deze (informele) reflectiemomenten in. Verschillende initiatieven wezen op de mogelijkheid voor vrijwilligers om regelmatig een pauze-moment in te lassen, of aan te geven dat ze een periode minder beschikbaar zullen zijn.

Ik deed het twee keer in de week, ik ben na even nadenken teruggedaan naar één keer per week en haal mijn voldoening nu eigenlijk uit mensen helpen met het invullen van papieren. Want je mag niet lelijk doen door de telefoon maar af en toe kan ik het niet laten als ze zeggen "nee we willen geen buitenlanders". (Vrijwilliger Woonclub CAW De Kempen)

Ook uit de focusgroep blijkt dat vrijwilligers af en toe een pauzemoment inlassen, soms aangemoedigd door het vrijwilligersinitiatief.

Als ik dan zeg "nu kan het eventjes niet voor mij", dan is dat goed. Toen heeft de voorzitter dat bijvoorbeeld even overgenomen. Als het niet kan, dan kan het niet hé. We zijn allemaal vrijwilligers.

We hebben allemaal ook een andere taak nog in ons leven. Je moet dat ook respecteren als een vrijwilliger zegt "nu even niet". (Focusgroep_Vrijwilliger4).

Zo moet dat zijn in een vzw, als er gaatjes vallen, dat je dat opvangt. (Focusgroep_Vrijwilliger3)

Naast een in tijd afgebakend engagement zoeken een aantal vrijwilligers ook naar een engagement met een flexibel tijdschema (Paine, Malmersjo & Stubbe, 2012). Bij initiatieven die werken met vaste permanentiemomenten (zoals de woonclubs) blijkt het moeilijk om vrijwilligers te engageren steeds op deze vaste momenten aanwezig te zijn. Een initiatief als Buren zonder Grenzen zet bewust in op een vrijwilligersengagement dat individuen op een tijdstip naar keuze kunnen invullen.

Vroeger, maar de meeste mensen zeiden "ik bel een uur nadat ik thuiskom van mijn werk". Dus iedereen heeft andere tijdschema's. Maar er is een Excellijst waar mensen kunnen aangeven wie er gebeld is en dan is er een facebookgroep voor coördinatie en in de Google Drive is de intake-informatie van elke familie. Alle informatie die nodig is om de oproepen te maken. (Initiatiefnemer Buren zonder Grenzen)

Dit neemt niet weg dat andere vrijwilligers net wél de voorkeur geven aan een vast en afgebakend moment om hun engagement in te zetten.

Wat mij betreft, op maandag en vrijdag van 9 tot 12 zet ik mij volledig in voor die mensen. Ik probeer zo ver mogelijk te gaan dan. Ik probeer zoveel mogelijk afspraken voor huisbezoeken te maken voor hen. En om 12u draai ik de knop om en is het gedaan. Wat ik wel doe is thuis een Excel file opvolgen, waar advertenties van immoweb en zimo instaan, maar wat reeds verstuurd is. Dat is een Excel die wij op de muur projecteren tijdens de woonclub zodat iedereen die aanwezig kan zien wat reeds verhuurd is. En dat probeer ik thuis op te volgen. (Focusgroep_Vrijwilliger5)

6.3.4 Verlagen van hiërarchische drempels

Volgens Hustinx (2010) zijn de klassieke vrijwilligers zeer loyaal aan het initiatief waarbinnen ze actief zijn. Op basis hiervan aanvaarden ze de hiërarchische structuur van initiatieven waarin de leiders, vertegenwoordiger of initiatievenemers op quasi-autonome wijze de beslissingen nemen, zonder veel input van de vrijwilligers. Nieuwe vrijwilligers daarentegen voelen zich dan minder door de bestaande organisatorische kaders aangesproken (Hustinx, 2010).

Bij de casusbezoeken aan vrijwilligersinitiatieven merkten we op dat alle bezochte initiatieven elk op hun eigen manier inzetten op het verlagen van hiërarchische drempels voor vrijwilligers. BioTope Cohousing Gent bestaat als burgerinitiatief uit diverse werkgroepen. Een van deze werkgroepen zet zich in voor de realisatie van de inclusie-unit voor vluchtelingen. Alle beslissingen worden unaniem door de verschillende werkgroepen genomen. Het nemen van unanieme beslissingen is dus een eerste methode om hiërarchische drempels te overwinnen.

Een tweede methode is het hanteren van informele communicatievormen. Deze informele communicatie blijkt bij de casussen meer ingebed bij vrijwilligersinitiatieven die volledig georganiseerd zijn door onbezoldigde vrijwilligers, dan bij de organisaties met betaalde werkrachten die werkt met onbezoldigde vrijwilligers. Zo ontstond Buren zonder Grenzen vanuit een Leuvense Facebookgroep en maken zij nog steeds veelvuldig gebruik van communicatie via Facebook. Ook het Genks Comité Vluchtelingen maakt gebruik van communicatie via Whatsapp. Bij Huizen van Vrede vzw kunnen de vluchtelingen via Whatsapp te huur staande woningen doorsturen naar vrijwilligers.

We bellen of we hebben ook een groepje op Whatsapp.... Wij geen in die groep voornamelijk informatie over muziek in de bib, schaatsen,... Eigenlijk alle mogelijke activiteiten in het centrum. Soms wordt dat ook vertaald. Maar zij hebben dan soms ook dat zij zelf iets aankondigen. Of vragen om een frigo, of iemand heeft een tafel te geven. Het is een marktje eigenlijk. (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

In de web-enquête peilden we eveneens naar de communicatie tussen de professionele hulpverleners en de vrijwilligers waarmee ze werken. Daaruit blijkt dat de overgrote meerderheid van de bevraagde professionals (N= 116) persoonlijk contact heeft met de vrijwilligers (92%). Ook het percentage professionals dat via mail en telefonisch contact heeft met vrijwilligers, ligt vrij hoog met respectievelijk 76% en 77%. Bijna de helft (46%) van de professionele hulpverleners die contact heeft met vrijwilligers doet dit via vergaderingen op regelmatige basis doet en minder via informeel overleg. Toch heeft ook één op vijf van de professionals contact via facebook met vrijwilligers. Uit deze resultaten kunnen we afleiden dat de bij de organisaties die werken met vrijwilligers, informele communicatie ook zeker een plaats heeft.

6.3.5 Een vergeten aspect? Het maatschappelijk belang van het vrijwilligerswerk

Wat sterk naar voor komt uit dit onderzoek, maar wat we minder terugvinden in de beschrijving van de klassieke versus de nieuwe vrijwilliger van Hustinx (1998, 2001, 2010), is het maatschappelijk belang van het vrijwilligerswerk. Bij burgerinitiatieven komt deze motivatie wel expliciet aan bod. Plovie (2018, 2019) definieert burgerinitiatieven als "een vorm van zelforganisatie van burgers, gericht op de verbetering van de eigen leefomgeving en/of de samenleving waarbij een aantal mensen betrokken is in een al dan niet tijdelijke initiatiefgroep, actiegroep of projectgroep". De leefwereld van de burger of van mensen rond hem of haar is dan de ontstaansreden voor acties en activiteiten.

Voor heel wat bevraagde vrijwilligers in dit onderzoek gaat het dan om de confrontatie met erkende vluchtelingen die op straat (dreigen te) belanden, of zeer veel moeilijkheden ervaren om na het ontvangen van een verblijfsstatuut een woning te vinden. Acht van de negen vrijwilligers in de focusgroep haalden dit aan als de – of één van de - belangrijkste motivaties om zich te engageren hiervoor. Ook in de onderzochte casussen weerklonk dit als een belangrijke motivatie.

Ik ben begonnen als vrijwilligster bij de Welzijnsschakel. Daar ben ik heel veel in contact gekomen met vluchtelingenfamilies, en heb ik die nood heel erg gemerkt. De nood naar allerhande, maar vooral naar wonen. Van daaruit ben ik verder gegaan in woonondersteuning. (Focusgroep_ Vrijwilliger1)

Ik was woonbuddy bij het CAW. Omdat ik zag dat een bepaalde groep daar niet aan zijn trekken kwam, heb ik samen met 'Een Hart Voor Vluchtelingen' zelf een wooncafé opgericht, nl. Warme Harten Zoeken Een Thuis. We hebben daar heel wat mensen geholpen. (Focusgroep_ Vrijwilliger7)

In de web-enquête verwezen een minderheid van de respondenten (13%) op de vraag 'Wat motiveert u om zich te engageren als vrijwilliger voor vluchtelingen?' naar de confrontatie met de ondersteuningsnoden van erkende vluchtelingen.

Een gezin kruist je pad... je kan hen niet alleen laten. Ze zien in het bos de bomen niet. Ze hebben ondersteuning nodig; er zijn 4 kinderen mee gemoeid. Bovendien worden ze in alles begeleid, behalve in het vinden van een woning. De woning zou een eerste taak, (een NIEUWE NEST) voor het beleid moeten zijn. Van daaruit kan al de rest groeien (inburgering, werk zoeken, scholen zoeken). Nu is het omgekeerd. Alles komt in orde, maar dan vindt het gezin geen woning... en moet weer elders van nul beginnen ... onbegrijpelijk.... (Respondent web-enquête)

De maatschappelijke rol die de vrijwilligers opnemen, wordt niet alleen duidelijk in het belang om veranderingen in hun leefomgeving te realiseren. Veel vrijwilligers engageren zich ook om een bredere maatschappelijke veranderingen teweeg te brengen en tot een meer humaan en open vluchtelingenbeleid te komen. Zo geven de vrijwilligersorganisaties die vluchtelingen ondersteunen en lid zijn van het Gastvrij Netwerk allen aan dat ze ook aan politiek doen. Josée Goethals, tot voor kort voorzitter van het Gastvrij Netwerk, verduidelijkt dat dit in de eerste plaats gebeurt doordat ze als vrijwilliger(sorganisatie) een tegengewicht bieden aan de angst, afwijzing en negatieve polarisering

die vanuit sommige politieke hoeken wordt gevoed en die door mainstream media mee verspreid wordt. De vrijwilligers argumenteren dat ze het zwijgen en de onverschilligheid ten aanzien van vluchtelingen doorbreken, hen een stem geven en op zoek gaan naar verbinding. Ten tweede gaan de vrijwilligers ook lokaal de bestuursorganen en hulpverleningsdiensten aanspreken om structurele verbeteringen te realiseren in het hulpaanbod voor vluchtelingen (Goethals, 2019, pp.53-56). Ook deze motivatie weerklonk bij verschillende van de bevroegde vrijwilligers. Zij willen zorgen dat er positieve veranderingen komen in de bredere samenleving.

Ik heb een tweede motivatie en die is eerder politiek. In die zin dat ik mij enorm erger aan egoïstische, xenofobe en racistische reacties en attitudes in onze maatschappij. En dat ik er wil toe bijdragen om een warme samenleving te creëren. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

Bij ons, een grote stad, we zitten met verschillende OCMW's. Als wij een cliënt kregen en die was van OCMW X, dan zeiden we van 'ahja, oef'. Als we een cliënt kregen en die was van OCMW Y, dan van 'oh nee..'. Omdat dat verschillend was van assistent tot assistent. (...) Door keihard daar op in te gaan, en het beleid mee te krijgen, is dat rechtgetrokken. (Focusgroep_Vrijwilliger7)

6.3.6 Samenvattend: de nieuwe 'nieuwe' vrijwilliger?

In dit hoofdstuk focusten we op de motivatie van vrijwilligers voor het opnemen van hun vrijwilligersengagement, en de wijze waarop ze dit vervolgens vormgeven. De informatie uit de casussen, de web-enquête en de focusgroep met vrijwilligers werden mee geanalyseerd vanuit de theorie van Hustinx (1998, 2010) van de klassieke en de nieuwe vrijwilliger. Veel van de aspecten die worden toegeschreven aan de 'nieuwe' vrijwilliger in deze theorie vinden we ook terug bij de bevroegde vrijwilligers. Zo werd duidelijk dat heel wat van de vrijwilligers hun engagement zien als een manier tot zelfontplooiing, een voorkeur hebben om dit engagement op een flexibele manier in te vullen en bij voorkeur in een weinig hiërarchische organisatievorm waar ruimte is voor informele communicatie. Vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond handelden vanuit de motivatie van een "nieuwe gemeenschappelijkheid", namelijk emotionele betrokkenheid omwille van een gelijkaardige ervaringen. Een aantal vrijwilligers verwijst echter ook naar aspecten die Hustinx eerder toeschrijft aan de 'klassieke' vrijwilliger, zoals het opnemen van het vrijwilligersengagement vanuit religieuze overtuiging, of het engagement invullen op vaste tijdstippen en dus niet flexibel. We kunnen daaruit concluderen dat er binnen de bevroegde vrijwilligers veel vrijwilligers actief zijn die vallen onder de omschrijving van de 'nieuwe' vrijwilligers, maar zeker niet allemaal.

Opvallend was hoe sterk de bevroegde vrijwilligers wezen op de maatschappelijke rol die ze met hun engagement willen opnemen. Dit aspect vinden we minder terug in de onderverdeling tussen klassieke en nieuwe vrijwilliger, maar wel in de literatuur over burgerinitiatieven. Ze richten zich op de verbetering van de samenleving en/of de leefomgeving. Het grootste deel van de bevroegde vrijwilligers in dit onderzoek wijst op de confrontatie met de woonnood van vluchtelingen als één van de belangrijkste motivatie(s) om zich te engageren in woonondersteuning. Vertrekkende vanuit deze ervaring zijn ze zich gaan inzetten, zonder noodzakelijkerwijs een gevoel van gemeenschappelijkheid in het ervaren van woonnood te delen met vluchtelingen. Net zoals Goethals (2019) argumenteert over de leden van het Gastvrij Netwerk, zien deze vrijwilligers hun maatschappelijke rol als het bieden van tegengewicht aan een negatieve beeldvorming over, en onverschilligheid ten aanzien van vluchtelingen, en het veranderen van structurele knelpunten. Daarbij richten vrijwilligers zich op het lokale niveau, maar trachten ze ook op andere beleidsniveaus deze zaken aan te kaarten. Misschien is het tijd voor een aanvulling van de definitie van de 'nieuwe vrijwilliger', waarbij vandaag het politiek-maatschappelijk engagement (opnieuw) een grotere rol gaat spelen op die domeinen waar de overheid een aantal taken niet (langer) opneemt

6.4 De ervaring van het vrijwilligersengagement

De bevraging van de vrijwilligers die woonondersteuning aan vluchtelingen bieden, maakt duidelijk dat hun vrijwilligersengagement een impact heeft op hun leven. We bespreken hier wat de vrijwilligers aangeven dat hen motiveert in hun werk, maar ook wat hen frustreert.

Niet alleen vluchtelingen tonen veerkracht, maar ook de vrijwilligers (en professionals) die met hen werken. Groeninck et al. (2019) definiëren veerkracht als een concept 'in beweging': het is niet zozeer iets dat mensen 'hebben', maar dat ze tonen in hun handelingen. Veerkracht heeft daarbij zowel een relationeel als een procesmatig karakter. In deze dynamische interpretatie van veerkracht moeten we oog hebben voor zowel persoonsgebonden, relationele als contextgebonden factoren en actoren.

Als we deze bril van veerkrachtige handelingen toepassen op de vrijwilligers die zich inzetten voor de woonnood van vluchtelingen, dan hebben zowel macrocontext (de samenleving waarbinnen vrijwilligers hun engagement uitoefenen), de mesocontext (het initiatief waarbinnen vrijwilligers dit engagement uitoefenen) als de microcontext (wat zij gewaar worden als 'energienemers' en 'energiegevers') afzonderlijk en in combinatie met elkaar, invloed op de veerkracht van vrijwilligers.

6.4.1 Energiegevers

Huurcontracten en dankbaarheid

In het onderzoek bevroegen we ook bij de vrijwilligers die woonondersteuning aan vluchtelingen bieden wat hen energie geeft in hun engagement. De meest voor de hand liggende energiegever is een succeservaring: het realiseren van een goede woonoplossing voor een vluchteling. Het 'binnenhalen van een huurcontract' of 'bezorgen van een sociale woning' benoemden alle deelnemers aan de focusgroep als een succes, en een boost in het engagement. Voor vrijwilligers die enkel bellen naar verhuurders, vormde het realiseren van 'een afspraak voor een huisbezoek' voor een vluchteling een gelijkaardige succeservaring. Een onderliggende motivator is voor een aantal vrijwilligers ook de dankbaarheid van de mensen die ze helpen, en de mogelijkheid om hen een nieuwe start in hun leven te geven.

Elk contract dat je kan tekenen is een overwinning. De dankbaarheid die daar dan uit voortvloeit van de vluchtelingen, dat is de drive om verder te gaan. (...) Voor vluchtelingen die erkend zijn, voor hun is een woonst vinden de start van een nieuw begin. Van eindelijk een leven te kunnen beginnen opbouwen, van eindelijk een beetje zekerheid. (Focusgroep_Vrijwilliger1)

Wij hebben met ons wooncafé op een korte tijd 107 mensen kunnen helpen. Ik zeg altijd, ik heb op een jaar tijd 100 zonen en dochters bijgekregen. En dat ervaar ik ook echt zo. Op vaderkesdag, dat is voor mij echt een heksenketel. (...) Ik verschiet nog altijd van de veerkracht van bepaalde mensen. Heel veel mensen die je ziet toekomen als een brok ellende en na een paar weken ziet opfleuren. En als je dan een huis gevonden hebt, dat je ziet van, oké, we hebben die mensen een nieuw leven gegeven. Dat is wel een heel mooie motivatie. (Focusgroep_Vrijwilliger7)

Zelfs indien er geen woning wordt gevonden, ervaren vrijwilligers dankbaarheid van de vluchtelingen die ze begeleiden, gewoon omdat ze hen steunen.

Ja, die dankbaarheid he. Daarvoor niet altijd met een contract, maar de dankbaarheid die je krijgt van: 'er is iemand die naast mij staat, die mij helpt en die mij niet in de steek zal laten'. (Focusgroep_Vrijwilliger8)

Ook in de web-enquête verwijzen een aantal respondenten naar de dankbaarheid van vluchtelingen of het buddy-gezin als motivatie voor hun vrijwilligersengagement.

De groep

Een ander aspect dat vrijwilligers aanhalen als een belangrijke energiegever in hun engagement, is de ervaring van het groepsgevoel.

Professioneel kom ik veel meer uit een richting waar het individualisme heel belangrijk is. Dat heb je totaal niet in die groep. Ik zie 'die groep' dan als de groep van medewerkers (vrijwilligers) aan de ene kant, maar ook de groep van medewerkers samen met onze klanten, met die vluchtelingen. Daar komen er heel veel geregeld van terug, die komen een koffietje drinken, en ik vind dat daar heel veel energie van uit gaat, van die groepswerking. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

Verschillende vrijwilligers geven ook aan dat ze zich door hun omgeving of door de buitenwereld niet altijd gesteund voelen in hun engagement, of er zelfs voor uitgescholden worden. De verbondenheid hierin, om hier toch niet aan toe te geven, is voor sommigen ook een extra energiegever. Net zoals het zien dat sommigen in de omgeving uiteindelijk toch van mening veranderen.

Ik ben al namen nageroepen geweest die ik hier niet ga herhalen... (Focusgroep_Vrijwilliger6)

Ik vermijd zelfs het onderwerp op familiefeestjes of vriendfeestjes om heftige discussies te vermijden. (Focusgroep_Vrijwilliger1)

Door sommige mensen worden wij beschouwd als collaborateurs. Dat geeft mij zo'n geuzengevoel. Zo van, 'het kan goed zijn dat jullie er anders over denken, maar wij gaan er voor'. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

6.4.2 Energievreters

Tegenover aspecten die energie geven om hun vrijwilligersengagement uit te oefenen, staan ook heel wat zaken die zorgen voor frustratie, ontgoocheling en gevoelens van onmacht in het engagement.

De krapte op de woonmarkt en verwachtingen van vluchtelingen

De hoge huurprijzen van privéwoningen hebben een sterke impact op het werk van vrijwilligers (en professionals) die mee zoeken naar woningen voor vluchtelingen. Een te beperkt aanbod, te hoge huurprijzen, te slechte kwaliteit en weigeringen om te verhuren aan mensen met een uitkering of aan erkende vluchtelingen maken woonondersteuning soms een bijzonder ondankbaar en frustrerend engagement. De afwijzingen kunnen zwaar gaan wegen, zeker als de vrijwilligers aan de andere kant worden geconfronteerd met een dringende woonnood van de vluchtelingen die op korte termijn de opvang moeten verlaten.

"Ik deed het 2 keer in de week, ik ben teruggedaan naar 1 keer per week en ik haal mijn voldoening eigenlijk uit mensen helpen met het invullen van papieren. Want je mag niet lelijk doen door de telefoon maar af en toe kan ik het niet laten als ze zeggen "nee we willen geen buitenlanders". Dan zeg ik, die mensen willen ook een dak boven hun hoofd en dat is dan jammer dat je zo reageert. En dan heb je van die dagen dat er gewoon echt niks lukt. Dat moet je naast je neerleggen en dat went wel, maar je moet er niet dagenlang mee bezig zijn." (Casus CAW De Kempen)

Enkele vrijwilligers gaven daarnaast ook aan dat het voor hen erg frustrerend is om te gaan met de soms irrealistische verwachtingen van vluchtelingen, zeker wanneer zij potentieel geschikte woningen weigeren als gevolg van die verwachtingen. Ook al is er begrip dat een net erkende vluchteling niet op de hoogte kan zijn van de situatie op de Belgische huisvestingsmarkt, als vrijwilliger krijgt men de moeilijke opdracht dit duidelijk te maken.

- *Leuven is duur. De prijzen liggen heel hoog. (...) Ze denken van, voor 600€ krijg ik een drie slaapkamerappartement. Maar dat kan gewoonweg niet in Leuven. (...) Daar heb ik het moeilijk mee, iemand die al maanden bezig is en telkens denkt van 'nu ga ik de witte duif gaan vinden'. (Focusgroep_Vrijwilliger5)*
- *Maar een huis met 3 slaapkamers.. De meeste huizen met 3 slaapkamers die goed in orde zijn, zijn 800 of 900 euro huur en zij kunnen maar tot 700 en 750 euro gaan. (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)*
- *Een alleenstaande mag niet hoger dan 500 en dat is gewoon niet te vinden. Die houden dan bijna helemaal niks over. Want het leefloon voor een alleenstaande is 911 euro. Ze vragen voor konijnenkokjes 450 euro en dan nog eens 100 euro gas per jaar. (Vrijwilliger Woonclub CAW De Kempen)*
- *Drie jaar geleden kon ik nog een studio'ke vinden voor 450-500 euro. Dat kan nu niet meer. En toch, blijven zij mij zeggen, 550€, nee dat pak ik niet, dat is te duur. Maar dan heb ik daar ondertussen wel al heel veel energie in gestoken om te bellen, om... En dan heb ik het soms ook wel heel lastig als mensen dingen weigeren omdat de prijs te hoog is. (Focusgroep_Vrijwilliger1)*
- *Ja, als ze weigeren en je steekt er veel energie in, dan is dat frustrerend. Dat kan ik begrijpen. Maar als ze met een leefloon op de gewone markt gaan, dan is het ook gewoon te duur. Mensen moeten ook nog eten tussendoor. (Focusgroep_Vrijwilliger4)*
- *Ja, tuurlijk is dat te duur. Maar wij kunnen dat niet oplossen.. (Focusgroep_Vrijwilliger1)*

Sommige vrijwilligersinitiatieven hebben procedures uitgewerkt om de verwachtingen van bij aanvang te kaderen, én ook geleerd zelf hun verwachtingen ten aanzien van erkende vluchtelingen bij te stellen.

Wij doen bij start altijd een gesprek, en dan leggen we een soort van budgetverklaring uit, zo van, zoveel mag je uitgeven. (...) Ten tweede, wij rekenen altijd de eerste twee woningen die we met een nieuw gezin bezoeken als nutteloos. Want zij hebben in het begin totaal geen idee wat een woning in België is, en wat dat kost. (Focusgroep_Vrijwilliger6)

Regelgeving en verschillen in interpretatie

Net zoals de hoge huurprijzen, worden de vrijwilligers en de vluchtelingen die zij ondersteunen geconfronteerd met de regelgeving op de private huisvestingsmarkt. Zo verwezen vrijwilligers onder meer naar de bezettingsnorm en de huursubsidie. Ook hier geldt dat men als vrijwilliger deze regelgeving moet duidelijk maken aan vluchtelingen, wat soms veel energie vraagt. Anderzijds zijn de administratieve problemen bij een bepaalde regelgeving, en de tegenstrijdigheden waar zij op botsen in de dagelijkse praktijk een aspect dat energie vraagt. Sommige initiatieven gaven aan dat zij geïnvesteerd hebben in het contact met de het lokale beleid, en het bespreekbaar maken van incongruenties. Dit is een traject dat energie vraagt van vrijwilligers, maar dat voor hen wel zijn vruchten heeft afgeworpen.

- *Bijvoorbeeld, een koppel met drie kinderen. Voor hen is een appartement met twee slaapkamers genoeg. Maar voor een eigenaar hier telt dat niet. En volgens de wetgeving (de bezettingsnorm, nvdr) mag dat niet. En dat moet je dan allemaal uitleggen. (Focusgroep_Vrijwilliger5)*
- *Als ze op de private markt gaan huren, die mensen, dan weet je dat er ook een huursubsidie is? (Focusgroep_Vrijwilliger4)*
- *Ja, maar dat is ook heel complex he! Allé, ik bedoel heel die problematiek van huursubsidie, dat is zo complex! Het is niet vanzelfsprekend. (Focusgroep_Vrijwilliger1)*
- *Je bedoelt die administratie rond de huursubsidie en de toekenning ervan? (Focusgroep_Gespreksleider)*

- *Niet alleen die administratie (rond huursubsidie, nvdr). Ik denk dat we dat mogen open-trekken en dat we een heel stuk van onze energie ook nodig hebben om de onlogische zaken in de administratie, en de tegenstrijdigheden en de verschillende interpretaties voor eenzelfde situatie door de verschillende OCMW's, dat we dat ook moeten aankaarten. (Focusgroep_Vrijwilliger2)*

De onbekendheid van bepaalde mogelijkheden bij lokale diensten, bijvoorbeeld over de Melding Tijdelijk wonen voor vluchtelingen, vraagt van vrijwilligers een extra inspanning om deze diensten zelf te voorzien van voldoende informatie. Zo garanderen ze dat de personen die ze doorverwijzen ook effectief en goed geholpen worden.

Bij een Melding Tijdelijk Wonen moet de gemeenteraad altijd akte nemen. Maar dat is nu nog nooit een probleem geweest. Waar je wel een probleem zit is het OCMW die dan tegen de eigenaar gaat zeggen dat hun leefloon dan geknipt wordt. Dus die duidelijk niet mee zijn met wat die Melding doet. Dus dan is dat ik die dan moet bellen en... En nu als er iemand een Melding wilt maken, stuur ik op voorhand al al die formulieren door. Bv. van de RVA rond samenhuizen, dat er geen verlies is van inkomen. We weten het al op voorhand als ze dan naar het OCMW gaan. Dus dan wapen ik hun al met al die argumenten. (Projectmedewerker Woning Gezocht, Buren Gevonden)

Als het zo gaat tussen de kruising tussen wonen en erkende vluchtelingen of asielzoekers.. Ik heb het gevoel dat gemeenteambtenaren niet mee zijn in het verhaal. Dienst ruimtelijke ordening... Dus ik heb het gevoel dat als ik bel naar gemeenten dat mensen volledig uit de lucht komen vallen als het gaat over die regelgeving. De VVSG stuurt wel updates van regelgeving door naar gemeenten en ambtenaren maar die kiezen dus zelf uit zo'n lijst van onderwerpen wat zij willen zien. Maar de Dienst Ruimtelijke Ordening gaat dan alles over ruimtelijke ordening eruit halen en krijgt niets te zien over erkende vluchtelingen. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

(Te grote?) druk op de schouders van de vrijwilligers

Twee vrijwilligers van de focusgroep gaven aan dat ze moeite hebben met het grote aantal vluchtelingen dat ondersteuning komt vragen, ten opzichte van een te kleine groep vrijwilligers om hieraan tegemoet te komen. Ook in de web-enquête kwam deze druk aan bod.

De tijdsdruk. Wij zijn met een beperkt aantal vrijwilligers. En eigenlijk krijgen we soms zoveel dat op ons afkomt, dat het niet lukt. En dat is wel frustrerend. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

Ik denk dat dat bij mij op het moment nog wel de grootste frustratie is. Ja, bijna het gevoel te hebben van er alleen voor te staan. Zoveel mensen binnen krijgen, ze niet allemaal te kunnen helpen, niet kunnen beantwoorden aan de vragen, en... ja, weet je, er zijn niet veel mensen die dit vrijwilligerswerk - echt het zoeken naar woningen - willen doen. Omdat het zo'n frustrerende bezigheid is. (Focusgroep_Vrijwilliger1)

Ook bij de casus-interviews verwezen vrijwilligers naar de druk op hun schouders. Verschillende vrijwilligersinitiatieven hebben moeite om te beantwoorden aan de vragen die ze ontvangen. De woon-nood van vluchtelingen is volgens hen te groot om enkel aan vrijwilligersinitiatieven over te laten.

Hier ligt voor hen ook de moeilijke keuze tussen ingaan op urgente noden van de mensen die komen aankloppen en zoveel mogelijk mensen helpen, of hiervan tijd afnemen om tijd te investeren in het werven en opleiden van nieuwe vrijwilligers.

We hebben te weinig vrijwilligers (...) Maandag gaan we het er over hebben. Moeten we onze werking stilleggen 6 maanden bij manier van spreken, en ons toeleggen op de begeleiding van onze omarmers (vrijwilligers, nvdr.) of wat gaan wij doen? Dat is een dualiteit want je hebt te weinig vrijwilligers. (Coördinator Huizen van Vrede vzw)

Verschillende vrijwilligers geven bovendien aan dat de beperkte uitstroomtermijn uit de asielopvang, zorgt voor meer druk op de schouders van de vrijwilligers.

Maar ook mensen met gezinshereniging, het zou veel beter zijn als ze tijdelijk terug zouden kunnen gaan naar de LOI om huizen te vinden. Omdat het nu altijd een race tegen de klok is.(...) We hebben een wachtlijst en er staan ook mensen in moeilijke situaties op, en dat is hartverscheurend. Maar ik weet dat als ik de vrijwilligers overbevraag (de behoefte is groter dan wat we kunnen doen), mensen stoppen. Dus ik moet zeggen dat we je op dit moment niet kunnen helpen, hoewel je je in een erg slechte situatie bevindt. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Ik heb bijvoorbeeld een gezin gehad dat dreigde op straat te komen, uit het LOI. En die hadden al 2 verlengingen gehad en moesten er nu echt eind september uit. Toen zijn we echt alle dagen gaan zoeken want dat was hoogdringend. En dan hebben we half augustus iets gevonden. (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

De invloed van lokale en Vlaamse beleidsbeslissingen

Vrijwilligers werken vaak in de marge of de schaduw van het professionele sociaal werk, dat wordt aangestuurd door lokale en bovenlokale besturen. De beslissingen van deze beleidsniveaus beïnvloeden het sociaal werk, maar ook het sociaal schaduwwerk van de vrijwilligers. Wat wordt afgebouwd of stopgezet door beleidsbeslissingen binnen het reguliere sociaal werk, komt soms op de schouders van de vrijwilligers terecht.

Zo verwezen verschillende respondenten doorheen het onderzoek, en ook in de focusgroep, naar de stopzetting van de extra middelen voor CAW's voor woonbegeleiding aan erkende vluchtelingen einde 2017. Die middelen waren een extra subsidie voor een periode van twee jaar. Verschillende CAW's hebben deze middelen ingezet om een buddywerking uit te bouwen met vrijwilligers. De stopzetting van de middelen kwam voor één vrijwilliger te vroeg om een overdracht te regelen naar een goed draaiende werking zonder CAW-middelen. Een uitstel van enkele maanden leek niet mogelijk.

Maar tegen dat er een maatregel uitgewerkt wordt, en tegen dat het effectief werkt op de werkvloer, was die twee jaar al voorbij. Terwijl, op de werkvloer, zijn we juist nog goed bezig. Ook al waren er signalen naar de bevoegde ministeries gegaan, dat we nog volop bezig waren en met de vraag het nog enkele maanden te laten verder gaan... Het was eigenlijk een verschil van 4-5 maanden, moesten we die extra tijd gehad hebben. Maar nee, gedaan! En CAW, hup, de kraan dicht. Dat is dan allemaal weggevallen, en dat is dan voor ons een chaos geweest omdat dat allemaal bij ons terecht is gekomen. Alles komt bij de vrijwilligers terecht. Dat is de omgekeerde wereld. (Focusgroep_Vrijwilliger7)

Sommige deelnemers gaven ook aan dat ze het gevoel hebben dat ze moeten opvangen wat door professionele organisaties werd gedaan vroeger, of zou moeten gedaan worden. Het is voor vrijwilligersinitiatieven een zoektocht in het afbakenen van hun grenzen naar professionele organisaties toe.

Wat mijn gevoel een beetje is, en dan spreek ik vooral over OCMW Z, want wij werken met meerdere OCMW's samen, is dat zij ons echt wel wat misbruiken. Van de week kwam er een vraag van een betaalde woonbegeleidster bij het OCMW, met de vraag of er iemand van ons mee kan gaan met een mevrouw om haar te gaan inschrijven bij een sociaal verhuurkantoor. Dan denk ik, maar dat is onze taak niet! En zo komen er dikwijls vragen. Dat ik soms het gevoel heb, ze gebruiken mij een beetje als meid. (Focusgroep_Vrijwilliger1)

Er is een bepaald moment geweest eind vorig jaar, de laatste maanden 2017. Toen was er een enorme instroom. Nu dat is ook een beetje te wijten, vroeger was er hier in Kortrijk een project van het CAW om mensen die LOI'er waren te herhuisvesten maar die subsidies zijn dan stopgezet

waardoor ze zeiden, ok we doen dit niet meer. Maar de volgende vraag was dan, wat nu? [...]. Maar wij hebben wel gezegd, kijk ze mogen naar hier komen en we gaan ze ondersteunen op dezelfde manier als dat we anderen ondersteunen. Dus op die manier willen we het wel doen. (Projectmedewerker Regionale Woonclub W13)

Ja, er zijn professionele organisaties die al betrokken zijn, maar zij rekenen op ons. Maar dan zeggen we, nee deze mensen hebben professionele hulp nodig. We kunnen helpen met verhuizen en we kunnen meubels leveren, maar hier is het iets waar professionele hulp voor nodig is, want als we ja zeggen en helpen, ben ik bang dat ze het allemaal aan ons overlaten. Het gaat boven onze mogelijkheden. Dat is iets waar we grenzen moeten stellen naar professionele hulp. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

6.4.3 Samenvattend: complex maar dankbaar vrijwilligerswerk

Zowel in de focusgroep als bij de casestudies zien we dat er veel op de schouders van de vrijwilligers terecht komt. Ze worden geconfronteerd met een grote hulpvraag, waarvoor ze niet altijd voldoende vrijwilligers hebben om aan te beantwoorden. Bovendien is het vrijwilligerswerk dat ze uitvoeren vaak complexen vereist wel wat expertise. Woonondersteuning raakt aan heel wat regelgeving, verspreid over verschillende beleidsdomeinen (asiel- en vreemdelingenrecht, inburgering, wonen) en beleidsniveaus.

De vrijwilligers zijn gemotiveerd zich de regelgeving en de werking van de huisvestingsmarkt eigen te maken, en de vluchtelingen hierin zo goed mogelijk te begeleiden. In deze ondersteuning worden ze geconfronteerd met de beperkingen van een te krappe sociale en private huisvestingsmarkt. Ze moeten ook de wensen en verwachtingen de erkende vluchtelingen in overeenstemming trachten te brengen met de mogelijkheden op de huurmarkt.

Voor veel vrijwilligers blijken dit bronnen van frustratie, of punten die veel energie vragen. De meesten hebben zich immers niet geëngageerd om deze kennis te verwerven, maar om mensen te helpen. De zaken die hen doen verder werken, zijn de dankbaarheid die ze ervaren van de mensen die ze ondersteunen, de succeservaring wanneer ze een afspraak kunnen maken voor een huisbezoek of een huurcontract laten ondertekenen, en de verbondenheid met de groep binnen hun initiatief.

6.5 De ondersteuningsnoden van vrijwilligers

In de web-enquête gaf 55% van de bevroagde vrijwilligers (N=177) aan meer nood te hebben aan ondersteuning. De ondersteuningsnoden variëren van nood aan 'praktische ondersteuning' tot nood aan 'culturele ondersteuning' en nood in 'het afbakenen van de grenzen' van het vrijwilligersengagement.

We bespreken hier eerst welke ondersteuningsnoden we op basis van ons onderzoek onderscheiden op het individuele niveau van de vrijwilligers. In het tweede luik gaan we in op ondersteuningsnoden op niveau van de initiatieven.

6.5.1 Individuele ondersteuningsnoden

Juridische ondersteuning

In de onderzochte casussen geven enkel de vrijwilligersinitiatieven die volledig draaien op vrijwilligers (en die dus niet verbonden aan een professionele organisatie) aan dat ze nood hebben aan juridische ondersteuning.

Dit komt overeen met de resultaten van de web-enquête. Slechts één op vijf (18%) van de bevroegde vrijwilligers verbonden aan professionele organisaties, zegt nood te hebben aan juridische ondersteuning. Dit in vergelijking met bijna zeven op tien (69%) van de vrijwilligers die hun engagement uitoefenen in een informele, feitelijke organisatie, of die samenwerken met andere initiatieven maar er niet permanent mee verbonden zijn (67%). Ook de helft (53%) van de respondenten die hun engagement uitoefenen in een vrijwilligersinitiatief met een permanente structuur, hebben juridische vragen.

De nood aan juridische ondersteuning bij vrijwilligers is tweeledig. In de eerste plaats is het een vraag naar ondersteuning bij juridische asiel- en migratievragen. De helpdesk en website van het Agentschap Integratie en Inburgering blijkt niet bij alle vrijwilligers gekend.

Als vrijwilliger word je geconfronteerd met een dossier en je kent daar niets van, van aanvraag en procedure. Voor een leek is dat Chinees. Vroeger kon ik naar de juridische dienst en wist je vervolgens wat er mogelijk was of niet. En kon je heel eerlijk communiceren met hen. Je kunt dan ook zeggen waarvoor je in beroep kunt gaan of waar je geen geld meer aan uit moet geven. (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Ten tweede is er ook nood aan juridische ondersteuning op het vlak van de huurwetgeving, het aanvragen van huursubsidies of huurpremies of het maken van een Melding Tijdelijk Wonen.

Naar mijn mening zou de overheid de drempel voor veel dingen kunnen verlagen. En soms komen we er wel overheen, maar we maken ook fouten. Zoals de huursubsidie is een ongelooflijk moeilijk ding dat we tegenkomen. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Ik denk dat we heel wat onnodige energie moeten steken in administratieve zaken, tegenstrijdigheden en de verschillende interpretaties van eenzelfde situatie door verschillende OCMW's. Ik denk dat we dat ook mogen aankaarten. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

Psychosociale/emotionele ondersteuning

Ook de nood aan meer professionele, psychosociale ondersteuning leeft het sterkst bij de vrijwilligers die niet verbonden zijn aan een professionele organisatie. Professionele organisaties vangen dergelijke nood bij hun vrijwilligers vaker al intern op.

Ook deze bevinding in de interviews komt overeen met de resultaten van de web-enquête. Slechts één op vijf (18%) van de bevroegde vrijwilligers verbonden aan een professionele organisatie, zegt nood te hebben aan (meer) psychosociale ondersteuning; in tegenstelling tot de burgers actief binnen informele, feitelijke organisaties waar maar bijna de helft (46%) aangeeft nood te hebben aan psychosociale ondersteuning.

De nood aan professionele, psychosociale ondersteuning voor vrijwilligers hangt voor een deel ook samen met het gebrek aan professionele psychosociale ondersteuning voor vluchtelingen zelf. Onbekendheid, wachtlijsten of taalbarrières vormen al te vaak drempels voor de toegang van vluchtelingen tot geestelijke gezondheidszorg. Mede hierdoor nemen vrijwilligers geregeld deze rol informeel op. Doordat ze (vaak onbewust) deze ondersteuning op zich nemen, hebben ook zij op hun beurt nood aan een emotionele ondersteuning, coaching of intervisie.

Ik denk dat het nuttig zou zijn als er meer psychosociale ondersteuning zou zijn voor vluchtelingen door professionele organisaties.... want voor vrijwilligers is het gewoon te veel eigenlijk, je kunt het niet in de hand van vrijwilligers stellen. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Vorming

Uit de web-enquête blijkt dat 30% van de bevroegde vrijwilligers nood heeft aan vorming. Ook in de diepte-interviews en uit de focusgroep blijkt dat vrijwilligers graag hun kennis willen uitbreiden,

en vorming in dat kader zien als een interessant instrument. Vormingen zijn dan een manier om de nood aan juridische informatie bijvoorbeeld, deels op te vangen door het uitbreiden van de eigen expertise.

Wat mij betreft zou meer vorming heel erg nuttig zijn. Ik vind dat dat te weinig gebeurt. (...) Nu krijg ik soms vragen, maar dan moet je iemand gaan zoeken, maar die zijn er vaak niet want zoveel personeel is er niet. (Focusgroep_Vrijwilliger5)

Tegelijk botst de wens om meer vorming te krijgen als vorm van ondersteuning op de tijdsdruk die heel wat vrijwilligers ervaren. Binnen de tijd die men kan of wil vrijmaken voor het engagement, krijgen de hulpvragen van vluchtelingen vaak voorrang.

Vertalen en tolken

In de web-enquête gaf bijna de helft (46%) van de vrijwilligers verbonden aan een professionele organisatie aan meer nood te hebben aan vertaalondersteuning, net zoals de helft (46%) vrijwilligers verbonden aan informele, feitelijke organisaties (een vrijwilligersinitiatief dat volledig door vrijwilligers wordt georganiseerd). Ook uit de casussen blijkt dat de vraag naar meer ondersteuning van tolken leeft. Het voorkomt misverstanden, en helpt met het opbouwen van een vertrouwensband.

Ja, en tolken he, wij zeggen zo dikwijls tegen het OCMW en tegen de stad dat ze een halftijdse tolk moeten hebben die Arabisch spreekt, en één die Dari spreekt. Als ja dat hebt dan is het tijdsbesparend. Hoeveel misverstanden dat wij daar nu mee voorhebben van "is dat niet besproken op het OCMW?". (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Het tekort aan sociale tolken is een gekend probleem. Het lage aantal certificeringen van nieuwe sociale tolken en de te geringe beschikbaarheid wegen niet alleen voor professionele hulpverleners, maar ook voor de vrijwilligers die vluchtelingen ondersteunen. Het inschakelen van andere erkende vluchtelingen is een strategie die een aantal initiatieven hanteren, maar die ook haar beperkingen kent: het gaat om niet erkende tolken, die bovendien ook niet altijd beschikbaar zijn wanneer het noodzakelijk is. Een versterking van het aanbod van sociale tolken zou dan ook een wenselijke en noodzakelijke ondersteuning zijn voor heel wat initiatieven.

Ondersteuning bij het afbakenen van grenzen

Hoewel de vrijwilligers in theorie de intensiteit van hun engagement zelf kunnen bepalen, blijkt het in de praktijk voor heel wat vrijwilligers lastig om de grenzen van hun engagement te bewaken. Moeite bij het afbakenen van grenzen komt voornamelijk tot uiting bij twee vormen van woonondersteuning: bij het zoeken naar huisvesting en bij de woonbuddy's die vluchtelingen begeleiden na het vinden van huisvesting. Dit bleek ook uit de focusgroep.

Vrijwilligers die zoeken naar huisvesting voor vluchtelingen kunnen een enorme druk ervaren wanneer de vluchteling zich in een precaire situatie bevindt, en maar een korte periode heeft om het LOI te verlaten. Het zoeken naar een geschikte woning op een te krappe en selectieve huurmarkt wordt dan een race tegen de tijd. De dringendheid van de huisvestingssituatie zorgt er vervolgens voor dat vrijwilligers hun grenzen overschrijden en teveel of een te hoge intensiteit aan taken op zich nemen. Trekkers of coördinatoren van vrijwilligersinitiatieven trachten vaak de vrijwilligers hierin te beschermen door bijvoorbeeld te werken met wachtlijsten op basis van behoefte.

We hebben een wachtlijst en er staan ook mensen in moeilijke situaties op, en dat is hartverscheurend. Maar ik weet dat als ik de vrijwilligers overbevraag (de behoefte is groter dan wat we kunnen doen), mensen stoppen. Dus ik moet zeggen dat we je op dit moment niet kunnen helpen, hoewel je je in een erg slechte situatie bevindt. (...) Dat is voor mij het moeilijkst; om mensen te weigeren. En nu hebben we twee broers die in een OCMW noodhuisvesting krijgen, maar hun psychologische

situatie is erg slecht, ze hebben veel problemen. (...) We kennen ze en we weten ook dat ze professionele hulp echt nodig hebben. (Initiatiefneemster Buren Zonder Grenzen)

Omdat er vaak een tekort is aan vrijwilligers ten opzichte van de nood en de vraag van vluchtelingen, voelen vrijwilligers zich soms nog meer onder druk gezet om hun grenzen te verleggen.

Ik denk dat dat bij mij nog de grootste frustratie is. Er bijna alleen voor te staan, zoveel mensen binnen te krijgen en ze niet allemaal te kunnen helpen en beantwoorden aan te vragen. En er zijn niet veel mensen die dit vrijwilligerswerk, het zoeken naar woningen, willen doen. Omdat het zo'n frustrerende bezigheid is. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

Vrijwilligers die zich inzetten als woonbuddy worden voor een soortgelijke uitdaging geplaatst. Voornamelijk bij vluchtelingen die niet over een netwerk beschikken en/of een sociaal isolement ervaren, kan de vrijwilliger het gevoel krijgen dat de gehele ondersteuning op zijn/haar schouders terecht komt. Runia en Machielse (2012) benadrukken de moeilijkheid van vrijwilligerswerk voor sociaal geïsoleerde cliënten. Hoewel deze vrijwilligers ontzettend veel werk verzetten, moeten ze oppassen om een evenwichtige relatie met de vluchteling te behouden en ook hun eigen grenzen niet te overschrijden.

Vooraf bij mensen die erg getraumatiseerd of depressief zijn, is het erg moeilijk voor de buddy om de grenzen te vinden of te begrijpen dat het niet iets is dat je zelf kunt oplossen. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

En de vrijwilliger helpt cliënt X en die X heeft ook nog vrienden A en B, en die help hij dan ineens ook mee. Dus die vrijwilligers bouwen iets op, zonder dat daar eigenlijk een kader rond is. En op de duur zijn die heel veel chique dingen aan het doen, kilometers aan het verzetten... Eigenlijk zijn dat een beetje ongeleide projectielen.[...] Ja er groeit een soort afhankelijkheid in twee richtingen, evengoed de buddy die het nodig heeft. (Vrijwilligerscoördinator Buddywerking CAW Limburg)

Nee, daar stopt het niet. We vonden een appartement en toen heb ik persoonlijk ervaren, wat is armoede. Iedereen kent armoede en weet wat het is. Maar ik zat er met beide voeten in en ik was er niet goed van. Die mensen hadden totaal niks. Niks hebben is de kleren die je aanhebt, en daar houdt het mee op. En nu wil ik niet dat ik mezelf hierbij in de verf zet, maar ja.. ik ben beginnen zoeken naar meubels voor hun, naar kleding voor de kinderen, naar alles.[...] Ja, je weet niet waar je aan begint... Of je weet wel je aan begint maar je weet niet waar het uitkomt. (Buddy CAW Limburg)

Financiële ondersteuning

Alle geïnterviewde vrijwilligers geven aan dat ze niks voor hun engagement hoeven te ontvangen, maar dat ze ook liever geen extra kosten wensen te maken. De meeste initiatieven voorzien wel een vervoers- en onkostenvergoeding.

Maar ik denk toch wel dat een minimum aan financiële ondersteuning aan een comité, dat dat een basisvoorwaarde is. Want dat zijn echt minimumbedragen. In het begin dat ik op pensioen was belde ik naar hier en naar daar. En de maand erna had ik een telefoonrekening waarvan ik omver viel. Dat heb ik nu opgelost, ik heb een abonnement. Maar er zijn altijd kosten. (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Voor vrijwilligersinitiatieven wil dit zeggen dat ze in hun budgetten rekening moeten houden met deze – soms onvoorspelbare – onkostenpost. Voor initiatieven die in een financieel onzekere situatie zitten is dit niet altijd evident.

De financiële ondersteuning hebben wij nu, en op jaarbasis gaat dat over een minimumbedrag, maar dat is wel cruciaal of mensen het blijven doen of niet blijven doen. (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

6.5.2 Ondersteuningsnoden van vrijwilligersinitiatieven.

Naast de ondersteuningsnoden van de individuele vrijwilligers komen uit de interviews en de case-studies ook ondersteuningsnoden op het niveau van de initiatieven naar voor.

Onzekerheid over het voortbestaan van een initiatief: financieel en juridisch

Onzekerheid over het voortbestaan vormt een belangrijke barrière voor vrijwilligersinitiatieven om structurele ondersteuning voor hun vrijwilligers te voorzien. Bij het langdurig bestaan van een initiatief denken we automatisch aan een structurele financiering.

Wanneer we kijken naar de financieringsmethoden van de bevraagde initiatieven, valt op dat de professionele initiatieven met een vrijwilligerswerking hun financiering doorgaans baseren op een vorm van (overheids)subsiëring. Het wegvallen van de (overheids)financiering betekent in een aantal gevallen ook het einde van de vrijwilligerswerking, of het einde van de professionele ondersteuning van de vrijwilligers.

Bijvoorbeeld, het CAW buddy-project wonen werkt goed, en dan zeggen ze, we stoppen dat. Terwijl op de werkvloer zijn we nog goed bezig. Dat komt dan allemaal op de kap van de vrijwilligersorganisaties. Ze zouden, als ze zien dat er minder instroom is, dat nog een tijd moeten laten doorgaan.” (Focusgroep_Vrijwilliger7)

Bij sommige initiatieven leidde het stopzetten van de formele subsidiëring naar een zoektocht naar alternatieve financieringsvormen. Zo kan een project voor woonondersteuning passen binnen een projectoproep naar bredere sociale ondersteuning of woonondersteuning voor een bredere doelgroep. Op die manier kaderde Woonclub CAW De Kempen de woonondersteuning voor vluchtelingen in het stimuleren van werkgelegenheid voor kwetsbare doelgroepen. Zij verkregen via deze weg een tijdelijke ESF-financiering tot en met 2019. Maar ook hier is de vraag wat er dan gebeurt wanneer deze financiering afloopt.

De nood aan meer financiële ondersteuning hangt ook samen met een nood aan juridische en praktische ondersteuning. Zo is er bij verschillende vrijwilligersinitiatieven niet voldoende kennis in huis om de soms ingewikkelde subsidie-aanvragen in te vullen.

De subsidie-aanvragen zijn zo moeilijk. Bij bepaalde subsidies denk ik dat als we er begeleiding in hadden gehad, we ze wel hadden gekregen. (Focusgroep_Vrijwilliger7)

Ook de juridische kennis over het omvormen van informele structuur van een initiatief naar een permanente structuur ontbreekt bij veel van de bevraagde initiatieven. Vrijwilligers willen hier wel werk van maken, maar vinden het proces niet erg toegankelijk.

Als ik een vzw zou worden en een financiële structuur zou beginnen om subsidies te ontvangen, waar begin ik dan, hoe doe ik dat? Nu zijn we een feitelijke vereniging. Je kunt het waarschijnlijk op internet vinden, maar de drempel is te hoog. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Ik vind het een heel moeilijk proces om een vzw te starten. Om de goede info te krijgen. (Focusgroep_Vrijwilliger1).

Een tekort aan vrijwilligers

Nederlands onderzoek van Devilee (2005) toont aan dat 38% van de (14,00) bevraagde vrijwilligersinitiatieven in Nederland met een tekort aan vrijwilligers kampt. Hoewel een tekort aan vrijwilligers in iedere sector voorkomt, zijn er ook intersectorale verschillen. In de sector 'zorg of hulpverlening' is het aandeel initiatieven met een vrijwilligerstekort het grootste (47%).

Zowel uit de casestudies als de focusgroep in dit onderzoek blijkt dat de takenlast voor de initiatieven te groot is voor het aantal vrijwilligers waarover ze beschikken. Daardoor komt een te groot aantal taken op de schouders van vrijwilligers terecht. Dit werd reeds besproken in het luik over de ervaring van het vrijwilligersengagement (Zie 6.4 *De ervaring van het vrijwilligersengagement*).

Het inzetten van vrijwilligers is belangrijk, maar zorg en welzijn mogen volgens Bogaerts (2019) niet enkel afgeschoven worden op burgers en vrijwilligers. De vrijwilligers beschouwen hun engagement als iets moois, zolang het een engagement is dat complementair is aan dat van de professionele hulp, en deze professionele hulp niet integraal over moet nemen. De overheid speelt dus een rol in het faciliteren van vrijwilligersengagement door niet alle zorg- en welzijnstaken aan vrijwilligers over te laten (Bogaerts, 2019). Ook op de eerstelijnsfunctie zijn professionele hulpverleners en medewerkers vereist.

Dat geldt ook voor de woonondersteuning van vluchtelingen. De spanning tussen professionele hulpverlening en ondersteuning door vrijwilligers kwam ook aan bod in de focusgroep.

- *Ik vind dat het ook iets mooi heeft, de belangeloosheid van vzw's. Iedereen wil dat de dingen professioneel worden aangepakt en dat je maar een hoop ongeregdheid bent als vrijwilligers en vzw. Maar dat heeft iets moois ook wel. Om de gaatjes te vullen die er op een bepaald moment vallen omdat de officiële hulp tekort schiet.* (Focusgroep_Vrijwilliger3)
- *Ja, maar laat een vrijwilliger een vrijwilliger blijven. En niet alle taken van de professional overnemen.* (Focusgroep_Vrijwilliger1)

De structurele barrières (regelgeving, het tekort aan (sociale) kwaliteitsvolle en betaalbare woningen, discriminatie op de huurmarkt....), waarop vrijwilligers stoten bij hun engagement, zorgen ervoor dat zoeken naar woningen niet de meest populaire taak is. Dit is een volgens één vrijwilliger een oorzaak voor het tekort aan vrijwilligers.

Ik denk dat dat bij mij op het moment nog de grootste frustratie is. Ja, bijna het gevoel hebben van er alleen voor te staan. Zoveel mensen binnen krijgen en ze niet allemaal te kunnen helpen, niet kunnen beantwoorden aan de vragen, en... ja, weet je, er zijn niet veel mensen die dit vrijwilligerswerk, echt het zoeken naar woningen, niet willen doen. Omdat het zo'n frustrerende bezigheid is. (Focusgroep_Vrijwilliger1)

Regelgeving

De initiatieven geven ook aan dat ze geregeld op administratieve en juridische barrières stoten. De informatie over regelgeving ervaren ze als ontoegankelijk, en verspreid over te veel verschillende diensten.

Ik vind dat de overheid in haar wonen schromelijk tekort schiet. In zoverre dat de verschillende loketten waarmee ik te maken heb, zowel uit voogdij als vluchtelingenwerking. Ik denk aan een aantal ondersteuning in de richting van de Vlaamse overheid waar de informatie die wordt gegeven over de woonpremies heel moeilijk toegankelijk is, vragen voor wooninspectie Vlaanderen dat die niet antwoorden. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

Bovendien verhoogt de complexe regelgeving de drempel voor de aanvragers. Dit wordt voornamelijk aangehaald voor het aanvragen van de huursubsidie –of premie, maar bijvoorbeeld ook voor het maken van de Melding Tijdelijk Wonen.

Naar mijn mening zou de overheid de drempel voor veel dingen kunnen verlagen. En soms komen we er wel overheen, maar we maken ook fouten. Zoals de huursubsidie is een ongelooflijk moeilijk ding dat we tegenkomen. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Naast verspreiding van informatie over verschillende diensten en de complexiteit in de regelgeving, ervaren alle bevraagde vrijwilligers in de praktijk ook dat de interpretatie of toepassing van de regelgeving sterk lokaal kan verschillen.

Ik krijg wekelijks telefoons van initiatieven dat ze op regelgevende barrières stoten. Bijvoorbeeld iemand die telefoon krijgt van het Agentschap Integratie en Inburgering die zeggen dat er een gezin is dat uit hun woning moet. Maar als ze te lang geen woning hebben verliezen zij hun verblijfsvergunning. Klopt dat? Nee, natuurlijk klopt dat niet. Maar ik krijg constant vragen waarop zij botsen. Het OCMW wil niet mee of de gemeente komt af met een regel die het project zou doen vallen. Dan ben ik degene die voor hun gaat bemiddelen of de wet- en regelgeving opzoekt. Zodat ze weten wat er klopt of niet. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Logistieke uitdagingen

Voornamelijk de vrijwilligerswerkings die los van een professionele organisatie functioneren, kennen logistieke uitdagingen. Deze noden variëren van een stockageplaats voor materiaal zoals huisraad tot een nood aan logistieke verhuisondersteuning zoals een eigen bestelwagen/gehuurde bestelwagen aan goedkoop tarief.

Wij betalen momenteel voor de camionette. Waarom kunnen wij die (camionette OCMW) niet huren voor een zaterdag als die daar toch staat? Want om nu altijd op zoek te gaan naar een remork. Of je moet een camionette gaan huren voor een aantal uurtjes en dan ben je 150 euro kwijt. (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

De nood aan logistieke ondersteuning is ook gekoppeld aan de financiële ondersteuningsnood van initiatieven. Tot 2018 leverde Huizen van Vrede vzw logistieke verhuisondersteuning aan vluchtelingen. De vrijwilligers haalden meubels af bij de donateurs en leverden deze bij de vluchtelingen thuis. Dergelijke verhuisondersteuning werd onmogelijk door de te hoge vervoerskosten. Huizen van Vrede vzw heeft bijgevolg geen nood aan logistieke ondersteuning, maar wel aan financiële ondersteuning om de logistieke ondersteuning voor vluchtelingen te realiseren.

6.5.3 Samenvattend: noden op individueel en organisatieniveau

Zowel individuele vrijwilligers als vrijwilligersinitiatieven kaarten specifieke ondersteuningsnoden aan. Op niveau van de vrijwilligers weerklinkt de nood aan juridische ondersteuning op het vlak van asiel – en vreemdelingenrecht en regelgeving met betrekking tot wonen, emotionele ondersteuning, vorming, vertaalondersteuning, ondersteuning in het afbakenen van grenzen en een financiële compensatie van gemaakte kosten.

Vrijwilligersinitiatieven wijzen ook op financiële en juridische noden, maar dan op vlak van een nood aan structurele financiering of ondersteuning in het bekomen van dergelijke financiering. Juridische ondersteuning heeft onder meer betrekking op informatie om van een feitelijke vereniging over te gaan naar een vzw-structuur. Beide zijn essentieel om het voortbestaan van een vrijwilligersinitiatief te garanderen. Ook op vlak van regelgeving met betrekking tot wonen worden zij geconfronteerd met een nood aan ondersteuning. Op het niveau van een initiatief gaat dit dan vooral over de verschillen in interpretatie van regelgeving tussen lokale besturen of diensten, het naast elkaar werken van diensten, en de ontoegankelijkheid van bepaalde diensten. Verder worden verschillende, voornamelijk onbezoldigde vrijwilligersinitiatieven, geconfronteerd met enkele logistieke uitdagingen.

Zo goed als alle initiatieven wijzen ten slotte op een tekort aan vrijwilligers om de hulpvragen te beantwoorden. Het structureel aanpakken van de woonnoden van erkende vluchtelingen door capaciteitsuitbreiding op de (sociale) huurmarkt en door het (her)opstarten van professionele ondersteuning van woonbegeleiding, zijn twee beleidssporen die de hoge druk op de schouders van vrijwilligers vandaag zouden helpen verminderen.

6.6 De ondersteuning die vrijwilligers helpt

Uit het onderzoek blijkt dat vrijwilligers op heel wat vlakken ondersteuning kunnen gebruiken. Dit neemt niet weg dat zij momenteel al verschillende vormen van ondersteuning krijgen, zowel vanuit het vrijwilligersinitiatief waarmee ze zich verbonden hebben, als van externe organisaties. We geven hier een overzicht van de ondersteuningsvormen die worden aangehaald als antwoord op bepaalde noden, en die vrijwilligers als zinvol ervaren.

In de web-enquête geeft bijna twee op drie (64%) van de (107) bevraagde vrijwilligers aan dat ze enige vorm van ondersteuning krijgen. Ook bij de focusgroep werd op voorhand via een korte schriftelijke bevraging bij de deelnemers gepeild naar de ondersteuning van de vrijwilligers. Twee van de deelnemers gaven aan dat ze 'best wel veel' ondersteuning krijgen, vijf deelnemers dat ze 'een beetje' ondersteuning krijgen en slechts twee deelnemers dat ze 'geen ondersteuning' krijgen.

Bij de open vraag welke ondersteuning ze krijgen, geven de respondenten in de web-enquête een brede waaier aan antwoorden. De ondersteuning die ze ontvangen varieert van de ondersteuning door medevrijwilligers "we zijn een hechte groep met een ruim netwerk (o.a. ook advocaten en psychologen die mee actief zijn" en "onderlinge ondersteuning tussen vrijwilligers"), ondersteuning door vorming "antwoord op de praktische vragen tijdens de sessies en informatieve momenten waarop nader wordt ingegaan op de wetgeving en problematiek" en "opleiding en praat/teamgroep", tot ondersteuning door doorverwijzing en samenwerking met "doorverwijzing en informatie", "samenwerking met OCMW en CAW".

We bespreken in dit luik wat vrijwilligers ervaren als ondersteunend. Voor andere vrijwilligersinitiatieven kan dit een inspiratie zijn om hier extra aandacht aan te besteden.

6.6.1 Vanuit het initiatief

Vrijwilligersinitiatieven zetten elk op hun eigen manier in op het ondersteunen van hun vrijwilligers. We geven hier een opsomming van zaken die de bevraagde vrijwilligers als enorm zinvol en steunend ervaren bij hun vrijwilligersengagement.

Een expertisenetwerk

Zowel bij de vrijwilligers in de focusgroep, als bij de casusbezoeken, waren er verschillende vrijwilligersinitiatieven die inzetten op het uitbouwen van een netwerk van personen met verschillende expertises. Deze strategie tracht een antwoord te bieden op de zeer verschillende ondersteuningsnoden die vrijwilligers ervaren, als gevolg van het werken in complex terrein met verschillende juridische, administratieve, taalkundige uitdagingen.

Vrijwilligers gaan actief op zoek naar mensen met een bepaalde expertise die zich willen verbinden aan het initiatief als expert. Deze experts engageren zich misschien minder om effectieve woonondersteuningstaken voor vluchtelingen op te nemen, maar zijn bereikbaar voor de vrijwilligers in geval van specialistische vragen.

Wij zijn gericht op zoek gegaan naar die mensen. Iedereen is heel hard welkom. Want vrijwilligers, eender wie, kan je altijd ongelooflijk goed inschakelen. Maar je wil daar wel graag wat mensen met kennis binnenbrengen. Als je zegt ik wil werken rond wonen, toeleiding naar werk, ondersteunen in hun procedures (gezinshereniging), (...) dan is het nuttig dat je specialisten in huis hebt. (...) Wij hebben chance dat wij een aantal juristen vreemdelingenrecht hebben. En zo proberen we voor allerlei dingen, wonen, werken, .. de juiste mensen in de vzw te hebben. Dat is ongelooflijk waardevol. (Focusgroep_Vrijwilliger3)

Ook ons netwerk is vrij groot. Er zijn advocaten die betrokken zijn. Dus als ik een vraag heb, voor mij is die man heel aanspreekbaar. Ik bel die gewoon. Dus als je een nood hebt, ik ken alle contactpersonen wel waar ik beroep op kan doen. En dat is gefaciliteerd vanuit het vrijwilligersinitiatief. Dat is vooral één van de trekkers die die contacten legt, en die je hier dan leert kennen en zo uw netwerk uitbreidt. (...) Ondertussen weet ik wie ik voor wat kan of moet aanspreken. (Focusgroep_Vrijwilliger8)

Sommige vrijwilligersinitiatieven vangen de nood aan gespecialiseerde kennis ook op door zich aan te sluiten bij koepelorganisaties die een bepaalde expertise in huis hebben. Het Genks Comité Vluchtelingen is bijvoorbeeld aangesloten bij het Limburgs Platform voor Vluchtelingen, dat het juridische aspect van de vrijwilligersovereenkomsten op zich neemt voor hen. Het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk biedt eveneens juridische ondersteuning aan vrijwilligerswerkingen.

Een goede lokale samenwerking

De bevroegde vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven geven aan dat het uitbouwen van sterk lokaal netwerk, zeker met lokale OCMW's, het ondersteuningswerk dat zij doen voor vluchtelingen vergemakkelijkt. Investeren in goede relaties en een goede samenwerking kan heel wat frustraties voorkomen.

Dat is bij ons ook het gevoel, dat het belang van dat OCMW enorm groot is. Wij hebben een heel goede samenwerking met het OCMW. Wij hebben er maar eentje natuurlijk. (...) Dus die relatie met het OCMW is gigantisch belangrijk. Ook naar huursubsidie. Wij hebben daar eigenlijk nooit problemen mee. Ze gaan altijd tot het uiterste om te helpen. (Focusgroep_Vrijwilliger3)

Verschillende van de bevroegde professionele initiatieven met een vrijwilligerswerking (Regionale Woonclub W13, Buddywerking CAW Limburg) gingen een formeel samenwerkingsverband aan met het lokale OCMW. Zo kunnen zij voor bepaalde zaken rond huurwaarborg, huursubsidie, etc doorverwijzen naar het lokale OCMW.

Maar de verdere stappen van huurcontract en waarborg, dat wordt geregeld door het OCMW. Maar we zeggen dat ook altijd in het begin tegen de mensen. Als het zover is, teken dan nog niet en ga dan met het huurcontract naar het OCMW. (Projectmedewerker Regionale Woonclub W13)

Ja contracten tekenen ook en naar de bank gaan, huurwaarborg. Al die dingen uitleggen. Contracten uitleggen en vertalen. Normaal gezien doet al die dingen OCMW, maar ik ben wat op eigen benen gaan lopen. Ja, de aard van mij. Dat moet vooruit gaan en die mensen willen geholpen worden. Maar normaal gezien is dat de taak van het OCMW en doen zij dat ook. Dat zij ook zeiden. Maar het ging nog niet snel genoeg en daar ben ik in de fout gegaan. (Buddy CAW Limburg)

Vorming

Sommige vrijwilligersinitiatieven voorzien zelf vorming voor hun vrijwilligers. De organisaties met betaalde werkrachten, die werken met onbezoldigde vrijwilligers, organiseren vaak toch één of meerdere vormingsmomenten voor hun vrijwilligers. Zo organiseren alle bezochte casussen, uitgezonderd Karavanserai, een (basis)vorming voor startende vrijwilligers. De aangeboden vorming varieert in intensiteit afhankelijk van het initiatief. De initiatieven koppelen deze vorming vaak aan de overlegmomenten met vrijwilligers. In de Regionale Woonclub W13 vult men de overlegmomenten met vrijwilligers in als intervisie-of vormingsmoment. Het thema van de vorming wordt bepaald naargelang de noden van de vrijwilligers .

Ja, en tijdens de coaching kwam dat ook naar boven. En dan doen we soms een vorming in plaats van een intervisie, op vraag van de mensen. En het Agentschap voor Integratie en Inburgering had zo wel een aantal vormingen geschreven. (Vrijwilligerscoach Buddywerking CAW Limburg)

En omgekeerd de vrijwilligers die met de vraag zitten, wij vragen ook wat ze nog willen bijleren. Op hun vragen en noden proberen wij in te spelen. Dus als zij zouden vragen: 'ik heb nood, hoe leer ik telefoneren?' dan zouden wij dat ook inschakelen. Maar al degenen in de woonclub zijn daar eigenlijk vlot mee weggeraakt. En het is vooral het vormende dat blijft naar boven komen. (Projectmedewerker Regionale Woonclub W13)

Maar ook de initiatieven die volledig op onbezoldigde vrijwilligers draaien, zorgen soms voor vormingsmomenten voor hun vrijwilligers. Zo was er één initiatief bij de focusgroep, waar de voorzitter van de vzw vorming gaf aan de andere vrijwilligers. Een ander initiatief sprak het eigen expertisenetwerk aan om vormingen te organiseren wanneer er vraag was vanuit vrijwilligers.

- *Wij hebben een hele goede voorzitter van de vzw. Die heeft ons ook een hele goede infovoormiddag gegeven, met alle mogelijke info voor alle vrijwilligers. (Focusgroep_Vrijwilliger4)*
- *Je hebt mensen die zeggen een beperkt specifiek engagement willen opnemen. En je hebt mensen die verder willen gaan. En dan is het aan hun om aan te geven waar ze nood aan hebben. En wij hebben genoeg contacten om dan opleidingen aan te vragen. (Focusgroep_Vrijwilliger7)*

Een goede intake van nieuwe vrijwilligers

Ieder van de bevroegde vrijwilligersinitiatieven maakt bij de selectie en screening van vrijwilligers gebruik van een vorm van intakegesprek waarin onder andere naar de motivatie van de kandidaat-vrijwilliger gepeild wordt. Mede als gevolg van een goed intakegesprek zouden er bij de onderzochte casussen weinig vrijwilligers nog afhaken tijdens het vrijwilligerswerk. Gebeurt dit toch, dan is dit voornamelijk te wijten aan een veranderende levenssituatie (bijvoorbeeld het vinden voltijds werk, de zorg moeten opnemen voor een familielid, gezondheidsproblemen, ...) die moeilijk te combineren is met een vrijwilligersengagement.

Naast de motivatie van de vrijwilliger wordt doorgaans ook gevraagd naar diens capaciteiten en interesses. Op basis daarvan tracht men een takenpakket samen te stellen dat voldoening geeft aan de vrijwilliger en het initiatief ten goede komt.

Bij ons is het principe als er iemand is die vrijwilliger is, dan is er door de coördinatie een gesprek. En ieder heeft zijn talenten. Zoals iemand daarnet zei, die vrouw heeft haar capaciteiten op een ander vlak. Je hebt mensen die op dat vlak beter zijn dan dat. En dan kijk, wil die man of die vrouw naar ons woonteam of.... Dat is afhankelijk. Maar wij hebben onze weg daarin gezocht. (Focusgroep_Vrijwilliger7)

Die lijst [van verhuurders] was eerst gemaakt in Word, maar dat was niet zo handig. En dan zei een van de vrijwilligers, heb je er al eens aan gedacht om dat in Excel te doen? Misschien is dat wel beter om te sorteren en filters op te zetten. Dus de input van de vrijwilligers is wel belangrijk want zij zijn ook degenen die daarmee moeten werken. (Projectmedewerker Woonclub CAW De Kempen)

(Ver)taalondersteuning

Uit de web-enquête blijkt dat iets meer dan de helft (54%) van de bevroegde vrijwilligers (ver)taalondersteuning ontvangen. Deze ondersteuning wordt binnen de casussen doorgaans opgenomen door erkende vluchtelingen die zich engageren als vrijwilliger. Soms zijn het vluchtelingen die eerst zelf zijn geholpen door het vrijwilligersinitiatief, en zich vervolgens engageren als vertaler/tolk voor nieuwe hulpvragers. Aangezien sommige van deze vluchtelingen zelf nog voor heel wat uitdagingen

in hun leven staan, is hun tijdsinvestering in het vrijwilligerswerk beperkter. Hun engagement uit zich dan bijvoorbeeld in sporadische vertaalondersteuning.

Ja, de vluchtelingen die vrijwilliger zijn, zijn de ervaringsdragers en mij is wel duidelijk in de jaren dat we samenwerken dat die zelf ook nog met heel veel problemen zitten. Met gezinshereniging, of met de opvoeding, de school, schulden... En die komen wel maar die kunnen soms weggeknijpt worden omdat ze zelf ook begeleiding hebben. Omwille van een afspraak hier of daar. En dat is ook typisch met mensen uit de groep die je bedient, dat die zelf ook... Dat is anders, dat is een bepaald type vrijwilligers. (Projectmedewerker Woonclub CAW De Kempen)

Kwetsbare vrijwilligers, zoals vluchtelingen die nog heel wat obstakels in hun leven tegenkomen, vragen de nodige ondersteuning. Vaak ervaren kwetsbare vrijwilligers nog heel wat drempels in het vrijwilligerswerk. De bevroegde professionele organisaties in dit onderzoek, beslisten soms om hen niet in te schakelen als vrijwilligers omdat ze niet voldoende tijd kunnen vrijmaken voor de ondersteuning van deze vrijwilligers.

We hebben één doelgroepvrijwilliger, maar het was oorspronkelijk niet de bedoeling dat we dat gingen doen. Dat klinkt wat cru, maar we moeten ze ook kunnen ondersteunen (Projectmedewerker Regionale Woonclub W13)

Psychosociale/emotionele ondersteuning en zelfzorg

Engagement opnemen ten aanzien van vluchtelingen kan emotioneel zwaar zijn. Soms duiken (al dan niet traumatische) verhalen op over het thuisland of het vluchtverhaal. Soms loopt het integratieproces moeilijker dan gehoopt. Of soms is het weinig bemoedigend wanneer weer een woning niet beschikbaar is voor een vluchteling, en de tijdsdruk om de asielopvang te verlaten steeds groter wordt. Zorg voor de vrijwilligers in de vorm van psychosociale/emotionele ondersteuning is dan ook allesbehalve een luxe. Toch zegt slechts één op vijf (20%) van de bevroegde vrijwilligers in de web-enquête psychosociale/emotionele ondersteuning te hebben.

Ook de onderzochte casussen gaven aan dat ze doorgaans geen rechtstreekse psychosociale/emotionele ondersteuning geven. Hun psychosociale ondersteuning voor vrijwilligers zit vervat in de vormingsmomenten, intervisiemomenten of informele activiteiten die ze voor vrijwilligers organiseren. Dit blijkt ook uit het feit dat de vrijwilligers de ondersteuning die ze van het initiatief krijgen, niet omschrijven als psychosociale/emotionele ondersteuning, maar wel als steun in het 'aankaarten van uitdagingen' en het 'uitwisselen van ervaringen'.

De vrijwilligers en professionals van de onderzochte casussen geven zowel argumenten voor interne, als voor externe psychosociale/emotionele ondersteuning. Een externe (professionele) psychosociaal ondersteuner kijkt met een objectieve en onbevagen blik naar de feiten. Een interne ondersteuner heeft doorgaans geen professionele opleiding gehad om dergelijke steun te verlenen. De drempel om als vrijwilliger aan te kloppen bij een interne psychosociaal ondersteuner ligt wel lager dan voor een externe ondersteuner.

We zien bovendien dat de vrijwilligers ook zorg dragen voor elkaar op een meer informele manier. Vrijwilligers die actief zijn in een initiatief waar een tekort is aan vrijwilligers, kunnen dan wel druk ervaren om door te zetten, omdat er niemand anders is die kan overnemen.

- *En dat is voor mij ook moeilijk om dat los te laten. En ik kreeg dan dikwijls het advies van 'je moet niet zo bezorgd zijn' van de andere vrijwilligers. (...) Als ik dan zeg, nu kan het eventjes niet voor mij, dan is dat goed. Dat wordt gesteund van de vrijwilligersgroep. Toen heeft de voorzitter dat even overgenomen. (Focusgroep_Vrijwilliger4)*
- *Ja, ik denk dat die betrokkenheid heel dubbel kan zijn. Als je betrokken bent dan kan je net iets meer geven. (...) Maar voor jezelf is het misschien niet altijd zo goed om het ook vol te houden. Qua zelfzorg, kan je beter niet te betrokken zijn. (Focusgroep_Vrijwilliger1)*

- *Kan je dan soms doorgeven aan anderen, als het eventjes niet meer lukt? Want dat is zo in een vzw, je bent heel betrokken dan. Maar dan kan iemand anders misschien even overnemen?* (Focusgroep_Vrijwilliger4)
- *Er is de ruimte om te zeggen 'het zit mij te hoog, iemand moet overnemen'. Maar ik vrees dat er niemand is om over te nemen. En dan is het moeilijk om die grens aan te geven. Maar ik heb soms echt wel het gevoel dat ik er qua woningen zoeken in de groep er alleen voor sta. Ik kan dat allemaal niet meer bolwerken. Ik heb nu gezegd dat ik even geen permanenties meer doe en geen nieuwe mensen meer bijneem. Want het gaat niet meer, het is te veel. Ik krijg thuis problemen, vrienden klagen dat ze mij niet meer zien, ... De vrijwilligersgroep respecteert dat, maar er is geen nevenopvang denk ik.* (Focusgroep_Vrijwilliger1)

Enkele vrijwilligers in de focusgroep gaven ook aan dat zij – geleerd door ervaring – ook zorg dragen voor zichzelf om te voorkomen dat ze emotioneel te sterk betrokken raken of daardoor uitgeblust raken.

- *Dat is wat balanceren op een koord van engageren en emotioneel betrokken voelen, en toch een zekere afstand bewaren. In het begin had ik het daar heel moeilijk mee. (...) Je bent wel begaan maar je bent niet verantwoordelijk voor die persoon. Ik heb met één jongen het heel moeilijk gehad. Daar heb ik in een woonbegeleiding bijna 50 huizen mee bezocht. En op de duur was dat bijna een persoonlijk falen. En dat heb ik omgedraaid. Kijk, ik ben niet verantwoordelijk voor jou. Het zou fijn zijn dat we samen iets vinden. Maar lukt het niet, dan heb ik mijn best voor jou gedaan. Dus ik voel mij niet verantwoordelijk voor die mensen. Ik wil hen helpen zo veel als mogelijk. Maar lukt het niet dan heb ik mijn best gedaan.* (Focusgroep_Vrijwilliger8)
- *Ik denk dat in heel veel situaties de appreciatie van uzelf moet komen. Je gaat in heel veel situaties geen dankbaarheid krijgen van de mensen die plots vertrokken zijn of die cement in uw afvoer gooien omdat ze kwaad zijn of zich slecht behandeld voelen. Je moet dan zelf, tegen jezelf zeggen, eigenlijk heb je het wel goed gedaan. Een schouderklopje van jezelf aan jezelf.* (Focusgroep_Vrijwilliger3)
- *Ja, of van een collega vrijwilliger.* (Focusgroep_Vrijwilliger8)

Bij de onderzochte vrijwilligersinitiatieven zien we dat zij elk op een andere manier omgaan met de nood aan emotionele ondersteuning en het beschermen van de grenzen van hun vrijwilligers.

Zo omkadert de Buddywerking CAW Limburg het vrijwilligersengagement met een driehoekswerking tussen de professionele hulpverlener, de vrijwilliger en de vluchteling, waarbij ieder van deze actoren zijn plaats weet in het engagement (Buddywerking CAW Limburg). CAW de Kempen en de Regionale Woonclub W13 maken gebruik van het intakegesprek met de vrijwilligers en van tussentijdse intervisiemomenten. Buren zonder Grenzen hanteert een duidelijk 'niets moet, alle hulp is welkom'-vrijwilligersbeleid, waarbij het afbakenen van het vrijwilligersengagement centraal staat. En zowel Huizen van Vrede vzw als Buren zonder Grenzen maken gebruik van een wachtlijst (met prioriteiten) die het zoeken naar huisvesting voor vluchtelingen in zekere mate moet inperken.

Het afbakenen van de grenzen tussen vluchtelingen en vrijwilliger gaat in twee richtingen. Ook de vluchtelingen moeten zich bewust zijn van de grenzen en van de beperkingen van het vrijwilligersengagement. Dit verloopt ook niet altijd even gemakkelijk voor de vrijwilligers.

Ja, dan heb ik ook op een bepaald moment gezegd. Die mensen die laten mij niet los. Die willen altijd maar dat ik langs kom. Ik heb gezegd, ik moet het afronden. Maar dan, van je hebt toch tijd.. Dan heb ik gezegd, mijn contract loopt maar tot dan en dan moet ik stoppen. Maar ik geef nu en dan wel nog eens een telefoontje. Ik houd contact. En als er noden zijn spring ik nog wel eens binnen. (Buddy CAW Limburg)

Formele en informele ontmoetingsmomenten

Acht van de negen onderzochte vrijwilligersinitiatieven organiseren formele ontmoetingsmomenten voor hun vrijwilligers. Met deze ontmoetingsmomenten wordt ruimte voorzien voor uitwisseling tussen de vrijwilligers en kunnen ondersteuningsnoden gedetecteerd worden.

De formele ontmoetingsmomenten nemen meestal de vorm aan van een individueel gesprek (tussen professionele hulpverlener/initiatiefnemer/ coördinator en de vrijwilliger) of van een groepsge-
sprek (met alle vrijwilligers en geleid door een professionele hulpverlener/initiatiefnemer/coördina-
tor). Het groepsge-
sprek wordt doorgaans systematisch (maandelijks of tweemaandelijks) inge-
pland. De individuele gesprekken gebeuren voornamelijk op vraag van de vrijwilliger. In de professi-
onele organisaties met een vrijwilligerswerking is het in bepaalde gevallen ook de professionele
hulpverlener die hiertoe de eerste aanzet geeft.

Ja, om de 2 maanden is er een intervisiemoment of een vormingsmoment waar een formeel en een informeel stukje aan verbonden is. En tijdens dat informeel moment, een koffietje en kunnen ze onderling wat ervaringen uitwisselen. En vragen wij ook aan hen waar ze problemen ervaren, wat tekortkomingen zijn. (Projectmedewerker Regionale Woonclub W13)

Wat wij deden was maandelijkse interventies, waar we altijd vertrokken vanuit een andere techniek. Om ook de stille mensen in een groep toch te bereiken, en dan kwam er zo wel wat naar boven. En als wij dan detecteerden, hier is een individueel gesprek nodig gingen wij zelf wel... Mensen geven dat wel zo'n beetje aan he, van ik heb iets extra nodig maar ik... Die blijven zowat hangen rond de koffiekar en dan is het de moment om daar ook koffie te gaan drinken. (Vrijwilligerscoach Buddywerking CAW Limburg)

Minstens even belangrijk zijn de informele ontmoetingsmomenten. Deze kunnen informele, georganiseerde ontmoetingsmomenten zijn, of spontane ontmoetingsmomenten. Buren zonder Grenzen is een initiatief waarin beide vormen aanwezig zijn, met een georganiseerd zomer- en winterfeest voor de geëngageerde burgers, en anderzijds een sterk informeel contact via de facebookgroep van het initiatief.

De professionals én de vrijwilligers geven aan dat dergelijke informele activiteiten het groepsgevoel bevorderen, en ook momenten zijn waarop de vrijwilligers ervaringen kunnen uitwisselen en elkaar steunen.

En na dat formele gedeelte hebben we een stuk van een half uur, drie kwartier, dat er met elkaar kennis gemaakt wordt. Want ook dat is belangrijk. Dat de vrijwilligers weten wie dat nog doet. En eens ze elkaar vinden, dan zie je dat dat ook belangrijk is, dat ze eens kunnen 'luchten' tegen elkaar. (Coördinator Huizen van Vrede vzw)

Ook uit de focusgroep blijkt dat de mogelijkheid om als groep regelmatig bij elkaar te komen, veel steun kan geven.

Wat bij mij heel veel steunt geeft, is het groepsgevoel. Professioneel kom ik veel meer uit een richting waar het individualisme heel belangrijk is. Dat heb je totaal niet in die vrijwilligersgroep. (...) Daar komen er heel veel geregeld van terug (vluchtelingen, nvdr.), die komen een koffietje drinken, en ik vind dat daar heel veel energie van uit gaat, van die groepswerking. (Focusgroep_Vrijwilliger2)

Logistieke ondersteuning

Bij de casussen werd duidelijk dat voor vrijwilligersinitiatieven die niet verbonden zijn aan een professionele organisatie, de stockage van ingezameld materiaal (zoals huisraad, kleding, meubels, fietsen, etc) voor de meeste een logistieke uitdaging is, net zoals het vervoer van het materiaal. Verschillende initiatieven hebben mettertijd oplossingen gevonden, via samenwerkingen en/of het

goedkoop huren van ruimtes. Zo kan Buren zonder Grenzen voor logistieke ondersteuning momenteel rekenen op het medisch centrum Sint-Kamillus in Bierbeek waar ze in een van de ruimtes gratis materiaal kan stockeren. De Whatsappgroep van het Genks Comité Vluchtelingen fungeert als logistiek hulpmiddel bij de uitwisseling van materiële zaken zoals huisraad en kleren. En de vzw Huizen van Vrede huurt een lokaal voor stockage.

Soms kennen we iemand met een busje en kunnen we het huren voor een vriendenprijs. En voor de stockage zijn we nu in Sint-Kamillus, een psychiatrische instelling, waar we iets gratis kunnen doen. (Initiatiefneemster Buren zonder Grenzen)

Maar zij hebben dan soms ook dat zij via Whatsapp iets aankondigen. Of vragen om een frigo.. iemand heeft een tafel te geven, een marktje eigenlijk... (Vrijwilliger Genks Comité Vluchtelingen)

Bij de professionele organisaties met een vrijwilligerswerking wordt deze nood redelijk eenvoudig opgevangen door de bredere organisatie die beschikt over een algemene stockageplaats voor hun materiaal en/of over het nodige vervoer.

Professionele omkadering

De vrijwilligersinitiatieven die verbonden zijn aan een professionele organisatie met betaalde werkrachten, bieden aan hun vrijwilligers niet alleen vormingen en logistieke ondersteuning aan. Vrijwilligers kunnen er terecht bij de betaalde medewerkers van de organisatie. Ze hebben vaak de mogelijkheid om bij bepaalde juridische of administratieve vragen door te verwijzen naar professionele medewerkers. Zo geeft een deelnemer aan de focusgroep, die als vrijwilliger verbonden is aan een CAW, aan dat specifieke vragen doorgegeven kunnen worden binnen het CAW, of dat men naar het OCMW kan verwijzen. Even later geeft de vrijwilliger evenwel aan dat de medewerkers vaak niet bereikbaar zijn, en wat meer expertise-opbouw door bijvoorbeeld een vorming welkom is, zodat hij ook zelf kan antwoord op vragen.

Bij juridische vragen, zoals gezinshereniging, verwijs ik onmiddellijk door naar iemand van het personeel of een begeleider van het OCMW. (...) Dat vind ik wel jammer. Ik heb nog nooit gehoord van die vormingen en websites. Want ik zou dat graag weten. Nu krijg ik soms vragen, maar dan moet je een medewerker gaan zoeken, maar die zijn er vaak niet want zoveel personeel is er niet. (Focusgroep_Vrijwilligers5)

Bij de casussen bleek ook dat een sterke professionele omkadering betekent dat de vrijwilligers heel wat vragen *niet* krijgen, zodat hun takenpakket inhoudelijk lichter wordt. Zo is er bij het project Karavanseraï een professionele begeleider voor elke niet-begeleide minderjarige, die ondersteunt in alle juridische, administratieve en ook veel praktische zaken; en heeft elke jongere een voogd en een advocaat (indien de asielprocedure nog lopende is). De combinatie van dergelijke sterke professionele omkadering van de niet-begeleide minderjarige vluchtelingen, en het beperkt engagement dat gevraagd wordt van de vrijwilligers in het samenhuisproject, zorgt ervoor dat de vrijwilligers er ook weinig nood hebben aan extra ondersteuning.

Ik heb niet echt nood aan meer ondersteuning. Voor mij is het goed zo. De vragen die ik krijg (van de jongeren nvdr.) zijn niet moeilijk. Voor moeilijke vragen hebben zij hun begeleider. (Vrijwilliger Karavanseraï)

6.6.2 Externe ondersteuning

Vrijwilligersinitiatieven kunnen zelf acties ondernemen om de vrijwilligers te ondersteunen, maar kunnen voor bepaalde zaken, en in sommige regio's, ook terecht bij andere organisaties of lokale besturen.

Lokaal bestuur

Tijdens de focusgroep met vrijwilligers werd duidelijk dat een goede samenwerking met, maar ook ondersteuning vanuit, het lokaal bestuur een enorme meerwaarde betekent voor de vrijwilligersinitiatieven. Vrijwilligers geven aan dat ze omwille van de afwezigheid van een overkoepelend centraal aanspreekpunt, vaak lang moeten zoeken vooraleer ze de juiste informatie gevonden hebben. Het voorbeeld van de taskforce vluchtelingen uit Gent, wordt door de deelnemer uit Gent ervaren als een enorm waardevol antwoord op die uitdaging en een zeer sterke ondersteuning.

- *Je zou één aanspreekpunt moeten hebben waar je naartoe gaat, die je dan kan begeleiden tot je een antwoord hebt. En dat heb je niet. Ik moet soms tien telefoons doen naar verschillende instellingen of personen vooraleer ik te weten kom wat ik moet weten. (Focusgroep_Vrijwilliger2)*
- *Bij ons [in Gent] heb je de taskforce, dat is een soort van coördinatie, zodat als je een vraag hebt, gelijk op welk vlak, je die kan stellen en binnen de 24u werd die doorverwezen naar de juiste persoon. Dat gaat van voedselpakketten tot juridische zaken, tot... Dus dat is wel een heel goede zaak. (...) Die taskforce vluchtelingen heeft prachtwerk gedaan, en nog altijd. (Focusgroep_Vrijwilliger7)*
- *Maar je ziet, het gaat hier om een lokaal initiatief. Ik zou nu willen vertalen naar Antwerpen. Daar geraak je tegenwoordig niet meer aan informatie. Tenzij je daar toevallig op een individueel sociaal assistent komt die je kan verder helpen. Ik moet wel zeggen, in Atlas kan men ook wel terecht, maar dat is dus naar taal en werk zoeken alleen. (Focusgroep_Vrijwilliger2)*

Externe organisaties en NGO's

Verschillende organisaties hebben ondersteuningstools ontwikkeld voor vrijwilligers, vluchtelingen of burgers. Tijdens de focusgroep en de casusbezoeken, peilden we ook kort naar de bekendheid en de toegankelijkheid van enkele hiervan.

Agentschap Inburgering en Integratie: website en juridische helpdesk asiel – en vreemdelingenrecht

De website van het Agentschap Inburgering en Integratie met informatie over vreemdelingenrecht is bij verschillende van de bevroegde vrijwilligers bekend, en wordt door hen als zeer nuttig en toegankelijk ervaren.⁵ Ze is echter absoluut nog niet bekend bij een deel van de vrijwilligers.

Ik vind het Agentschap I&I hun website fantastisch. Waar je ook meer en meer terecht kan voor heel specifieke vragen. Dat is zo'n website waar je zelf moet zeggen in wat voor situatie je bent, en dan ga je zo verder en verder. En dan krijg je daar een antwoord op. Dat is een website die ik al heel dikwijls mensen heb aangeraden om daar eens te gaan kijken. En als je het dan niet weet, dan bel je naar de helpdesk ofzo. (Focusgroep_Vrijwilliger3)

De juridische helpdesk van het Agentschap Inburgering en Integratie⁶ waar men telefonisch of via mail terecht kan met juridische vragen over internationaal familierecht, asielrecht en vreemdelingenrecht, bleek net zoals de website nog bij een heel aantal vrijwilligers niet bekend, zowel bij de bezochte vrijwilligersinitiatieven als bij de deelnemers aan de focusgroep. De deelnemers die de helpdesk wel kennen en er gebruik van maken vinden de helpdesk een toegankelijk ondersteuningsmiddel, en geven aan tevreden te zijn over de ontvangen dienstverlening.

⁵ <http://www.agii.be/thema/vreemdelingenrecht-internationaal-privaatrecht>

⁶ <http://www.agii.be/thema/vreemdelingenrecht-internationaal-privaatrecht/juridisch-advies/juridische-helpdesk-agentschap-integratie-en-inburgering>

- *Ik ken het niet. Het is de eerste keer dat ik hoor dat er zo'n helpdesk is.* (Focusgroep_Vrijwilliger2)
- *Ik ook niet.* (Focusgroep_Vrijwilligers6, 7, 8, 9)
- *Ik ken ze wel. Ik ben daar tevreden van. Soms zijn er eens twee wachtenden voor u, maar eigenlijk gaat dat altijd vlotjes. Ze zijn daar altijd vriendelijk. Ik bel daar veel liever naartoe dan naar de 1700.* (Focusgroep_Vrijwilliger1)

De Vluchtelingeninfolijn

De Vluchtelingeninfolijn van Vluchtelingenwerk Vlaanderen bleek bij slechts een klein aantal bevroegde vrijwilligers bekend. Wie er al contact mee had gehad bleek hier tevreden over. Eén deelnemer merkte op dat de impact van verminderde subsidies voor het middenveld de laatste jaren, ook voelbaar was bij het aanbod van de hulplijnen.

De vluchtelingeninfolijn...Ik vind het zo wat jammer dat veel van die vzw's veel minder subsidies krijgen dan vroeger, en dus ook veel minder hun hulplijnen kunnen bemannen. Eigenlijk de dienstverlening in het algemeen kunnen bemannen. Dat vind ik een heel triestige zaak. Vroeger De Foyer, dat was een vzw waar je ongelooflijk diepgaande informatie kon vinden. De beste van allemaal vond ik die. En dat is nu gedaan, wat heel jammer is. (Focusgroep_Vrijwilliger3)

Woning gezocht, burens gevonden – Orbit vzw

Het project 'Woning gezocht, Burens gevonden' van Orbit vzw en de ondersteuning die door de projectmedewerker Nils Luyten wordt geboden aan vrijwilligersinitiatieven bleek door iedereen bekend, en enorm gewaardeerd. Orbit wordt door de meesten beschouwd als dé expert op het gebied van wonen, en is voor hen dan ook het aanspreekpunt voor heel wat vragen rond dit thema.

Wij hebben zo wat onder elkaar afgesproken dat Orbit de referentie is op vlak van woonbegeleiding. En als wij dingen willen op poten zetten, dan zijn zij zo wat het kenniscentrum. En dat is wel een heel goed principe. Als je een specifiek probleem hebt rond wonen, neem contact op met Orbit. Zo vermijd je ook dat je tot in het oneindige contact moet opnemen met god-weet-wie-allemaal en het gevoel hebt dat je niet geholpen wordt. (Focusgroep_Vrijwilliger3)

Gastvrij Netwerk - uitwisseling onder vrijwilligersinitiatieven

Vrijwilligersinitiatieven hebben eveneens nood aan en baat bij uitwisseling onder elkaar. Veel initiatieven werken met eenzelfde doelgroep en/of bieden een gelijkaardige ondersteuning aan. De oprichting van het Gastvrij Netwerk in 2015 was een antwoord op deze nood vanuit vrijwilligersinitiatieven die zich inzetten voor mensen op de vlucht. Ondertussen zijn er 38 lidorganisaties die samen ruim 1.200 vrijwilligers vertegenwoordigen in dit netwerk (Goethals, 2019, p.51). Door zich te verenigen kunnen ze informatie, ervaring en goede praktijken uitwisselen. Dit doen ze bijvoorbeeld door een jaarlijkse netwerkdag te organiseren en een tweewekelijkse nieuwsbrief te versturen. Gastvrij Netwerk ontwikkelde tevens een "toolkit voor lokale vrijwilligersorganisatie die mensen op de vlucht ondersteunen in Vlaanderen en Brussel"⁷. Deze toolkit biedt heel wat praktisch, administratief en juridisch interessante informatie voor vrijwilligersinitiatieven. Ook het aspect woonnood en woonondersteuning komt hier uitgebreid in aanbod.

Bovendien worden de ervaringen van de leden op het terrein door het Gastvrij Netwerk gebundeld en gesignaleerd aan het beleid en middenveldorganisaties. Van de bevroegde vrijwilligersinitiatieven in dit onderzoek waren er maar enkelen bekend met het Gastvrij Netwerk. Wie hen kende, was echter positief over het ondersteuningsaanbod en de uitwisselingsmogelijkheden.

Steunpunt Asiel en Migratie – Mechelen

⁷ Zie: <https://www.vluchtelingenwerk.be/gastvrij-netwerk#sub-208>

Het Steunpunt Asiel en Migratie in Mechelen, werd door een deelnemer aan de focusgroep zelf aangehaald als een belangrijk bron van informatie en steun in de regio.

Wat ik ook een heel goed punt vind om informatie te krijgen is het Steunpunt Asiel en Migratie aan de Romboutstoren. Die zijn super qua informatie. (Focusgroep_Vrijwilliger1)

Manorea en Asyluminfo.be

Manorea⁸, een samenwerkingsverband tussen Minor-Ndako en Mentor-Escale, is een tweetalige helpdesk die ondersteuning biedt bij vragen rond niet-begeleide minderjarige vluchtelingen. Deze was bij geen van de bevroegde vrijwilligers bekend. Aangezien volgens hun website deze helpdesk zich voornamelijk richt op hulpverleners is het niet verwonderlijk dat deze informatie niet beschikbaar is voor vrijwilligers.

De website asyluminfo.be was ook niet bekend bij de bevroegde vrijwilligers. Deze website biedt informatie in verschillende talen aan asielzoekers in België over verschillende zaken: aankomst in België, de asielprocedure, wonen in België, vrijwilligerswerk en studeren in België. Aangezien de website zich voornamelijk richt op asielzoekers, is de informatie vermoedelijk minder bekend bij de vrijwilligers. Niettemin kan het voor hen ook een interessante bron van informatie zijn.

Vormingen

Veel van deze organisaties bieden ook vormingen aan, soms specifiek voor vrijwilligers. Niet alle bevroegde vrijwilligers blijken op de hoogte van dit aanbod, maar luisteren wel met veel interesse wanneer een vrijwilliger een opsomming maakt tijdens de focusgroep.

- *Vluchtelingenwerk Vlaanderen organiseert dat, De Foyer organiseert dat, Gastvrij Netwerk. Het Agentschap Inburgering en Integratie organiseert opleidingen. Je kan altijd daar terecht denk ik. (Focusgroep_Vrijwilliger3)*
- *Ik heb daar nog nooit van gehoord. Dit is nieuw voor mij. Anders zou ik daar wel naartoe gaan. (Focusgroep_Vrijwilliger5)*
- *Wij hebben vooral vormingen door Orbit over wonen. (Focusgroep_Vrijwilliger1)*

Niettegenstaande de interesse naar vormingen, is voor veel vrijwilligers het gebrek aan tijd een moeilijk aspect. De afweging tussen tijd investeren in het helpen van vluchtelingen, omdat er veel mensen zijn die komen aankloppen, versus tijd investeren in naar een vorming gaan, is voor vele vrijwilligers niet evident.

- *Ja, dat is weer heel dubbel he. Ik heb daar ook nood aan. Maar de tijd ook weer he. Ik heb al zo weinig tijd... (Focusgroep_Vrijwilliger1)*
- *Het is op een bepaald moment een keuze maken. Ga je nu met die cliënt mee of ga je naar een vorming. (Focusgroep_Vrijwilliger7)*
- *Dit blijkt ook uit de interviews bij de vrijwilligersinitiatieven.*
- *Twee, drie keer vorming per jaar is meer dan genoeg. Want dat is tijd dat ze daarin moeten steken. West-Vlamingen, die willen werken. Al dat gezever daarrond, ze hebben daar geen tijd voor. (Coördinator Huizen Van Vrede vzw)*

6.6.3 Samenvattend

In het hoofdstuk over de ondersteuningsnoden (Zie 6.5 *De ondersteuningsnoden van vrijwilligers*) inventariseerden we de noden op niveau van de individuele vrijwilligers en op niveau van vrijwilligersinitiatieven. In dat hoofdstuk werd duidelijk dat heel wat vrijwilligersinitiatieven manieren uitgewerkt hebben om met deze noden om te gaan, of dat er een aanbod bestaat vanuit middenveldorganisaties dat hierop inspeelt (maar mogelijks niet voldoende gekend is). Deze praktijken kunnen

8 <https://minor-ndako.be/watwedoeken/manorea-helpdesk/>

inspirerend zijn voor vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven die op zoek zijn naar tips om hun werking te verbeteren.

De nood aan juridische, en administratieve ondersteuning wordt door enkele vrijwilligersinitiatieven opgevangen door voor zichzelf een expertisenetwerk uit te bouwen. Gericht op zoek gaan naar vrijwilligers met bepaalde specifieke kennis, bijvoorbeeld met betrekking tot vreemdelingenrecht, oprichten en besturen van vzw's of regelgeving rond wonen, vangt veel de noden aan dergelijke ondersteuning op. Ook het aansluiten bij een koepelorganisatie met expertise wordt door initiatieven aangehaald als methode om correcte informatie op een vlotte en toegankelijke manier te bekomen. De invloed van lokale beleidsbeslissingen en het verschil tussen interpretatie van regelgeving op lokaal niveau, kan deels opgelost worden door goede samenwerking uit te bouwen met deze lokale partners. Een goede samenwerking bevordert afstemming en kan ervoor zorgen dat het aanklaarten van tegenstrijdigheden of structurele obstakels positieve resultaten oplevert.

De nood aan vorming die werd aangehaald door verschillende vrijwilligers wordt bij enkele van de vrijwilligersinitiatieven zelf ingevuld door eigenhandig vorming te geven, of vormingen te vragen aan partners indien er noden zijn. Het aanbod aan vormingen van middenveldorganisaties zoals het Agentschap Inburgering en Integratie of Vluchtelingenwerk Vlaanderen, bleek bovendien bij heel wat vrijwilligers niet bekend te zijn. Het tekort aan vrijwilligers trachten heel wat vrijwilligersinitiatieven tegen te gaan door een goede intake van vrijwilligers te organiseren, die ervoor zorgt dat zij niet snel afhaken. De nood aan tolken en vertalers wordt door verschillende vrijwilligersinitiatieven opgevangen door vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond sporadisch te laten tolken. Desondanks blijft er een nood aan tolken en vertalers, zeker voor specifieke talen en voor gevoelige of complexe gesprekken.

Professionele organisaties die werken met vrijwilligers hebben doorgaans een structureel aanbod aan emotionele en psychosociale ondersteuning voor hun vrijwilligers, bijvoorbeeld onder de vorm van maandelijkse bijeenkomsten of intervisiemomenten. Maar ook de initiatieven die volledig draaien op onbezoldigde vrijwilligers dragen zorg voor hun vrijwilligers. Soms via intervisiemomenten, en heel vaak door formele en/of informele ontmoetingsmomenten. Daar kunnen vrijwilligers uitwisselen en elkaar steunen. Enkele vrijwilligers die deelnamen aan de focusgroepen wezen ook op het belang van zelfzorg.

De logistieke noden, die vooral voor de onbezoldigde vrijwilligersinitiatieven een uitdaging blijken te zijn, kunnen door sommigen opgelost worden door lokale samenwerkingen uit te bouwen en zo bijvoorbeeld goedkoop of gratis stockage-ruimte of vervoer verkrijgen. De vrijwilligers die verbonden zijn aan een professionele organisatie kunnen uiteraard rekenen op een professionele omkadering voor heel wat vragen, of vragen van vluchtelingen doorverwijzen aan deze professionals. Dit lijkt hun takenpakket soms in zeer sterke mate te verlichten.

Een aspect dat als zeer ondersteunend werd ervaren door enkele vrijwilligers, en aangehaald werd als iets dat zeer helpend zou zijn door zeer veel andere vrijwilligers, is een concreet aanspreekpunt regionaal. De Taskforce Vluchtelingen in Gent werd in dat opzicht aangehaald als een zéér ondersteunend aanbod vanuit het lokaal bestuur, op verschillende domeinen: zowel voor specifieke vragen op heel veel verschillende domeinen, als voor het signaleren van knelpunten of tegenstrijdigheden.

Het aanbod van externe organisaties werd door velen bij wie het bekend was als nuttig ervaren. Helaas bleek veel van dit aanbod weinig bekend te zijn bij de bevroegde vrijwilligers.

6.7 Conclusie: uitdagingen in woonondersteuning door vrijwilligers

Dit hoofdstuk bundelde alle input die werd verzameld bij vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven. Aan de hand van web-enquête, de casestudies, de focusgroep met vrijwilligers gingen we dieper in op woonondersteuning voor vluchtelingen vanuit het perspectief van vrijwilligers.

In eerste instantie valt op dat de er in Vlaanderen een zeer grote variatie is aan vrijwilligersinitiatieven die erkende vluchtelingen ondersteunen op vlak van wonen. Vrijwilligers gaan creatief aan de slag en zoeken manieren om de drempels voor vluchtelingen naar het bestaande huisvestingsaanbod te verlagen, of door het aanbod – tijdelijk of langdurig – uit te breiden. Zo wordt er ingezet op het bellen naar verhuurders voor vluchtelingen, maar ook op het inzetten van leegstand of vrijmaken van onderbewoning.

Vrijwilligers geven aan dat woonondersteuning moeilijk los te koppelen is van een ruimere sociale ondersteuning. Een stabiele woning vinden is een eerste stap, maar de nood aan ondersteuning blijft, en wordt door veel vrijwilligers ook opgenomen.

De structuur van de initiatieven kent ook een grote variatie. Zo zijn er feitelijke verenigingen, vzw's, vrijwilligerswerkingen verbonden aan professionele organisaties. Ze zijn bottom-up of top-down ontstaan, maar allemaal zetten ze zich in voor de woonnood van vluchtelingen. Vermoedelijk is de variatie nog groter, aangezien heel wat informele netwerken niet bevestigd zijn in dit onderzoek.

De motivatie en de vormgeving van het engagement van een belangrijk deel van de bevestigde vrijwilligers leunt vaak aan bij wat de 'nieuwe vrijwilliger' genoemd wordt. Het vrijwilligerswerk is een manier tot zelfontplooiing, die liefst flexibel wordt uitgeoefend in een niet te hiërarchische organisatievorm. Een aspect dat werd aangehaald door veel vrijwilligers is het belang van de maatschappelijke rol die ze opnemen. Dit komt minder tot uiting in de omschrijving van de nieuwe vrijwilliger, en willen we hier toch toevoegen. Vele vrijwilligers die zich inzetten voor (woonondersteuning aan) vluchtelingen, zien hun maatschappelijke rol enerzijds als het bieden van tegengewicht aan een negatieve beeldvorming over, en onverschilligheid ten aanzien van vluchtelingen, en anderzijds het veranderen van structurele knelpunten. Daarbij richten vrijwilligers zich op het lokale niveau, maar trachten ze ook op andere beleidsniveaus deze zaken aan te kaarten.

Vrijwilligers geven aan dat de druk op hun schouders groot is. De hulpvraag is groot, en inhoudelijk complex. Ze werken op een terrein met heel wat regelgeving, verspreid over verschillende beleidsdomeinen (vreemdelingenrecht, inburgering, wonen) en beleidsniveaus. Het aantal vrijwilligers om hier een antwoord op te bieden, en de professionele ondersteuning van vluchtelingen en vrijwilligers is vaak te beperkt. Desondanks blijven velen zich actief inzetten. De dankbaarheid van de mensen die ze helpen, de succeservaring wanneer ze een afspraak kunnen maken voor een huisbezoek of een huurcontract tekenen, en de verbondenheid met de groep geeft hen hiervoor de nodige energie en motivatie.

Dit neemt niet weg dat vrijwilligers aangeven dat ze nog heel wat ondersteuning kunnen gebruiken. Op niveau van de individuele vrijwilligers uit zich dit in nood aan juridische ondersteuning op vlak van vreemdelingenrecht en wonen, nood aan vorming en tolken, emotionele ondersteuning en ondersteuning in het afbakenen van grenzen, en een beperkte financiële ondersteuning voor gemaakte kosten. Vrijwilligersinitiatieven hebben onder andere nood aan ondersteuning om hun voortbestaan te garanderen; dit op vlak van juridische en financiële zaken, maar ook op vlak van werving van nieuwe vrijwilligers. Net zoals de individuele vrijwilligers verliezen zij zich in de complexiteit van regelgeving en diensten. Tenslotte worden vooral de vrijwilligersinitiatieven die niet verbonden zijn aan professionele organisaties geconfronteerd met enkele logistieke uitdagingen zoals stockage en transport regelen.

In het laatste luik van dit hoofdstuk analyseerden we op welke manier sommige vrijwilligersinitiatieven en (middenveld)organisaties een antwoord trachten te bieden op deze noden. Zo zien we dat initiatieven inzetten op het uitbouwen van een expertisenetwerk, goede lokale samenwerkingen, zelf organiseren van vormingen en voorzien van tolken. Aan de hand van een goede intake van vrijwilligers trachten ze te voorkomen dat mensen afhaken. De nood aan emotionele ondersteuning van vrijwilligers wordt door de initiatieven zeker niet over het hoofd gezien en in de mate van het mogelijke zelf deels opgevangen. Een goede professionele omkadering van vrijwilligers (en van de vluchtelingen) zorgt voor heel wat minder ondersteuningsnoden.

Sommige lokale besturen trachten in te spelen op deze noden door bijvoorbeeld de oprichting van een regionale taskforce (cfr. Taskforce Vluchtelingen Gent), wat vrijwilligers als enorm steunend ervaren. De ondersteuning van een projectmedewerker van Orbit vzw op vlak van wonen was zeer bekend, en werd als erg steunend ervaren. Andere organisaties bieden ondersteuning onder de vorm van helpdesks, websites met informatie en netwerkvorming. Deze instrumenten blijken soms nog onvoldoende bekend te zijn. Wie ze kent, beschouwt ze wel als waardevol. Ook het vormingsaanbod was weinig bekend. Ook al was er veel interesse naar vormingen, vrijwilligers geven aan dat de hoge nood van vluchtelingen aan ondersteuning hen vaak doet besluiten niet naar vormingen te gaan maar mensen verder te helpen.

7 Beleidsaanbevelingen

Op basis van het gevoerde onderzoek formuleren we in dit hoofdstuk een reeks aanbevelingen voor het beleid. In het eerste luik formuleren we aanbevelingen voor de ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven die werken rond woonondersteuning van vluchtelingen. Aangezien de situatie van vrijwilligers die woonondersteuning aan vluchtelingen aanbieden niet los gezien kan worden van de situatie op de huisvestingsmarkt, formuleren we in het tweede luik aanbevelingen voor het woonbeleid om de woonnoden van vluchtelingen (en andere kwetsbare groepen) structureel aan te pakken.

7.1 Betere ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven

Uit het onderzoek komt naar voren dat vrijwilligersinitiatieven die woonondersteuning aan erkende vluchtelingen aanbieden, zeker wanneer zij niet verbonden zijn aan professionele organisatie, werkzaam zijn in een sector met zeer complexe regelgeving, verspreid over verschillende beleidsdomeinen en –niveaus. Ze worden in hun werking geconfronteerd met zeer urgente (woon)noden van erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden, waarbij de vraag aan ondersteuning en woonoplossingen vaak groter is dan het aanbod dat de vrijwilligers en de initiatieven kunnen bieden.

De bevroegde vrijwilligersinitiatieven geven aan dat ze zich soms '**overspoeld voelen**'. Individuele vrijwilligers worstelen met de afweging tussen grenzen stellen en zorgen voor zichzelf, ten opzichte van het grote aantal hulpvragen en de moeilijkheden om deze te beantwoorden in de huidige maatschappelijke context van een (chronische) wooncrisis.

Het onderzoek toont dat bij vrijwilligers die verbonden zijn aan een professionele organisatie, waar een professioneel aanbod aan woonondersteuning is en/of een bredere omkadering voor vluchtelingen, de druk op de schouders van vrijwilligers minder groot is. Professionals nemen in deze situaties een aantal taken op zich, zoals juridische en administratieve ondersteuning, waardoor de taken voor vrijwilligers eenvoudiger en beperkter zijn.

De afbouw van de tijdelijke middelen voor de CAW's om o.a. woonbegeleiding aan vluchtelingen te voorzien, werd sterk gevoeld door de bevroegde vrijwilligersinitiatieven. De woonnoden bij deze doelgroep is immers gebleven, ook al lijkt maatschappelijk de 'crisis' van 2015 voorbij. In enkele regio's, waaronder Limburg en De Kempen, werd de werking verder gezet dankzij andere middelen, maar het voortbestaan blijft ook daar precair. **Meer middelen voor woonbegeleiding**, specifieke voor erkende vluchtelingen, maar ook voor kwetsbare huurders in het algemeen, zal de kandidaat-huurders ondersteunen, én de overbevroegde vrijwilligers ontlasten.

7.1.1 Juridische en administratieve ondersteuning van vrijwilligersinitiatieven

Vrijwilligersinitiatieven die volledig draaien op onbezoldigde vrijwilligers, geven aan dat ze op verschillende vlakken verdwalen in de juridische regelgeving en administratie.

Financiële onzekerheid

De bevroegde initiatieven die niet verbonden zijn aan een professionele organisatie, geven allemaal aan dat ze financieel zoeken naar manieren om te kunnen voortbestaan. Ze stellen daarbij dat het

zoeken naar financiële middelen veel energie vraagt. Verder geven ze aan dat er wel bepaalde projectsubsidies bestaan waarop ze kunnen indienen, maar die ervaren ze als erg ingewikkeld. **Ondersteuning in het indienen van subsidiedossiers, en het financieel gezond houden** van hun vzw, omschrijven velen als een meerwaarde.

VZW oprichten

Als antwoord op de hoge nood van erkende vluchtelingen in de periode 2015-2017 zijn verschillende initiatieven opgestart als feitelijke verenigingen. Na enige tijd kregen deze initiatieven meer vorm, en vragen ze zich af of ze zouden overschakelen naar een vzw. Ook hier wordt aangegeven dat de regelgeving erg ingewikkeld is. Een duidelijk overzicht van de voor- en nadelen van een vzw-structuur, en ondersteuning in de oprichting van een vzw, wordt vaak aangehaald als een meerwaarde door bevroegde vrijwilligers.

GDPR

Niet alleen professionele organisaties, ook vrijwilligersorganisaties moeten zich houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR). Vrijwilligers wijzen erop dat deze regelgeving voor hen ingewikkeld is. Daar waar professionele organisaties een medewerker deeltijds kunnen vrijstellen om over het naleven van deze regelgeving te waken, is dit voor een organisatie met enkel vrijwilligers een extra uitdaging en taak.

Asiel -en vreemdelingenrecht

Vrijwilligers – zeker diegenen die niet verbonden zijn aan een officiële organisatie zoals een CAW – vinden het asielrecht en vreemdelingenrecht een kluit. De vragen die ze krijgen van vluchtelingen, bijvoorbeeld over gezinshereniging, zijn voor hen vaak moeilijk te beantwoorden.

Er bestaan nochtans instrumenten zoals de website de juridische helpdesk asielrecht en vreemdelingenrecht en de website van het Agentschap Inburgering en Integratie⁹, de Vluchtelingeninfolijn van Vluchtelingenwerk Vlaanderen¹⁰ en de website <https://www.asyluminfo.be/>.

Deze instrumenten zijn maar bij een deel van de bevroegde vrijwilligers bekend. Bij nieuw opstartende groepen zijn ze nog minder bekend. Zij hebben hier nochtans het meeste baat bij. Door wie er bekend mee was werden vooral de website en de juridische helpdesk van het Agentschap Inburgering en Integratie als erg ondersteunend ervaren. De andere instrumenten waren minder bekend, maar bleken ook interessant voor diegenen die er vertrouwd mee waren. Enkel de beperkte bereikbaarheid ervan (telefonisch), en de fluctuatie in het aanbod als gevolg van afbouw van middelen, werd aangehaald als een negatief punt. Regionale helpdesks of aanspreekpunten, zoals een taskforce vluchtelingen in Gent worden als zeer ondersteunend ervaren door de vrijwilligers.

In eerste instantie kan een **breder bekendmaking van de bestaande helpdesk** van het Agentschap Inburgering en Integratie, en van de Vluchtelingeninfolijn een meerwaarde zijn. Hieraan gekoppeld zal het verhogen van de telefonische bereikbaarheid van deze diensten, de toegankelijkheid voor vrijwilligers vergroten.

Daarenboven leeft er duidelijk een vraag naar meer **regionaal georganiseerde helpdesks of taskforces**, waar ook vrijwilligers met vragen terecht kunnen. Het uitbouwen van een dergelijk aanbod

⁹ <http://agii.be/thema/vreemdelingenrecht-internationaal-privaatrecht/juridisch-advies/juridische-helpdesk-agentschap-integratie-en-inburgering>

¹⁰ <https://www.vluchtelingenwerk.be/vluchtelingen-infolijn>

zal de ondersteuning van vrijwilligers aanzienlijk vergroten. Idealiter gaat het hier dan niet enkel om informatie betreffende asiel- en vreemdelingenrecht, maar ook over andere vragen met betrekking tot vluchtelingen (cfr. Taskforce Vluchtelingen Gent).

Wonen

Vrijwilligers die woonondersteuning aanbieden, komen al snel in contact met heel wat wetgeving rond huisvesting zoals de Vlaamse Wooncode, regelgeving rond Ruimtelijke Ordening, domiciliëring, subsidies, etc. Deze wetgeving is verspreid over verschillende beleidsdomeinen en –niveaus. Veel vrijwilligers zien door de bomen het bos niet meer, en hebben geen idee waar ze naartoe moeten met hun vragen of ervaren dat ze ‘van het kastje naar de muur worden gestuurd’.

De vraag naar meer juridische ondersteuning op dit thema leeft sterk bij vrijwilligers die vluchtelingen ondersteunen in het zoeken van woningen en installeren in woningen. Initiatieven die op een vernieuwende manier willen werken en bijvoorbeeld bijkomende woonruimte willen creëren, voelen zich vaak nog meer verloren. Zij starten een lange en moeizame zoektocht in het regelgevend kluwen, waarbij velen uiteindelijk opbranden. Het is jammer dat het engagement en de creativiteit van deze burgers gefnuikt wordt.

De projectmedewerker ‘Woning gezocht, burens gevonden’ van Orbit vzw is voor vele vrijwilligers en initiatieven een toegankelijk en specialistisch aanspreekpunt voor vragen rond wonen. Het gaat hier echter om een beperkte personeelsinzet (1 VTE), die niet op alle vragen kan inspelen. Een lokale taskforce, waarbij men terecht kan met zijn vragen en/of wordt doorverwezen naar de juiste dienst of contactpersoon, werd als een grote meerwaarde ervaren door de vrijwilligers die hierop beroep konden doen. Een dergelijke taskforce beschikt over voldoende personeelsmiddelen, en is ingebed in het lokale bestuur, waardoor linken met andere beleidsdomeinen gemakkelijk gelegd worden.

Eén centraal aanspreekpunt dat vragen rond wonen en/of vluchtelingen kan beantwoorden, ongeacht het beleidsdomein/-niveau, biedt een sterk antwoord op de ondersteuningsnood, zowel voor vrijwilligers als voor hulpverleners. Wanneer deze laatste geen specialisten zijn, is het voor hen vaak ook moeilijk om antwoorden vinden. Bovendien kan een dergelijke aanspreekpunt signalen verzamelen van tegenstrijdige of kafkaïaanse situaties, en zo de afstemming tussen verschillende beleidsdomeinen en –niveaus verbeteren.

7.1.2 Ondersteuning van de werking van initiatieven

Evaluatie en bijsturing

De overgrote meerderheid van de bevroegde initiatieven gaf aan dat een evaluatie en eventuele bijsturing van de werking nog niet of zelden gebeurt. Oorzaak hiervan is het grote aantal ondersteuningsvragen van vluchtelingen dat ze ontvangen, met een beperkte groep vrijwilligers. De voorkeur wordt gegeven aan het inspelen op de urgente vragen en ondersteuning van mensen. Ook al voelen ze aan dat een evaluatie een meerwaarde zou kunnen betekenen, is het niet evident hier tijd voor vrij te maken, én om dit zelf te organiseren. De initiatieven die volledig draaien op onbezoldigde vrijwilligers geven dit signaal nog sterker dan diegene verbonden aan professionele organisaties. Bij professionele organisaties is een regelmatige evaluatie al vaker ingebouwd.

Orbit vzw tracht met het project ‘Woning gezocht, vrijwilligersinitiatieven van onbezoldigde vrijwilligers’ hier in te ondersteunen, en hen te begeleiden naar een efficiëntere en kwaliteitsvollere werking. Een ondersteuning door de Orbit-medewerker werd door alle bevroegde initiatieven als erg waardevol beschouwd. Het project wordt echter geleid door één voltijdse medewerker, die onmogelijk alle vrijwilligersinitiatieven in Vlaanderen en Brussel kan ondersteunen in hun traject. De projectmiddelen zijn bovendien private subsidies, waardoor ook het voortbestaan van dit project niet zeker is.

Gastvrij Netwerk kreeg recent ook middelen toegekend voor een periode van twee jaar voor het project 'Leerplatform'. Zij zullen in deze periode met de lidorganisaties een intern reflectie –en leerproces over actuele organisatorische uitdagingen ontwikkelen. Dit zal leiden tot een digitale toolkit, die handvaten biedt aan lokale vrijwilligersgroepen (buiten het Gastvrij Netwerk) om organisatorische uitdagingen aan te pakken zoals bijvoorbeeld lokale samenwerkingen uitbouwen, vluchtelingen betrekken in je organisatie, ... Dergelijke ondersteunende projecten, die enerzijds voor een aantal organisaties hands-on ondersteuning voorzien, en anderzijds een brede verspreiding van de resultaten en ontwikkelde handvaten via een toolkit realiseren, zijn zeker aan te moedigen.

Werving vrijwilligers

De meeste van de bevroegde vrijwilligersinitiatieven geven aan dat het niet evident is om vrijwilligers te vinden. Zij kampen voortdurend met een tekort aan vrijwilligers. Als gevolg daarvan nemen vrijwilligers soms meer op dan ze aankunnen, en/of wordt er gewerkt met wachtlijsten of voorrangregels. Als oorzaak wijst men op de specificiteit van woonondersteuning, die niet alle potentiële vrijwilligers als even interessant of voldoeninggevend ervaren. Anderzijds is inzetten op de werving en selectie van nieuwe vrijwilligers, net zoals evaluatie van de werking, een aspect van de vrijwilligerswerking dat vaak op de lange baan wordt geschoven omwille van de urgente noden van vluchtelingen. Men kiest ervoor in te zetten op de onmiddellijke ondersteuning van vluchtelingen, maar blijft daardoor langer werken met een te kleine groep vrijwilligers.

Begeleiding van vrijwilligersinitiatieven in werving van nieuwe vrijwilligers betekent een goede investering voor sterkere en meer uitgebreide initiatieven in de toekomst. Dat geldt voor vrijwilligersinitiatieven die verbonden zijn aan professionele organisaties, maar zeker voor initiatieven die volledig door onbezoldigde vrijwilligers worden georganiseerd.

Vertaalondersteuning

De beperkte budgetten voor sociale tolken stellen niet alleen organisaties voor een nood aan vertaalondersteuning. Vrijwilligers worden hier nog harder mee geconfronteerd. Net zoals veel organisaties trachten ze dit op te lossen door informele tolken in te schakelen of zich te behelpen met google translate en gebaren. Dit bemoeilijkt de ondersteuning die ze kunnen bieden, vraagt veel energie, en zorgt voor misverstanden en foute communicatie.

Ondersteuning van deze vrijwilligers kan door het **aanbod aan sociale tolken** te vergroten, en ook toegankelijk te maken voor vrijwilligersorganisaties. Ondersteuning in het **vormen van informele tolken** kan een oplossing bieden voor de minder belangrijke gesprekken. Dit kan echter enkel een maatregel zijn indien die samengaat met een voldoende toegankelijk aanbod aan sociale tolken. Informele tolken mogen geen lapmiddel worden voor het tekort aan sociale tolken.

Netwerking en uitwisseling onder vrijwilligersorganisaties

Vrijwilligersinitiatieven, zeker diegenen die volledig draaien op onbezoldigde vrijwilligers, geven aan nood te hebben aan uitwisseling onder elkaar. Gastvrij Netwerk werd in 2015 opgericht om in te spelen op deze nood voor initiatieven die zich inzetten voor mensen op de vlucht. Ze tellen momenteel 38 lidorganisaties. Aan de hand van een 14-daagse nieuwsbrief, een jaarlijkse netwerkdag en een toolkit met informatie praktische handvaten zorgen ze dat informatie verspreid geraakt, en ervaringen en goede praktijken uitgewisseld worden. Zoals hierboven werd aangegeven starten ze met een project om op twee jaar tijd hun leden te ondersteunen met een reflectie – en leerproces over actuele organisatorische uitdagingen. Het Gastvrij Netwerk, en de ondersteuning die ze aanbieden, blijkt echter weinig bekend te zijn bij andere vrijwilligers. **Een versterking van netwerken zoals Gastvrij Netwerk**, zal er voor zorgen dat vrijwilligersinitiatieven zich meer verbonden voelen met, en ondersteund door elkaar.

7.1.3 Vorming

Uit het onderzoek blijkt duidelijk dat er **vraag is naar vormingen bij vrijwilligers**. Voornamelijk naar vormingen met juridische en administratieve informatie over asiel –en vreemdelingenrecht, en de verschillende aspecten rond wonen zoals wetgeving, huursubsidie, e.d.m. Het huidige aanbod aan vormingen blijkt onvoldoende bekend bij de bevroegde vrijwilligers. Daartegenover staat dat vrijwilligers ook aangeven dat ze overbevraagd zijn, en indien er vorming wordt aangeboden eerder de voorkeur zouden geven aan het ondersteunen van enkele personen via hun vrijwilligerswerk dan naar een vorming te gaan. De druk op de schouders van vrijwilligers verhindert hen in dat geval om tijd vrij te maken voor vorming.

Gezien de nood aan vorming bij vrijwilligers is het wel aan te raden een vormingsaanbod voor hen te voorzien. Het is echter belangrijk ervoor te zorgen dat dit voldoende bekend gemaakt wordt, inhoudelijk afgestemd is op de noden én toegankelijk is. Zowel inhoudelijk moet het toegankelijk zijn (praktijkgericht, concrete handvaten), als toegankelijk qua bereikbaarheid en timing (bijvoorbeeld ook weekend –en avondmomenten voorzien). Een samenwerking met middenveldorganisaties die in nauw contact staan met de vrijwilligers zal hier het aanbod vermoedelijk verbeteren.

7.1.4 Psychosociale ondersteuning

Als vrijwilliger vluchtelingen ondersteunen kan voor de vrijwilliger emotioneel zwaar zijn. Traumatische verhalen van vluchtelingen, moeilijkheden tijdens het integratieproces van de vluchteling, ... Het zijn zaken die vrijwilligers raken. Vrijwilligers geven in dat kader aan dat ze **nood hebben aan meer psychosociale ondersteuning**. Vrijwilligers die verbonden zijn aan een professionele organisatie kunnen doorgaans op één of andere manier van dergelijke ondersteuning genieten, bijvoorbeeld door middel van regelmatige intervisiemomenten of persoonlijke gesprekken met een begeleider.

Voor de vrijwilligers die niet verbonden zijn aan een professionele organisatie is dit moeilijker. Een ondersteuning, eventueel regionaal georganiseerd in samenwerking met een professionele organisatie, zou voor deze vrijwilligers waardevol zijn. Ook onderlinge uitwisseling tussen vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven, bijvoorbeeld aan de hand van netwerkvorming, kan hier steunend in zijn.

7.1.5 Sociale kaart

De officiële sociale kaart (www.desocialekaart.be) geeft informatie over officiële zorginstellingen en zorgverstrekkers. Vrijwilligersinitiatieven worden enkel opgenomen indien zij verbonden zijn aan een organisatie, zoals een CAW of een lokaal bestuur. Veel van de initiatieven uit ons onderzoek zijn bijgevolg niet terug te vinden op [desocialekaart.be](http://www.desocialekaart.be). Er bestaat tevens een sociale kaart vluchtelingen (<https://sites.google.com/site/socialekaartvluchtelingen>). Maar de informatie rond woonondersteuning op deze website is beperkt, en verouderd.

Een deel van de onderzoeksopdracht voor dit project was het in kaart brengen van welke initiatieven er bestaan, waar, en wat ze doen. We hebben een oplijsting gemaakt met een 60-tal initiatieven in Vlaanderen die op één of andere manier woonondersteuning aan erkende vluchtelingen aanbieden (*Zie o en 9.1 voor de*

Sociale kaart). Zowel vrijwilligers als organisaties hebben veel interesse in deze lijst. Zij geven aan dat ze niet op de hoogte zijn welke ondersteuningsmogelijkheden er allemaal zijn, en hoe deze initiatieven te contacteren. De informatie kan nuttig zijn om mensen door te verwijzen, af te stemmen op andere initiatieven in de regio, en te leren van elkaar. Voor vrijwilligers die zich willen engageren kan het een instrument zijn om na te gaan waar men zich eventueel wil aansluiten.

Er komen echter voortdurend nieuwe initiatieven bij, terwijl anderen verdwijnen of zich heroriënteren naar een andere vorm van ondersteuning of doelgroep. De sociale kaart in bijlage is een momentopname die best ook regelmatig up-to-date gehouden wordt. De manier waarop de informatie gedeeld wordt, zal bovendien ook de toegankelijkheid beïnvloeden. Vrijwilligers tijdens het onderzoek gaven aan dat een website, met een interactieve kaart, voor hen een meerwaarde zou zijn.

Aan de andere kant is het belangrijk dat de sociale kaart vrijgeven gebeurt met voldoende kader en voorzichtigheid. Veel initiatieven geven al aan dat ze overbevraagd worden. De sociale kaart van initiatieven met/door vrijwilligers die woonondersteuning aan erkende vluchtelingen bieden, is een nuttig en waardevol instrument, maar moet **kaderen in een bredere aanpak** die structurele problemen aanpakt en de vrijwilligers ondersteuning biedt.

7.1.6 Vervolgonderzoek naar vrijwilligers met vluchtelingenachtergrond

In het beperkte tijdsbestek van dit onderzoek was geen ruimte om specifiek in te gaan op de ervaring en ondersteuningsnoden van vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond. Verschillende signalen laten vermoeden dat erkende vluchtelingen vaak elkaar ondersteunen op een informele manier, zonder verbonden te zijn aan een vzw of een professionele organisatie. Deze manier van werken en ondersteunen brengt andere uitdagingen en noden met zich mee. Een vervolgonderzoek dat ingaat op deze vrijwilligersgroep, kan er voor zorgen dat ook voor hen de ondersteuningsnoden in kaart worden gebracht.

7.1.7 Conclusie: vrijwilligers verdienen betere omkadering

Wanneer we kijken naar de ondersteuningsnoden van de bevroegde vrijwilligers, merken we dat veel van de beschikbare informatie niet erg bekend is, of niet altijd even toegankelijk wordt ervaren. Een belangrijke stap in het beter ondersteunen van de vrijwilligers, is dan ook de beschikbare informatie en vormingen breder bekend maken. Gezien vrijwilligers aangeven weinig tijd te hebben voor vorming, vanwege veel en dringende hulpvragen, is het belangrijk inhoudelijk de thema's zo goed mogelijk af te stemmen op wat er leeft. Een bevraging van vrijwilligers en/of goede samenwerking met middenveldorganisaties kan hier een meerwaarde zijn.

Verder zien we dat vrijwilligers aangeven veel nood te hebben aan juridische ondersteuning rond alles wat te maken heeft met wonen, asiel –en vreemdelingenrecht GDPR, en rond organisatiestructuur. De vragen rond het thema wonen gaan enerzijds over cliëntgerichte vragen: wanneer heeft iemand recht op een huursubsidie en hoe vraag je dat aan, wat is de impact van samenwonen op het budget van de vluchteling, ... ? Anderzijds zijn er ook veel vragen die rijzen omdat men iets vernieuwend wil opzetten om het grote woningtekort aan te pakken. Dan kan het heel concreet gaan over 'hoe werkt de Melding Tijdelijk Wonen', maar ook veel omvattender 'wat moet ik doen als ik een woonunit van ons samenhuisproject wil verhuren aan vluchtelingen'? Een regionaal aangestuurde taskforce of helpdesk die over de beleidsdomeinen en –niveaus heen werkt, kan een sterke ondersteuning bieden. Op het vlak van organisatiewerking verliezen heel wat initiatieven zich in de dagelijkse werking. Een ondersteuningsaanbod dat initiatieven begeleidt in de werving van nieuwe vrijwilligers, evaluatie van de werking en werken met (informele) tolken kan hun werkingen optimaliseren.

De sociale kaart die werd opgesteld tijdens dit onderzoek is een nuttig instrument voor vrijwilligersinitiatieven en professionele organisaties om meer zicht te krijgen op het ondersteuningsaanbod in

Vlaanderen. Gezien de snelle verandering in de het landschap, is het belangrijk deze up-to-date te houden en op een toegankelijke manier beschikbaar te stellen. De sociale kaart mag echter niet op zichzelf staan. Dit zou enkel leiden tot een groter appel op de initiatieven die nu al overbevraagd zijn.

Enkel inzetten op bekendmaking van de initiatieven, en eventueel op professionalisering van deze initiatieven, is een te eenzijdige aanpak. In het onderzoek werd duidelijk dat veel vrijwilligers hulpvragen krijgen van vluchtelingen omdat de professionele hulpverleners niet voldoende tijd hebben om deze mensen te begeleiden.

Vrijwilligers werpen zich op als informele hulpverleners in de schaduw. Maar is het de taak van vrijwilligers om samen met vluchtelingen hun budget te beheren, hun procedure gezinshereniging op te volgen, met spoed op zoek te gaan naar een (nood)woning om dakloosheid te voorkomen, huursubsidies aan te vragen en administratie mee op te volgen? De grote vraag naar ondersteuning van vrijwilligers lijkt net te komen wanneer vrijwilligers vragen krijgen die eigenlijk voor professionele hulpverleners bedoeld zijn. Een versterking en professionalisering van vrijwilligers mag geen excuus zijn om professionele hulpverlening systematisch te blijven afbouwen. Laat specialistische kennis en begeleiding uitvoeren door opgeleide en betaalde professionals, en geef vrijwilligers de ruimte om lichtere, eenvoudigere integratieondersteuning aan te bieden. Zo vervullen professional en vrijwilliger elk een rol, en kunnen ze door middel van goede samenwerking vluchtelingen een sterke ondersteuning aanbieden.

1. Investeer meer in professionele (woon)begeleiding van erkende vluchtelingen.
2. Organiseer regionale centrale informatiepunten, bijvoorbeeld taskforces op stedelijk of provinciaal niveau; die ondersteuning bieden op vlak van wonen en vluchtelingen, gericht kunnen doorverwijzen en beleidssignalen kunnen verzamelen. Deze centrale punten bevorderen lokale samenwerkingsverbanden tussen vrijwilligers onderling en met professionele organisaties in de regio. Zij kunnen tevens een speler zijn die psychosociale ondersteuning organiseert voor vrijwilligers.
3. Ondersteun vrijwilligersinitiatieven op juridisch en administratief gebied, onder andere bij de aanvraag van subsidies en de oprichting van een vzw.
4. Maak de bestaande tools met informatie over asiel –en vreemdelingenrecht en wonen beter bekend bij vrijwilligers, en breid dit aanbod uit.
5. Maak de bestaande vormen voor vrijwilligers breder bekend, en stem ze inhoudelijk en qua toegankelijkheid af op de noden van vrijwilligers.
6. Ondersteun vrijwilligersinitiatieven beter in hun werking, zoals in het evalueren van de eigen werking, de werving van vrijwilligers, en het werken met (informele) tolken. En ondersteun netwerken van vrijwilligersorganisaties zodat zij hun leden kunnen ondersteunen.
7. Voorzie in een sociale kaart van woonondersteuningsinitiatieven die up-to-date gehouden wordt en toegankelijk is voor vrijwilligers, bijvoorbeeld via een website van de Vlaamse Overheid of via een partnerschap met een middenveldorganisatie.
8. Onderzoek de specifieke situatie van vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond en hun mogelijke ondersteuningsnoden.

7.2 Een sterker woonbeleid voor kwetsbare groepen

De veelheid aan vrijwilligersinitiatieven - zowel in aantal als in vorm- die dit onderzoek in Vlaanderen in beeld bracht, lijkt op het eerste zicht in deze vorm op weinig andere plaatsen in Europa voor te komen. Verschillende Europese landen werken immers met een systeem waarbij erkende vluchtelingen een (sociale) woning wordt toegewezen. De zoektocht naar een woning is daar veel minder een issue, al worden zij geconfronteerd met andere uitdagingen zoals slechte kwaliteit van de (sociale) woningen, toewijzingen aan woningen op afgelegen plaatsen en lang verblijf in asielopvang als gevolg van beperkte beschikbaarheid van deze woningen. Vrijwilligers lijken zich in deze landen meer te richten op andere domeinen van ondersteuning dan specifiek wonen.

In België daarentegen lijkt de combinatie van een federale asielwetgeving die de verantwoordelijkheid voor het vinden van huisvesting na erkenning bij vluchtelingen legt, gecombineerd met een chronisch tekort aan woningen en beperkte professionele ondersteuning voor vluchtelingen in hun woonzoektocht heel wat burgers te mobiliseren. Om een grondige vergelijking te kunnen maken is echter meer internationaal onderzoek aangewezen.

De grote inzet van vrijwilligers voor woonondersteuning voor vluchtelingen in Vlaanderen blijkt echter samen te gaan met heel wat obstakels en moeilijkheden. De bevroegde vrijwilligers in dit onderzoek geven aan dat de zoektocht naar woningen tijdsintensief is, moeilijk, en heel wat frustratie opwekt. Het tweede luik van onze aanbevelingen gaat dan ook over de brede woonmarkt en het woonbeleid, voor erkende vluchtelingen, maar vaak ook voor kwetsbare huurders in het algemeen. We baseren ons voor deze aanbevelingen op signalen die we kregen van de bevroegde vrijwilligers en hulpverleners. Voor een omvattender overzicht van beleidsaanbevelingen is het 'Dossier Huisvesting' van het Crisisplatform Wonen een interessant document¹¹, evenals de vele rapporten van het Steunpunt Wonen die een staalkaart van het onderzoek daarrond bieden.

7.2.1 Tekort aan betaalbare en kwaliteitsvolle private huurwoningen wegwerken

Bijna unisono wijzen studies en onderzoeken de voorbije jaren op het groeiende tekort aan betaalbare en kwaliteitsvolle huurwoningen op de private huurmarkt in Vlaanderen. De huurprijzen stijgen sterker dan de inflatie, en stijgen het sterkst voor de laagste inkomensgroepen. Meer dan de helft van de huurders betaalt meer dan 1/3^e van zijn inkomen aan huur, en 30% houdt zelfs onvoldoende over voor een menswaardig leven na het betalen van de huishuur. Bijna de helft van deze huurwoningen voldoet bovendien niet aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden (Verstichele, 2018; Crisisplatform Wonen, 2017; Vlaamse Woonraad, 2017; Winters et al, 2013).

Een actief beleid om de ongelijkheid op de private huurmarkt aan te pakken dringt zich op. Investerings- en andere maatregelen om het **aanbod van betaalbare en kwaliteitsvolle huurwoningen te vergroten** zijn nodig. De woonnoden van erkende vluchtelingen verscherpen deze noodzaak nog.

Discriminatie op de huisvestingsmarkt sterker aanpakken

Naast het tekort aan betaalbare woningen, hebben verschillende onderzoeken al gewezen op de bestaande discriminatie op de private huurmarkt. Discriminatie op basis van inkomen en etnische discriminatie komen het vaakst voor. Wanneer personen die beide kenmerken combineren, nl. een vreemde naam en een sociale uitkering, stijgt de negatieve houding van de verhuurder ten aanzien

¹¹ https://www.vluchtelingenwerk.be/system/tdf/vwv_crisisplatform_wonen_eindversie.pdf?file=1&type=document

van de kandidaat-huurder nog meer (Verhaeghe & Van Der Bracht, 2015). Erkende vluchtelingen de asielopvang verlaten, zijn vaak afhankelijk van een uitkering. Zij combineren dan twee discriminatiegronden.

De vrijwilligers die werden bevestigd in dit onderzoek, bevestigden de vaak voorkomende discriminatie ten aanzien van de vluchtelingen die zij ondersteunen. Zowel van privé-verhuurders, en zeker van immobiliënkantoren. Aangezien de vrijwilligers contact hebben met verhuurders, zijn zij het ook die de racistische of discriminerende uitspraken ontvangen, ook al zijn ze gericht naar de vluchteling die zij helpen. Het ervaren van de discriminatie tijdens hun activiteiten, en het ervaren van deze discriminatie als een groot maatschappelijk probleem, is een bron van frustratie en ontgoocheling voor veel van de bevestigde vrijwilligers.

Verscheidene steden (waaronder Gent, Kortrijk, Mechelen) zetten in op praktijktesten op de huurmarkt. In Gent is zo op drie jaar tijd de discriminatie ten aanzien van mensen met een migratieachtergrond op de woningmarkt gedaald van 26% naar 14% (Stad Gent, 2018). Praktijktesten werken in de eerste plaats als een instrument om discriminatie op te sporen en tegen te gaan, maar werken verder ook preventief en sensibiliserend. Een **brede uitrol van praktijktesten op de huisvestingsmarkt** in Vlaanderen (en Brussel) kan discriminatie tegen gaan, en ook voor vrijwilligers heel wat zorg en frustratie wegnemen.

7.2.2 De Vlaamse huursubsidie uitbreiden

De Vlaamse huursubsidie is een instrument dat bedoeld is voor mensen met een laag inkomen die verhuizen naar een goede woning vanuit dakloosheid of een slechte/onaangepaste woning. Men ontvangt maandelijks een bedrag, afhankelijk van de huurprijs en de gezinssamenstelling. Er vindt steeds een controle plaats van de nieuwe huurwoning, waarbij men nagaat of deze voldoet aan de vereisten van de Vlaamse Wooncode. Wanneer er inbreuken worden vastgesteld, wordt de verhuurder op de hoogte gebracht met de vraag de nodige aanpassingen door te voeren. Indien dit niet gebeurt, dan kan de woning op een inventaris van ongeschikte of onbewoonbare woningen komen te staan. Zolang de woning niet conform de wooncode is, wordt de huursubsidie niet toegekend.

Erkende vluchtelingen hebben doorgaans recht op een huursubsidie wanneer zij de asielopvang verlaten en een woning huren op de private huurmarkt. Uit het onderzoek blijkt dat de aanvraag voor de huursubsidie een complexe zaak is, die voor veel vrijwilligers niet evident is (laat staan voor de vluchtelingen zelf). De tegemoetkoming van de huursubsidie biedt de vluchtelingen de mogelijkheid een iets meer kwaliteitsvolle woning te huren. Vrijwilligers geven echter aan dat het instrument vaak een averechts effect heeft. Veel vrijwilligers verwittigen op voorhand verhuurders dat ze een huursubsidie zullen aanvragen en verwittigen hen van de daaropvolgende wooncontrole. Dit wordt doorgaans gedaan uit ervaring, omdat verhuurders anders nadien schrikken van de wooncontrole en dit de relatie met de verhuurder negatief kan beïnvloeden. Maar, verhuurders worden afgeschrikt door deze mededeling. Voor sommige verhuurders is het zelfs een reden om kandidaat-huurders die de subsidie wensen aan te vragen (om de huur te kunnen betalen) te weigeren.

Sommige woningen waar een huursubsidie werd aangevraagd worden na controle afgekeurd op kleine punten (bijvoorbeeld 1m² te klein voor de gezinssamenstelling, een aansluiting die niet goed is, ...). Zonder de toekenning van de subsidie, kan de huurder de huur niet betalen, en moet deze de woning verlaten. Het mechanisme om kwaliteitsvolle woningen te voorzien, veroorzaakt zo dat kwetsbare huurders dakloos worden, of noodgedwongen in slechte maar goedkopere huurwoningen gaan zonder de subsidie aan te vragen. Bovendien zijn veel van de kwetsbare huurders niet op de hoogte dat ze mogelijk recht hebben op deze huursubsidie. Vrijwilligers engageren zich om deze informatie te verspreiden naar vluchtelingen en hen te ondersteunen bij de aanvraag, ook al is het een administratieve uitdaging voor hen.

We houden hier geen pleidooi om de woonkwaliteit te verlagen. Wel is het schrijnend vast te stellen dat een instrument dat bedoeld is om kwetsbare huurders te beschermen, deze huurders net nog kwetsbaarder kan maken op de huurmarkt. Ze worden gediscrimineerd door verhuurders die weten dat ze de subsidie willen aanvragen, of lopen de subsidie mis omwille van kleine inbreuken op de Wooncode, waardoor ze met een nog beperkter budget een woning moeten zoeken. De huurder wordt bijgevolg gestraft omwille van inbreuken van de verhuurder.

Momenteel worden de controles op de woonkwaliteit enkel sporadisch uitgevoerd, bijvoorbeeld wanneer een huursubsidie wordt aangevraagd, waardoor een bepaalde doelgroep extra gecontroleerd wordt. Joy Verstichele maakt de vergelijking met de autokeuring. Hij stelt vast dat er *'geen auto op onze wegen komt zonder een keuringsbewijs. Er zijn ongeveer drie miljoen autokeuringen per jaar. Maar wanneer een woning wordt verhuurd dan is een voorafgaande controle blijkbaar niet nodig.'* (Verstichele, 2018, p.66)

Net zoals bij de praktijktesten, hebben enkele lokale besturen al ingezet op een **verplicht kwaliteitsonderzoek voor een woning verhuurd kan worden**. Een dergelijk systeem uitrollen over Vlaanderen, met een goede begeleiding van de verhuurders wanneer herstellingen moeten gebeuren, zal de woonkwaliteit voor iedere huurder verbeteren.

7.2.3 Leegstand aanpakken en herinvullen

Een grote groep mensen, waaronder erkende vluchtelingen, is met de steun van vrijwilligers soms bijna wanhopig op zoek naar een betaalbare huurwoning. Daar tegenover staat een groot aandeel leegstaande private en sociale woningen. Uit cijfers blijkt dat in 2017 meer dan 6 000 panden langdurig leegstaan (Crisisplatform Wonen, 2017). Enkele vrijwilligersgroepen hebben zich georganiseerd om – in samenwerking met andere partners – leegstand van sociale woningen in te zetten voor tijdelijke onderdak. Zo zijn er projecten in Gent (project Leegstand), in Antwerpen (Collectief Goed), en Brussel (Leeggoed). Andere vrijwilligers gaven tijdens het onderzoek aan bereid te zijn in dergelijke projecten mee te stappen, mits de woonkwaliteit gegarandeerd kan worden.

Lokale besturen kunnen een rol spelen in het faciliteren van dergelijke projecten. Bovendien kunnen zij zowel private en sociale verhuurders stimuleren om leegstaande panden in te zetten (aan de hand van premies, ontzorging, ..), en sanctionerend optreden indien nodig (op basis van leegstandsbelasting, sociaal beheersrecht, ...) (Crisisplatform Wonen, 2017).

7.2.4 Regelgevend kader samenhuizen vereenvoudigen

Verschillende vrijwilligers verwijzen in het onderzoek naar de negatieve impact van samenhuizen voor de vluchtelingen die zij ondersteunen. Gezien de hoge huurprijzen, vinden bijvoorbeeld alleenstaande vluchtelingen het een interessante mogelijkheid om een appartement of huis te delen met iemand. Op deze manier kunnen ze kosten besparen, en voor sommigen is het samenhuizen op zich een extra voordeel dat isolement doorbreekt. Aangezien zij zich moeten domiciliëren om hun rechten te openen, heeft deze vorm van wonen een impact op heel wat uitkeringen. Ze worden immers als 'samenwonend' beschouwd, bijvoorbeeld wanneer ze een leefloon ontvangen. De financiële voordelen van het samenhuizen worden daardoor volledig teniet gedaan door de impact op de uitkering. Met als gevolg dat grote appartementen of woningen moeilijk verhuurd geraken, en studio's voor alleenstaanden onmiddellijk ingenomen zijn.

De vraag naar een duidelijk regelgevend kader voor samenhuizen, dat alleenstaanden die samenhuizen niet financieel benadeelt, bestaat al jaren. Ze wordt op basis van de bevindingen in dit onderzoek nogmaals herhaald.

7.2.5 Sociale huisvesting en aanbod sociale verhuurkantoren uitbreiden

Vrijwilligers ondersteunen vaak erkende vluchtelingen bij de inschrijving voor een sociale woning. Ook al zijn zij zich er van bewust dat dit geen onmiddellijke woonoplossing zal bieden gezien de lange wachtlijsten¹², de administratie is voor vele vluchtelingen te ingewikkeld, en het opent mogelijk het recht op een Vlaamse huurpremie indien zij vier jaar op de wachtlijst staan.

Ook al werd er de laatste jaren ingezet op een groeipad voor de sociale woningen, het aanbod blijft zeer beperkt. In Vlaanderen vertegenwoordigen de sociale huurwoningen slechts 6,7% van de woonmarkt. Ter vergelijking, in Nederland is dit 32% en in Frankrijk 17%. Joy Verstichele (2018) argumenteert dat nog minstens 250 000 mensen nood hebben aan een sociale huurwoning. Om aan deze vraag te voldoen zou het aanbod van sociale huurwoningen moeten verdrievoudigen op korte termijn, iets wat niet de ambitie is van het huidige groeipad (Verstichele, 2018).

Veel vluchtelingen die de asielopvang verlaten zijn kwetsbare huurders, en zouden baat hebben bij een sociale huurwoning. De uitbreiding van het aanbod op de sociale huisvestingsmarkt zou ook hen ten goede komen, en de uitdaging in de woonzoektocht waarin vrijwilligers hen nu ondersteunen vergemakkelijken. Zo kan er bijvoorbeeld meer energie en inzet van vrijwilligers geïnvesteerd worden in ondersteuning naar opleiding, tewerkstelling en andere aspecten van integratie.

7.2.6 Ondersteun innovatieve projecten én opschaling

Waar de druk op het onderste segment van de woonmarkt groot is, is capaciteitsuitbreiding cruciaal. Een aantal vrijwilligersinitiatieven proberen hier met innovatieve projecten en alternatieve financiering aan te werken. Vaak gaat het om initiatieven die wonen zien als een belangrijke stap in een ruimere integratie. Dergelijke initiatieven verdienen experimentele ondersteuning. Tegelijk is er ook nood aan opschaling. De hoge erkenningsgraad van vluchtelingen zal de vraag naar woningen ook de volgende jaren belangrijk blijven na uitstroom uit de asielopvang. Bovendien zijn er naast vluchtelingen nog heel wat kwetsbare huurders waarvoor een uitbreiding van het woonaanbod essentieel is. Buitenlandse initiatieven als Riekerhaven in Nederland leren ook dat voldoende schaalgrootte om aan de woonnoden van vluchtelingen tegemoet te komen, een actieve en ook financiële tussenkomst van de overheid vraagt.

7.2.7 Conclusie

Het is onmogelijk beleidsaanbevelingen rond woonondersteuning door vrijwilligers en de ondersteuningsnoden van vrijwilligers te formuleren op basis van dit onderzoek, zonder de situatie op de huisvestingsmarkt mee in beschouwing te nemen. Veel van de obstakels, frustraties en uitsluitingsmechanismen, zijn namelijk een gevolg hiervan. We hebben ons voor dit luik beperkt tot signalen die door bevraagde vrijwilligers regelmatig werden aangehaald en effectief ervaren werden als obstakels in hun ondersteuningsaanbod. Een ambitieus woonbeleid voor Vlaanderen gaat uiteraard verder dan de aanbevelingen die hier geformuleerd worden, en liggen buiten het bereik van dit onderzoek.

¹² Een gemiddelde wachttijd van 3 jaar in 2017 maar voor grote gezinnen loopt dit op tot tien jaar.

1. Investeer in de private huurmarkt om het aanbod betaalbare woningen te vergroten. Bijvoorbeeld door een uitbreiding van de huursubsidie en het opzetten van een systeem van geconventioneerde huur.
2. Rol de werking van praktijktesten om discriminatie op de huurmarkt tegen te gaan uit, in Vlaanderen en Brussel.
3. Maak een kwaliteitsonderzoek voor te huur gezette panden verplicht voor ze verhuurd mogen worden.
4. Vereenvoudig de aanvraag voor de Vlaamse huursubsidie of ondersteun aanvragers beter bij het indienen ervan.
5. Ondersteun projecten die leegstand inzetten voor tijdelijke woonoplossingen.
6. Motiveer private en sociale verhuurders leegstand terug aan te bieden op de huisvestingsmarkt.
7. Werk een duidelijk juridisch kader uit voor samenhuizen, waarin alleenstaanden fiscaal niet benadeeld worden in geval van samenhuizen.
8. Investeer in meer uitbreiding op de sociale huisvestingsmarkt dan voorzien in het huidige groeipad.
9. Ondersteun innovatieve projecten en werk aan opschaling om voldoende extra wooncapaciteit te creëren

8 Algemeen besluit

8.1 Van asiel- en opvangcrisis naar wooncrisis

Het hogere aantal asielaanvragen in 2015 in België zorgde voor een druk op het opvangnetwerk. Het aantal asielaanvragen is na 2015 weliswaar scherp gedaald, er blijft wel een relatief constante vraag om internationale bescherming van zo'n 20.000 mensen per jaar. Zo dienden in 2018 zo'n 23.443 mensen een verzoek om internationale bescherming in bij de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ).¹³ Bovendien liggen de erkenningsgraden sinds 2015 nog steeds hoger dan de voorbije twee decennia, onder meer omwille van de oorlogssituatie in Syrië.

Waar vluchtelingen tijdens de asielprocedure opvang krijgen in collectieve asielcentra of voor een minderheid in Lokale Opvanginitiatieven, moeten ze na hun erkenning op korte termijn een eigen woning vinden. Gegeven de lange wachtlijsten in de sociale huisvesting zijn ze daarvoor meestal aangewezen op de particuliere huurmarkt.

Erkenning betekent voor vluchtelingen dus per definitie een verhuisbeweging, waarbij grote steden vaak als plaats van aankomst fungeren. Net in die grote steden staat de woonmarkt – en dan vooral de huurmarkt – vandaag al onder druk, zeker voor de laagste prijssegmenten. Maar ook in heel wat suburbane en landelijke gemeenten is het vinden van aangepaste en betaalbare huisvesting voor vluchtelingen vaak geen evidentie. Daarbij komt ook de tijdsdruk waarmee vluchtelingen geconfronteerd worden. Na erkenning hebben ze slechts twee maanden (eventueel vier in het geval van een verlenging) voordat ze het individueel of collectief opvanginitiatief moeten verlaten.

Hierdoor werd de vraag naar woonoplossingen voor vluchtelingen de voorbije jaren steeds prangerender, naarmate meer asielaanvragers erkend raakten. Waar er tussen in 2016 en 2017 tijdelijk extra middelen werden vrijgemaakt voor woonbegeleiding vanuit de CAW's, zijn deze tijdelijke projectmiddelen ondertussen stopgezet. Op vele plaatsen bestaat er momenteel geen professionele ondersteuning of beschikt de professionele hulpverlening over onvoldoende capaciteit of middelen om (individuele) woonondersteuning te bieden aan erkende vluchtelingen. Bovendien is er in België geen wettelijke verplichting voor de overheden om in woonoplossingen te voorzien (zoals in buurlanden Nederland en Duitsland wel het geval is).

De opvangcrisis in 2015 leidde tot heel wat solidariteitsinitiatieven, waarbij burgers als vrijwilliger bij sprongen, of waarbij ze zelf initiatieven opzetten. Het zoeken naar woonoplossingen, via woonbegeleiding of ruimere vormen van woonondersteuning, kreeg daarbij een steeds zwaarder gewicht. Het actiegerichte engagement van vele vrijwilligers en professionals heeft een verschil gemaakt in de levens- en woonomstandigheden van vele vluchtelingen.

8.2 Blijvende nood aan woonondersteuning morgen

De nood aan woonondersteuning voor erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden zal ook de volgende jaren urgent blijven. Hiervoor zijn twee redenen. Hoewel België slechts een klein aandeel van de asielaanvragen binnen Europa kent, blijven er jaarlijks een 20-25.000 mensen een beroep doen op internationale bescherming in ons land. Indien er geen grote veranderingen komen in de asielaanvragen en vluchtelingenbewegingen, en met de huidige erkenningsgraden, betekent dat

¹³ <https://www.cgvs.be/nl/actueel/asielstatistieken-overzicht-2018>

ook de volgende jaren voor heel België jaarlijks een 10-15.000 erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden een woning moeten vinden, op een huurmarkt die in vele steden en regio's krap is.

Ten tweede zien we dat een minderheid van de erkende vluchtelingen ook beroep doet op de mogelijkheid van gezinshereniging om hun partner, hun kinderen of hun ouders voor niet begeleide minderjarigen te laten overkomen. Dit laatste betekent dat de vluchtelingen opnieuw op zoek moeten naar een grotere, aangepaste woning. Bovendien hebben de gezinnen doorgaans nood aan een integrale begeleiding die naast het zoeken naar huisvesting ook ingaat op andere aspecten van de woningnood (Groeninck et al., 2019).

8.3 Het onderschatte belang van wonen voor het integratieproces van vluchtelingen

De aandacht ging de voorbije jaren vooral naar opvang tijdens de asielprocedure, met vervolgens aandacht voor inburgering, taalverwerving, arbeidsmarktparticipatie en onderwijs voor kinderen en jongeren (VLOR, 2018). Binnen de onderwijssector groeide ondertussen het besef dat men het onderwijs als institutie beter moet uitrusten voor een blijvende instroom van asielzoekers (VLOR, 2018; Groeninck et al., 2019).

Buiten de tijdelijke middelen voor woonbegeleiding, en discussies over het (niet) toekennen van voorrang in de sociale huisvesting en al of niet gewenste spreiding, bleef de woonfunctie onderbelicht. Buitenlands onderzoek leert nochtans dat het hebben van een stabiele woonst, die aan minimale kwaliteitseisen voldoet, een cruciaal anker- en startpunt is voor het verdere integratieproces (Francis & Hiebert, 2014).

Binnen een sector als het onderwijs groeide ondertussen het besef dat men het onderwijs als institutie zich beter moet uitrusten voor een blijvende instroom van asielzoekers (VLOR, 2018; zie ook Groeninck et al., 2019). Waar de rol van huisvesting in het integratieproces de voorbije jaren vaak werd onderschat, zeker op het piekmoment van het aantal asielaanvragen, moet een evidence-based beleid vandaag de rol van wonen meer gewicht geven in het integratiebeleid van erkende vluchtelingen.

De verantwoordelijkheid hiervoor ligt beleidsmatig verspreid over verschillende actoren en verschillende beleidsniveaus. Het groeiende tekort aan betaalbare huisvesting in een aantal steden en regio's is gewestelijke en lokale bevoegdheid. Begeleiding vanuit opvangstructuren is deels federale bevoegdheid, deels deelstaatbevoegdheid vanuit welzijn. Sociale huisvesting is een gewestelijke bevoegdheid, net zoals integratiebeleid.

Waar de onderzoeksfocus in dit rapport ligt op de rol en de ondersteuningsnoden van vrijwilligers in de woonbegeleiding of woonondersteuning van erkende vluchtelingen, geven vele van deze vrijwilligers en professionals het sterke signaal dat hun engagement vandaag botst op de structurele wooncrisis in vele steden en gemeenten. De belangrijkste ondersteuning voor zowel de vluchtelingen als de vrijwilligers die hen bijstaan in hun woontraject, is het verruimen van het aanbod aan betaalbare woningen.

De rol én de impact van vrijwilligersinitiatieven in woonondersteuning is groot. Toch moeten we ook de vraag stellen of het wenselijk is dat deze woonondersteuning in belangrijke mate op de schouders van vrijwilligers terecht komt. Woonondersteuning is voor het integratieproces van vluchtelingen te belangrijk, maar ook te complex, om het aan vrijwilligersinitiatieven over te laten, hoe belangrijk hun rol en engagement ook is. De druk aan de onderkant van de woonmarkt verminderen, zodat betaalbaar wonen als grondrecht voor iedereen haalbaar is, is immers een fundamentele overheidstaak.

Buitenlandse initiatieven zoals Riekerhaven in Nederland leren ook dat voldoende schaalgrootte om aan de woonnoden van vluchtelingen tegemoet te komen, een actieve en ook financiële tussenkomst van de overheid vraagt.

Vanuit deze vaststelling focuste dit onderzoek op de inspirerende praktijken die we in Vlaanderen vandaag zien rond woonondersteuning van erkende vluchtelingen, en op de ondersteuningsnoden van de vele vrijwilligers die zicht hiervoor mee engageren.

8.4 De sociale kaart en drie typologieën geven inzicht in de brede diversiteit aan vormen van woonondersteuning

Uit de web-enquête, de focusgroep, de klankbordgroep en de casestudies van de inspirerende praktijken kwam een heel brede waaier aan initiatieven naar voor waarin mensen zich engageerden als burger, als vrijwilliger en/of als professional om op één of andere manier bij te dragen aan woonondersteuning voor erkende vluchtelingen.

Er gebeurt véél in Vlaanderen rond woonondersteuning en woonbegeleiding van vluchtelingen, en vooral: in vele vormen. Er zijn projecten die vluchtelingen kortstondig helpen bij het zoeken van een woning, door huuradvertenties te verzamelen en adressen door te geven. Anderen maken mee afspraken of gaan mee ter plekke. Nog anderen ondersteunen niet alleen bij het zoeken van een woning, maar bieden waar nodig ook ondersteuning bij het betrekken van een woning (materiële ondersteuning met meubels en huisraad, verhuis- en klusdiensten), of blijven vluchtelingen ook na de verhuis begeleiden (bv. in een buddywerking).

Sommigen richten zich enkel op de woonnoden, anderen bieden een veel ruimer aanbod van sociale- of integratieondersteuning, waarbij wonen slechts één aspect vormt. Sommigen werken strikt binnen het bestaande aanbod op de huurmarkt. Anderen proberen ook extra wooncapaciteit voor vluchtelingen te genereren, van projecten via een Melding Tijdelijk Wonen tot het inhuren en doorverhuren van woningen voor vluchtelingen of het ontwikkelen van woonprojecten waar ook wooncapaciteit voor vluchtelingen deel van is. Sommige initiatieven draaien louter op vrijwilligers, bij anderen zetten vrijwilligers zich in als deel van een ruimere (welzijns)organisatie. Nog anderen hebben meer kenmerken van burgerinitiatieven of evolueren tot rechtsstructuren waar geëngageerde burgers overgaan tot oprichting van coöperatieven, vzw's of andere rechtspersoonlijkheden.

Het bleek methodisch onmogelijk om deze variatie in één typologie onder te brengen, omdat de diversiteit tussen de initiatieven terugging op heel verschillende assen. Daarom kozen we ervoor om drie typologieën uit te werken, en zo inzicht te geven op basis van zes assen waarop initiatieven van elkaar kunnen verschillen.

De eerste typologie schetst de **inhoudelijke werking** van initiatieven, en beschrijft twee assen: de mate waarin een initiatief beperkte of ruime vormen van woonondersteuning aanbiedt, en de mate waarin een initiatief dat combineert met een zeer beperkte vorm van sociale ondersteuning op andere domeinen, of waarbij woonondersteuning onderdeel is van een meer integrale sociale begeleiding.

De tweede typologie focust op de **organisatiestructuur** van de initiatieven. Daarbij kijken we op één as naar de mate van formalisering van een initiatief, en op de andere as naar de aansturing van een initiatief. De aansturing kan top-down gebeuren, bijvoorbeeld door een overheidsinstantie die duidelijke opdrachten geeft, of bottom-up vanuit burgers die een antwoord willen bieden op een specifieke nood.

De laatste typologie geeft de manier weer waarop initiatieven met vrijwilligers omgaan, al of niet vanuit een geëxpliciteerd vrijwilligersbeleid. Hier combineren we een as die de omvang en de intensiteit van de engagementen van vrijwilligers of geëngageerde burgers weergaf, met een as die de mate van ondersteuning vanuit het initiatief schetste.

Waar de exploratieve web-enquête, de sociale kaart en de casestudies inzicht geven in de brede waaier en in de rijkdom aan initiatieven, kunnen we daar echter niet uit concluderen dat het aanbod aan deze ondersteuningsvormen toereikend is. Integendeel, zowel uit de opvang als uit deze initiatieven kwam het voortdurende signaal dat de vraag naar goede huisvesting en/of naar begeleiding en ondersteuning groter is dan wat de betrokkenen op dit moment aankunnen. Wanneer we de ondersteuningsnoden van de vrijwilligers (en professionals) schetsen, is de eerste nood een verruiming van het woonaanbod voor vluchtelingen; een beleidsvraag die de mogelijkheden van ieder van de initiatieven en van de vrijwilligers ver overstijgt. Ook het feit dat de middelen voor professionele woonondersteuning na 2017 werden stopgezet, laat zich voelen in extra druk op de vrijwilligerswerkingen.

8.5 Ondersteuningsnoden van vrijwilligers

Zowel in de focusgroep als bij de casestudies, zien we dat er veel op de schouders van de vrijwilligers terecht komt. Ze worden geconfronteerd met een grote hulpvraag, waarvoor ze niet altijd voldoende vrijwilligers hebben om aan te beantwoorden. Bovendien is het vrijwilligerswerk dat ze uitvoeren vaak complex en vereist een combinatie van verschillende expertises. Woonondersteuning raakt aan heel wat regelgeving, verspreid over verschillende beleidsdomeinen (asiel- en vreemdelingenrecht, inburgering, wonen) en beleidsniveaus.

De vrijwilligers zijn gemotiveerd zich de regelgeving en de werking van de huisvestingsmarkt eigen te maken, en de vluchtelingen hierin zo goed mogelijk te begeleiden. In deze ondersteuning worden ze geconfronteerd met de beperkingen van een te krappe sociale en private huisvestingsmarkt. Ze moeten ook de wensen en verwachtingen van de erkende vluchtelingen in overeenstemming trachten te brengen met de mogelijkheden op de huurmarkt.

Voor veel vrijwilligers blijken dit bronnen van frustratie, of punten die veel energie vragen. De meesten hebben zich immers niet geëngageerd om deze kennis te verwerven, maar om mensen te helpen. De zaken die hen doen verder werken, zijn de dankbaarheid die ze ervaren van de mensen die ze ondersteunen, de succeservaring wanneer ze een afspraak kunnen maken voor een huisbezoek of een huurcontract laten ondertekenen, en de verbondenheid met de groep binnen hun initiatief.

Zowel individuele vrijwilligers als vrijwilligersinitiatieven kaarten specifieke **ondersteuningsnoden** aan. In de web-enquête gaf 55% van de bevroegde vrijwilligers (N=177) aan meer nood te hebben aan ondersteuning. Op **niveau van de vrijwilligers** weerklinkt de nood aan juridische ondersteuning op het vlak van asiel –en vreemdelingenrecht en regelgeving met betrekking tot wonen, emotionele ondersteuning, vorming, vertaalondersteuning, ondersteuning in het afbakenen van grenzen en een financiële compensatie van gemaakte kosten.

Vrijwilligersinitiatieven wijzen ook op financiële en juridische noden, maar dan op vlak van een nood aan structurele financiering of ondersteuning in het bekomen van dergelijke financiering. Juridische ondersteuning heeft onder meer betrekking op informatie om van een feitelijke vereniging over te gaan naar een vzw-structuur. Beide zijn essentieel om het voortbestaan van een vrijwilligersinitiatief te garanderen. Ook op vlak van regelgeving met betrekking tot wonen worden zij geconfronteerd met een nood aan ondersteuning. Op het niveau van een initiatief gaat dit dan vooral over de verschillen in interpretatie van regelgeving tussen lokale besturen of diensten, het naast elkaar

werken van diensten, en de ontoegankelijkheid van bepaalde diensten. Verder worden verschillende, voornamelijk onbezoldigde vrijwilligersinitiatieven, geconfronteerd met enkele logistieke uitdagingen.

Zo goed als alle initiatieven wijzen ten slotte op **een tekort aan vrijwilligers** om de hulpvragen te beantwoorden. Het structureel aanpakken van de woonnoden van erkende vluchtelingen door capaciteitsuitbreiding op de (sociale) huurmarkt en door het (her)opstarten van professionele ondersteuning van woonbegeleiding, zijn twee beleidssporen die de hoge druk op de schouders van vrijwilligers vandaag zouden helpen verminderen.

In het laatste luik van hoofdstuk 6 analyseerden we op welke manier vrijwilligersinitiatieven en (middenveld)organisaties een antwoord trachten te bieden op deze noden. Zo zien we dat initiatieven inzetten op het uitbouwen van een expertisenetwerk, goede lokale samenwerkingen, zelf organiseren van vormingen en voorzien van informele tolken. Aan de hand van een goede intake van vrijwilligers trachten ze te voorkomen dat mensen afhaken. De nood aan emotionele ondersteuning van vrijwilligers wordt door de initiatieven zeker niet over het hoofd gezien en in de mate van het mogelijke zelf deels opgevangen. Een goede professionele omkadering van vrijwilligers (en van de vluchtelingen) zorgt voor heel wat minder ondersteuningsnoden.

Sommige lokale besturen trachten in te spelen op deze noden door bijvoorbeeld de oprichting van een regionale taskforce (cfr. Taskforce Vluchtelingen Gent), wat vrijwilligers als enorm steunend ervaren. De ondersteuning van een projectmedewerker van Orbit vzw op vlak van wonen was zeer bekend, en werd eveneens als erg steunend ervaren. Andere organisaties bieden ondersteuning onder de vorm van helpdesks, websites met informatie en netwerkvorming. Deze instrumenten blijken soms nog onvoldoende bekend te zijn. Wie ze kent, beschouwt ze wel als waardevol. Ook het vormingsaanbod was weinig bekend. Ook al was er veel interesse naar vormingen, vrijwilligers geven aan dat de hoge nood van vluchtelingen aan ondersteuning hen vaak doet besluiten niet naar vormingen te gaan maar mensen verder te helpen.

8.6 Beleidsaanbevelingen

Tot slot formuleren we een reeks beleidsaanbevelingen, in de eerste plaats voor de ondersteuning van vrijwilligers en vrijwilligersinitiatieven die werken rond woonondersteuning van vluchtelingen. Omdat de situatie van vrijwilligers die woonondersteuning aan vluchtelingen aanbieden niet los gezien kan worden van de situatie op de huisvestingsmarkt, formuleren we in het tweede luik aanbevelingen voor het woonbeleid om de woonnoden van vluchtelingen (en andere kwetsbare groepen) structureel aan te pakken.

8.6.1 Vrijwilligers verdienen betere omkadering

Wanneer we kijken naar de ondersteuningsnoden van de bevraagde vrijwilligers, merken we dat veel van de beschikbare informatie niet erg bekend is, of niet altijd als toegankelijk wordt ervaren. Een belangrijke stap in het beter ondersteunen van de vrijwilligers, is dan ook de **beschikbare informatie en vormingen breder bekend maken**.

Verder zien we dat vrijwilligers aangeven veel nood te hebben aan juridische ondersteuning rond alles wat te maken heeft met wonen en huurwetgeving, asiel –en vreemdelingenrecht GDPR, en rond organisatiestructuur. Een **stedelijk of regionaal aangestuurde taskforce of helpdesk die over de beleidsdomeinen en –niveaus heen werkt**, kan een sterke ondersteuning bieden. Op het vlak van organisatieverwerking verliezen heel wat initiatieven zich in de dagelijkse werking. Een ondersteuningsaanbod dat **initiatieven begeleidt in de werving van nieuwe vrijwilligers, evaluatie van de werking** is hier wenselijk. Het **erkennen van de nood aan sociale tolken en een uitbreiden van de**

middelen en beschikbaarheid hiervan is voor vele initiatieven een belangrijke meerwaarde. Aanvullend kan werken met (informele) tolken hun werkingen optimaliseren.

De **sociale kaart** die werd opgesteld tijdens dit onderzoek is een nuttig instrument voor vrijwilligersinitiatieven en professionele organisaties om meer zicht te krijgen op het ondersteuningsaanbod in Vlaanderen. Gezien de snelle verandering in de het landschap, is het belangrijk deze up-to-date te houden en op een toegankelijke manier beschikbaar te stellen. De sociale kaart mag echter niet op zichzelf staan. Dit zou enkel leiden tot een groter appel op de initiatieven die nu al overbevraagd zijn.

Enkel inzetten op bekendmaking van de initiatieven, en eventueel op professionalisering van deze initiatieven, is een te eenzijdige aanpak. In het onderzoek werd duidelijk dat veel vrijwilligers hulpvragen krijgen van vluchtelingen omdat de professionele hulpverleners niet voldoende tijd hebben om deze mensen te begeleiden. Vrijwilligers werpen zich op als informele hulpverleners in de schaduw. Maar de grote vraag naar ondersteuning van vrijwilligers lijkt net te komen wanneer vrijwilligers vragen krijgen die eigenlijk voor professionele hulpverleners bedoeld zijn. Een versterking en professionalisering van vrijwilligers mag geen excuus zijn om professionele hulpverlening af te bouwen. Laat specialistische kennis en begeleiding uitvoeren door opgeleide en betaalde professionals, en geef vrijwilligers de ruimte om lichtere en complementaire ondersteuning aan te bieden. Zo vervullen professional en vrijwilliger elk een rol, en kunnen ze door middel van goede samenwerking vluchtelingen een sterke ondersteuning aanbieden.

1. Investeer meer in professionele (woon)begeleiding van erkende vluchtelingen.
2. Organiseer regionale centrale informatiepunten, bijvoorbeeld taskforces op stedelijk of provinciaal niveau; die ondersteuning bieden op vlak van wonen en vluchtelingen, gericht kunnen doorverwijzen en beleidssignalen kunnen verzamelen. Deze centrale punten bevorderen lokale samenwerkingsverbanden tussen vrijwilligers onderling en met professionele organisaties in de regio. Zij kunnen tevens een speler zijn die psychosociale ondersteuning organiseert voor vrijwilligers.
3. Ondersteun vrijwilligersinitiatieven op juridisch en administratief gebied, onder andere bij de aanvraag van subsidies en de oprichting van een vzw.
4. Maak de bestaande tools met informatie over asiel –en vreemdelingenrecht en wonen beter bekend bij vrijwilligers, en breid dit aanbod uit.
5. Maak de bestaande vormen voor vrijwilligers breder bekend, en stem ze inhoudelijk en qua toegankelijkheid af op de noden van vrijwilligers.
6. Ondersteun vrijwilligersinitiatieven beter in hun werking, zoals in het evalueren van de eigen werking, de werving van vrijwilligers, en het werken met (informele) tolken. En ondersteun netwerken van vrijwilligersorganisaties zodat zij hun leden kunnen ondersteunen.
7. Voorzie in een sociale kaart van woonondersteuningsinitiatieven die up-to-date gehouden wordt en toegankelijk is voor vrijwilligers, bijvoorbeeld via een website van de Vlaamse Overheid of via een partnerschap met een middenveldorganisatie.
8. Onderzoek de specifieke situatie van vrijwilligers met een vluchtelingenachtergrond en hun mogelijke ondersteuningsnoden.

8.6.2 Inzetten op een sterker woonbeleid voor kwetsbare groepen

Het is onmogelijk beleidsaanbevelingen rond woonondersteuning door vrijwilligers en de ondersteuningsnoden van vrijwilligers te formuleren op basis van dit onderzoek, zonder de situatie op de huis-

vestingsmarkt mee in beschouwing te nemen. Veel van de obstakels, frustraties en uitsluitingsmechanismen, zijn een gevolg hiervan. We hebben ons voor dit luik beperkt tot signalen die door bevraagde vrijwilligers regelmatig werden aangehaald en effectief ervaren werden als obstakels in hun ondersteuningsaanbod. Een ambitieus woonbeleid voor Vlaanderen gaat uiteraard verder dan de aanbevelingen die hier geformuleerd worden, en liggen buiten het bereik van dit onderzoek. Uit het omvangrijke woononderzoek in Vlaanderen (Steunpunt Wonen, 2015), maar ook uit het sociale veld, komen evenwel duidelijke krachtlijnen naar voor. We vatten ze samen:

1. Investeer in de private huurmarkt om het aanbod betaalbare woningen te vergroten. Bijvoorbeeld door een uitbreiding van de huursubsidie en het opzetten van een systeem van geconventioneerde huur.
2. Rol de werking van praktijktesten om discriminatie op de huurmarkt tegen te gaan uit, in Vlaanderen en Brussel.
3. Maak een kwaliteitsonderzoek voor te huur gezette panden verplicht voor ze verhuurd mogen worden.
4. Vereenvoudig de aanvraag voor de Vlaamse huursubsidie of ondersteun aanvragers beter bij het indienen ervan.
5. Ondersteun projecten die leegstand inzetten voor tijdelijke woonoplossingen.
6. Motiveer private en sociale verhuurders leegstand terug aan te bieden op de huisvestingsmarkt.
7. Werk een duidelijk juridisch kader uit voor samenhuizen, waarin alleenstaanden fiscaal niet benadeeld worden in geval van samenhuizen.
8. Investeer in meer uitbreiding op de sociale huisvestingsmarkt dan voorzien in het huidige groeipad.
9. Ondersteun innovatieve projecten en werk aan opschaling om voldoende extra wooncapaciteit te creëren

Pas wanneer deze randvoorwaarden vervuld zijn, is het écht verantwoord om als overheid meer mensen te stimuleren om zich als vrijwilliger te engageren voor woonondersteuning van vluchtelingen. Zelforganisatie is immers geen excuus voor een terugtrekkende overheid, is de heldere conclusie van het boek 'Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap' (Schrooten et al 2019; Bogaerts, 2019).

8.7 Van rapport tot draaiboek

Ondertussen appelleren de humanitaire en woonnoden van vluchtelingen echter vele burgers om zich in te zetten. De noden zijn er, en het belang van hun inzet is duidelijk. De samenleving heeft ook nood aan hun engagement, aanvullend aan (en noodgedwongen soms in de plaats van) wat de overheid op de verschillende niveaus doet (of soms niet doet). Daarom hebben we de resultaten van dit onderzoek ook vertaald naar een draaiboek voor vrijwilligers-initiatieven, al dan niet verbonden aan professionele organisatie. Het draaiboek is zowel nuttig voor wie een initiatief wil opstarten, als voor wie een bestaand initiatief wil bijsturen of evalueren.

Zie *Vluchteling zkt. woning. Een draaiboek voor wie werkt aan woonondersteuning met vluchtelingen* (D'Eer, Robeyns & Geldof, 2019) is ook online raadpleegbaar op: http://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/woonbegeleiding_vluchtelingen.

In deze studie, en in dit draaiboek

- laat de sociale kaart zien wat er al bestaat aan initiatieven die op één of andere manier woonondersteuning bieden aan vluchtelingen;

- tonen de inspirerende praktijken de veelheid aan mogelijkheden om mee tegemoet te komen aan de woon- en sociale noden van vluchtelingen;
- en wijzen de reflectievragen de weg om het huidige engagement aan te scherpen, uit te breiden of te verdiepen, of om gericht initiatieven te kunnen opstarten.

We hopen dan ook dat dit onderzoek alle betrokkenen, van beleidsmakers en ambtenaren tot sociale professionals en burgers, kan inspireren om samen aan de slag te gaan.

Bibliografie

Agentschap Binnenlands Bestuur (2018). Nota verhuisbewegingen. Geraadpleegd via <http://integratiebeleid.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/Nota%20overhuisbewegingen.pdf>

Agentschap Integratie & Inburgering (2019). Welk traject legt een verzoeker om internationale bescherming af? Welke rechten heeft een vluchteling of subsidiair beschermd? Geraadpleegd via https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/traject_asielzoeker_20190125.pdf

Betts, A. & Collier, P. (2017). *Refuge. Transforming a broken refugee system*. London: Penguin Books.

Boccagni, P. (2016). *Migration and the search for home: Mapping domestic space in migrants' everyday lives*. Springer.

Bogaerts (2019). Zelforganisatie is geen excuus voor terugtrekkende overheid. Geraadpleegd via <https://sociaal.net/achtergrond/zelforganisatie-geen-excuus-terugtrekkende-overheid/>

Brosius, C. (2016), Housing First Belgium. Tussentijdse resultaten van het Vlaamse project na één jaar evalueren, Brussel-Antwerpen, Housing First Belgium en Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Busch-Geertsema, V. (2013), 'Swimming can better be learned in the water than anywhere else', *European Journal of Homelessness*, 7(2), 323-326.

Carter, T. S., Polevychok, C., & Osborne, J. (2009). The role of housing and neighbourhood in the re-settlement process: a case study of refugee households in Winnipeg. *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 53(3), 305-322.

Crawley, H. et al. (2018). *Unravelling Europe's 'migration crisis'*. Bristol: Policy Press.

Crisisplatform Wonen (2017). Dossier: Huisvesting. Geraadpleegd via https://www.vluchtelingenwerk.be/sites/default/files/vww_crisisplatform_wonen_eindversie_o.pdf

D'Eer, L., Robeyns, L., Geldof, D. (2019). Vluchteling zkt. woning. Draaiboek voor ie werkt aan woonondersteuning met vluchtelingen. Raadpleegbaar via http://www.kcgezinswetenschappen.be/nl/woonbegeleiding_vluchtelingen

De Bruyn, S. (2019). Staat cultuurverschil goede hulp in de weg? Geraadpleegd via <https://sociaal.net/achtergrond/diversiteitsgevoelig-hulpverleners/>

Devilee, J. L. A. (2005). Vrijwilligersorganisaties onderzocht. Over het tekort aan vrijwilligers en de wijze van werving en ondersteuning. Sociaal en Cultureel Planbureau: Den Haag.

Dienst Vreemdelingenzaken. (2019, 1 februari). Verzoekers om internationale bescherming (het indienen) per jaar en per nationaliteit [Dataset]. Geraadpleegd via <https://dofi.ibz.be/sites/dvzoe/NL/Statistieken/Pages/Internationale%20bescherming.aspx>

Eurostat (2018, 20 maart). *File: Number of (non-EU) asylum seekers in the EU and EFTA Member States, 2016 and 2017 (thousands of first time applicants)*. Geraadpleegd via [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File: Number_of_\(non-EU\)_asylum_seekers_in_the_EU_and_EFTA_Member_States,_2016_and_2017_\(thousands_of_first_time_applicants\)_YB18.png](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File: Number_of_(non-EU)_asylum_seekers_in_the_EU_and_EFTA_Member_States,_2016_and_2017_(thousands_of_first_time_applicants)_YB18.png)

Francis, J., & Hiebert, D. (2014). Shaky foundations: Refugees in Vancouver's housing market. *The Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 58(1), 63-78.

Geldof, D. & Vandekerckhove, B. (2018). Beleids pistes. Inspiratie voor het volgende woonbeleid. In: Woonstad Gent (2018). Inspiratienota. Stad Gent. https://stad.gent/sites/default/files/page/documents/LOWRES%20181114_SD_ woonstudie_ brochure_ INSPIRATIENOTA%20%282%29_0.pdf

Geldof, D. & Vandekerckhove, B. (2018). Naar een structureel andere aanpak. In: Woonstad Gent (2018). Inspiratienota. Stad Gent. Geraadpleegd via https://stad.gent/sites/default/files/page/documents/LOWRES%20181114_SD_ woonstudie_ brochure_ INSPIRATIENOTA%20%282%29_0.pdf

Geldof, D. (2013). Superdiversiteit als onverwerkte realiteit. Een uitdaging voor het sociaal werk. *Alert: Tijdschrift voor Sociaal Werk en Politiek*, 39(3), 12-24.

Geldof, D. (2018). *(Compacter) wonen in een context van superdiversiteit. Over de nood aan meer inzicht in de woonwensen en wooncultuur van mensen met een migratie-achtergrond in Vlaanderen*. Expertenadvies in het kader van 'Woonwensen en wooncultuur in Vlaanderen' voor het Departement Omgeving, Vlaams Planbureau voor Omgeving. Antwerpen, Universiteit Antwerpen/Odisee.

Geldof, D. (2018). Compacter wonen in een context van superdiversiteit. Nood aan meer inzicht in de woonwensen en wooncultuur van mensen met een migratie-achtergrond in Vlaanderen. *Ruimte en maatschappij*, 10 (1), 92-117.

Geldof, D. (2018). Superdivers Gent. Naar een divers-sensitief woonbeleid. In: Woonstad Gent (2018). Inspiratienota. Stad Gent. Geraadpleegd via https://stad.gent/sites/default/files/page/documents/LOWRES%20181114_SD_ woonstudie_ brochure_ INSPIRATIENOTA%20%282%29_0.pdf

Geldof, D. (2019) (2^{de} editie, 9^{de} druk). *Superdiversiteit. Hoe migratie onze samenleving verandert*. Leuven/Den Haag, Acco

Geldof, D. (2018). Superdiversity as a lens to understand complexities. In: Creese, A. & Blackledge, A. (ed.), *The Routledge Handbook of Language and Superdiversity. An Interdisciplinary Perspective*. London & New York: Routledge.

Geldof, D. (2018). Vluchtelingen, onderwijs & superdiversiteit. De context in beeld. Bijdrage voor de Strategische Verkenning Vluchtelingen & Onderwijs. Brussel, VLOR. Geraadpleegd via <https://assets.vlor.be/www.vlor.be/attachment/2017%2009%20Geldof%20VLOR%20Vluchtelingen%20superdiversiteit%20oen%20onderwijs%20%28002%29.pdf>

Goethals, J. (2019). *Gastvrij Netwerk van lokale vrijwilligersorganisaties voor mensen op de vlucht*. In M. Schrooten, R. Thys & P. Debryne (Red.). *Sociaal Schaduwwerk* (pp.51-56). Brussel, België : Politeia

Groeninck, M., Geldof, D. & Meurs, P. (2018). *From Vulnerability to Resilience. Research on Afghan, Syrian and Iraqi Asylum Seeking and Refugee Families in Belgium*. Paper presented at IRiS International Conference 2018 - Racial Displacements: Peripheries, Camps, Resistance. Birmingham, 19-20 June 2018.

Groeninck, M., Meurs, P., Geldof, D. et al (2019). *Veerkracht in beweging. Dynamieken van vluchtelingengezinnen versterken*. Garant.

Huizen van Vrede (2016, 14 maart). Huizen van Vrede vzw. Geraadpleegd van <https://emmausparochie.be/huizen-van-vrede/>

Hustinx, L. (1998). Jongeren en hun vrijwillig engagement: een nieuwe stijl van vrijwilligerswerk?. *Tijdschrift voor sociologie*, 19(2), 111-147.

Hustinx, L. (2001). Individualisation and new styles of youth volunteering: An empirical exploration. *Voluntary action*, 3(2), 57-76.

Hustinx, L. (2010). Institutionally individualized volunteering: Towards a late modern re-construction. *Journal of Civil Society*, 6(2), 165-179.

- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (2001). Vrijwilligerswerk tussen vrijheid en onzekerheid: uitdagingen van een eigentijds vrijwilligersbeleid. In *Oikos: Forum voor sociaal-ecologische verandering*, 17(1), 24-42.
- Igalla, M. M., & van Meerkerk, I. I. (2015). De duurzaamheid van burgerinitiatieven. *Bestuurswetenschappen*, 69(3), 25-53.
- Paine, A. E., Malmersjo, G., & Stubbe, W (2012). Kortdurend vrijwilligerswerk: zegen of vloek?. *ViOVrijwillige*, (6), 101.
- Plovie, E. (2018, 5 november). De overheid worstelt met de stem van kritische burgers. Onderzoek brengt burgerinitiatief in kaart. Geraadpleegd via <https://sociaal.net/achtergrond/burgerinitiatief-in-kaart/>
- Plovie, E. (2019). *Burgers in beweging*. In M. Schrooten, R. Thys & P. Debruyne (Red.). Sociaal Schaduwwerk. Brussel: Politeia
- Renooy, P. (1996). *De wonderbaarlijke continuïteit van het vrijwillig initiatief binnen de verzorgingsstaat*. BOVENS M. & A. HEMELRIJCK (red.), *Het verhaal van de moraal. Een empirisch onderzoek naar de sociale inbedding van morele bindingen*. Amsterdam & Meppel: Boom, 72-90.
- Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., & Coulter, M. K. (2008). *Fundamentals of management: Essential concepts and applications*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Runia, K., & Machielse, A. (2012). Betrokken professionals, betrokken vrijwilligers. *Maatwerk*, 13(6), 21-23.
- Seethaler-Wari, S. (2018). Urban planning for the integration of refugees: The importance of local factors. *Urban Planning*, 3(4), 141-155.
- Sharir, M., & Lerner, M. (2006). Gauging the success of social ventures initiated by individual social entrepreneurs. *Journal of world business*, 41(1), 6-20.
- Stad Gent (2018, 09 oktober). Resultaat na 3 jaar praktijktesten op de Gentse woningmarkt. Geraadpleegd van <https://stad.gent/samenleven-welzijn-gezondheid/nieuws-evenementen/resultaat-na-3-jaar-praktijktesten-op-de-gentse-woningmarkt>
- Steunpunt Wonen (2015). Wonen in Vlaanderen anno 2013. De bevindingen uit het Grote Woononderzoek 2013 gebundeld. Geraadpleegd via https://steunpuntwonen.be/Documenten_2012-2015/Onderzoek_Werkpakketten/gwo-volume-1-eind.pdf
- Vandeurzen, J. (2015). *Omzendbrief van 2 oktober 2015 betreffende de aanpak van de vluchtelingencrisis binnen beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*.
- Verhoeven, S. (2008). *Het burger-ei. Perspectieven op lokale burgerparticipatie*. Brussel: Socius.
- Verstichele, J. (2018). *De onzichtbare wooncrisis*. Antwerpen: EPO.
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk (2017). Vluchtelingen in Vrijwilligerswerk. Geraadpleegd via <https://www.vlaanderenvrijwilligt.be/publicaties/digitale-publicaties/vluchtelingen-in-vrijwilligerswerk/>
- Vlaamse Onderwijsraad (2018). *Onderwijs voor vluchtelingen: warm onthaal, vlotte leerloopbaan en duurzaam toekomstperspectief*. Verslag Strategische Verkenning. Brussel: VLOR.
- Vlaamse Woonraad (2017). Crisis in de onderste lagen van de particuliere huurmarkt - Adviesnota 2017-06. Geraadpleegd via <http://www.wonenvlaanderen.be/>
- Vluchtelingenwerk (2015, 27 november). Push-backs in de hoofdstad van Europa. Geraadpleegd via <https://www.vluchtelingenwerk.be/nieuws/push-backs-in-de-hoofdstad-van-europa>

Vluchtelingenwerk Vlaanderen (2018). Krachtlijnen voor een Gastvrije gemeente. Werken aan Wonen. Geraadpleegd via <https://www.vluchtelingenwerk.be/publicaties/krachtlijnen-voor-een-gastvrije-gemeente-werken-aan-werk>

Winters, S., Ceulemans, W., Heylen, K., Pannecoucke, I., Vanderstraeten, L., Van den Broeck, K. & Verbeeck, G. (2015). Wonen in Vlaanderen anno 2013. De bevindingen uit het Grote Woononderzoek 2013 gebundeld. Geraadpleegd via https://steunpuntwonen.be/Documenten_2012-2015/Onderzoek_Werkpakketten/gwo-volume-1-eind.pdf

9 Bijlagen

9.1 Sociale kaart van woonondersteuningsinitiatieven voor vluchtelingen met of door vrijwilligers in Vlaanderen

Woonondersteuning erkende vluchtelingen

| <u>Provincie Vlaams-Brabant</u> | | | | | |
|---|---|--|---|--|----------------|
| Naam en contactgegevens | Werking woonondersteuning | Werking andere | Doelgroep | Partners/samenwerkingen | Werkingsgebied |
| SIAL E: christine.daes@telenet.be | Zoeken naar woningen in de regio Installeren van mensen in woning Administratieve en juridische ondersteuning | Lessen Nederlands in groep en individueel, individueel begeleiden van asielprocedure, hulp bij integratie, | Erkende vluchtelingen, subsidiair beschermden | Lid van Vluchtelingenwerk Vlaanderen Lid van Gastvrij netwerk | Lubbeek |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|---------------------------|
| <p>W: http://www.vluchtelingenwerk.be/vrijwilligersgroep/sial</p> <p>T: 0486 74 89 83</p> | | <p>begeleiding bij medische, sociale en administratieve moeilijkheden,</p> <p>materiële hulp.</p> | | | |
| <p>Recht op Migratie - Vluchtelingenhuis Wilsele</p> <p>E: info@rechttopmigratie.be</p> <p>W: http://www.rechttopmigratie.be/rmjs/vluchtelingenhuis/</p> <p>T: 0478 27 75 61</p> | <p>Tijdelijke opvang voor vluchtelingen</p> <p>Ondersteuning bij toekomstperspectief.</p> | <p>Stimulatie van bewoners d.m.v. dagtaak, Nederlandse les, sporten, e.d.</p> | <p>Erkende vluchtelingen, subsidiair beschermden.</p> <p>Vorrang minderjarigen, moeders met kinderen en ouderen.</p> | | <p>Wilsele</p> |
| <p>Buren Zonder Grenzen</p> <p>E: burenzondergrenzen@gmail.com</p> <p>W: www.burenzondergrenzen.be</p> | <p>Zoeken naar woningen in de regio</p> <p>Installeren van mensen in woning</p> <p>Administratieve en juridische ondersteuning</p> <p>Buddywerking voor kwetsbare gezinnen</p> | <p>Buddy werking, Nederlands oefenen, vertalen van administratieve of organisatorische afspraken.</p> | <p>Erkende vluchtelingen, subsidiair beschermden</p> | <p>Gastvrij Michotte, Gastvrij Wijgmaal, Woonanker Leuven</p> | <p>Regio Groot Leuven</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| <p>Werkgroep vluchtelingen Herent</p> <p>E: grosherent@gmail.com W: http://grosherent.blogspot.be</p> <p>T: Yvette Van Mallegheem - 0494 19 65 65 Lut Deschamps – 0476 41 35 96</p> | <p>Zoeken naar woningen in de regio</p> <p>Buddy/peter-meter-werking</p> <p>Administratieve ondersteuning</p> | <p>Taallessen</p> <p>Ondersteuning in uitbouwen sociaal netwerk</p> <p>Administratieve ondersteuning</p> <p>Organisatie van informatie- en sensibiliseringsinitiatieven</p> | <p>Erkende vluchtelingen, subsidiair beschermden</p> | <p>De GROSH (Gemeentelijke Raad voor Ontwikkelingssamenwerking Herent) verenigt o.a. de werkgroep vluchtelingen</p> | <p>Herent</p> |
| <p>De Herberg – Dekenale werkgroep De Herberg</p> <p>E: pietde-bisschop@gmail.com mboulanger@skynet.be</p> <p>T: Piet De bisschop - 0471/854012</p> | <p>Zoeken naar woningen in de regio</p> <p>Installeren van mensen in woning</p> <p>Administratieve en juridische ondersteuning</p> <p>Buddywerking</p> | | <p>Erkende vluchtelingen</p> | <p>Lokale OCMW, CAW, Sociaal verhuurkantoor en woonconsulenten, Orbit vzw Parochies Werkgroep van 28 parochies. Mensen voor mensen Aalst</p> | <p>Asse, Affligem, Dilbeek, Liedekerke, Roosdaal, Ternat</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|------------------|
| Marc Boulanger - 0497/642558 | | | | en Teledienst Vilvoorde. Vluchtelingen- werk Vlaande- ren | |
| Merchtem Multicultureel E: hugo.verwimp@sky- net.be T: Hugo Verwimp – 0476 21 25 31 | Huisbezoek bij nieuwkomers in de gemeente om hen te verwelkomen, te informeren over integratie op verschil- lende vlakken en hen te hel- pen bij hun installatie. | Lessen Nederlands, integratie- lessen, info over scholen en op- leidingen, info over tewerkstel- ling, hulp bij praktische proble- men, activiteiten organiseren | Vluchtelingen, asielzoekers, nieuwkomers | Gemeente Merchtem, het lokale OCMW. Lid van Vluch- telingenwerk Vlaanderen en Gastvrij Net- werk. | Merchtem |
| PIN (Partners in integratie) VZW E: info@pinvzw.be T: 02 304 48 45 | Zoeken naar woningen in de regio, geven vorming rond huisvesting | Groepswork, individuele bege- leiding nieuwkomers, jeugd- werk, ouderparticipatie | Vluchtelingen, in- woners van bui- tenlandse af- komst | | Halle, Vilvoorde |

| | | | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|--|-------------------|
| <p>Halle Zonder Grenzen</p> <p>E: hzg@halle.nu</p> <p>W: https://halle.nu/hzg</p> <p>T: 0477 73 89 26</p> | <p>Zoeken naar woningen, meubels</p> | <p>Administratieve hulp, hulp bij boodschappen, zoektocht naar sportclub, speelclub voor kinderen</p> | <p>Gezinnen, alleenstaanden</p> | <p>stad Halle (OCMW, vzwPIN, CAW), Halse verenigingen zoals Café Combinne, Open Armen vzw, Vluchtelingenwerk Vlaanderen</p> | <p>Halle</p> |
| <p>Onthaalgroep vluchtelingen Grimbergen</p> <p>E: onthaalvluchtelingen-grimbergen@gmail.com</p> <p>W: www.onthaalvluchtelingengrimbergen.wordpress.com</p> | <p>Hulp bij het zoeken van een woonst, bij contacten met huiseigenaars, bij installatie (aansluitingen van water, gas en elektriciteit), kringloopcentrum. Geven Informatie over verplichte verzekeringen, abonnementen...</p> | <p>Nieuwkomers onthalen, hulp bieden bij werk zoeken, lessen Nederlands, in contact brengen met lokale verenigingen,</p> | <p>Vluchtelingen, nieuwkomers</p> | <p>GROG (Gemeentelijke Raad voor Ontwikkelingssamenwerking Grimbergen), OCMW, welzijnsorganisaties, Vluchtelingenwerk Vlaanderen</p> | <p>Grimbergen</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|--|---------------|
| <p>AZIZ (Asielzoekers Integratie Zemst)</p> <p>E: info.aziz@skynet.be W: http://www.aziz.be T: 0486 51 24 90</p> | <p>Tijdelijke verhuring</p> | <p>Maatschappelijke en persoonlijke ondersteuning; bidet informatieve, educatieve en culturele activiteiten</p> | <p>Vluchtelingen, asielzoekers</p> | <p>lid van de vzw Gastvrij Netwerk, Gemeentelijke Raad Ontwikkelings-samenwerking (GROZ), Vluchtelingenwerk</p> | <p>Zemst</p> |
| <p>Bezorgd Om Mensen vzw</p> <p>E: bezorgdommensen@skynet.be T: 016 81 03 51</p> | <p>Korte opvang (max. 14 dagen)</p> | <p>Tweedehandswinkel met kledij en klein meubilair Schooltaakbegeleiding</p> | <p>Daklozen</p> | <p>Welzijnsschaakel, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, OCMW Tienen, CAW Hageland, Kringwinkel Hageland, Begeleid Wonen Tienen, Voedselbanken, BIRB</p> | <p>Tienen</p> |
| <p>Dienst Integratie Stad Tienen-Buddywerking</p> <p>E: Kristien.dupae@tienen.be E: buddyproject@tienen.be T: 016 80 56 90</p> | <p>Woonondersteuning door middel van buddywerking</p> | <p>Buddywerking</p> | <p>Erkende vluchtelingen</p> | <p>GROS Tienen, Stad Tienen</p> | <p>Tienen</p> |

| | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|-----------------------------------|--|------|
| F: https://www.facebook.com/groups/DeTien-Tienen/ | | | | | |
| <u>Provincie Oost-Vlaanderen</u> | | | | | |
| Warme Harten Zoeken Een Thuis – Een hart voor vluchtelingen – EHVV E: info@eenhartvoorvluchtelingen.be T: 09 328 41 24 | Zoeken naar woningen in de regio Installeren van mensen in woning Administratieve en juridische ondersteuning | Weggeefwinkel met materiaal | Nieuwkomers, kwetsbare Gentenaars | CAW Oost Vlaanderen, de Dienst Wonen Stad Gent, OCMW en Stad Gent | Gent |
| Cohousingproject BioTope Gent E: biotopego40@gmail.com W: www.biotopcohousing.be | Maakt cohousing met vluchtelingen mogelijk. Vluchtelingenwerk Vlaanderen zal het inwonende gezin kiezen en begeleiden. | Netwerk bieden aan vluchtelingengezin | Vluchteling | Vluchtelingenwerk Vlaanderen, provincie Oost-Vlaanderen, HEIM-collectief en wooncoop | Gent |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| <p>VLOS-vzw – Vluchtelingen Ondersteuning Sint-Niklaas E: info@vlos.be W: www.vlos.be T: 03 766 29 13 T: 0477 40 62 19 = contactpersoon Jozef Hertsens</p> | <p>Zoeken naar woningen in de regio Waasland Installeren van mensen in woning Administratieve en juridische ondersteuning</p> | <p>Materiele hulp: kruidenier, kleding, huishoudelijk materiaal</p> | <p>Asielzoekers</p> | <p>Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Gastvrij Netwerk, Netwerk tegen Armoede, Welzijnsschakels, Orbit vzw</p> | <p>Sint-Niklaas, ook de ruime regio Waasland en Dender</p> |
| <p>A Rolling Stone vzw E : rol- lingstonevzw@gmail.com, mjmaes@me.com, miamortier3@gmail.com</p> | <p>Doorgangswoning (max. 1 jaar)</p> | <p>Begeleiding van jongeren</p> | <p>Jongeren (tot 25j) De vastgestelde periode 6 maanden voor +18-jarigen en langer voor minderjarigen, afhankelijk van de leeftijd</p> | <p>OCMW, CAW</p> | <p>Sint-Niklaas</p> |
| <p>Porta Aperta (open deur) – Sint-Michiel Agape vzw E: geegoethals@hotmail.com T: 056/ 24.56.30 T: Geert Goethals - 0488 28 52 35</p> | <p>Gaat huurcontract aan met de eigenaar</p> | <p>Buddywerking</p> | <p>Erkende vluchtelingen</p> | <p>plaatselijke OCMW's Gastvrij Netwerk</p> | <p>Kortrijk</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| <p>Vluchtelingenplatform regio Dender</p> <p>E: gavilan.jose@gmail.com</p> <p>T: 0499 86 50 65</p> | <p>Zoeken naar woningen in de regio</p> <p>Installeren van mensen in woning</p> | <p>Sensibilisatie, buddywerking, hulp bij administratie</p> | <p>Erkende vluchtelingen</p> | <p>Orbit vzw, sociale verhuurkantoren, woonconsulenten, CAW's, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Gastvrij Netwerk</p> | <p>Het huidige platform omspannt werkingen uit 9 gemeenten van de regio Dender & Pajottenland: Aalst, Ninove en Denderleeuw in Oost-Vlaanderen, Affligem, Dilbeek, Roosdaal, Ternat en Asse in Vlaams-Brabant.</p> |
| <p>Vluchtelingenwerkgroep Laarne – Kalken</p> <p>E: Vluchtelingen.LaarneKalken@gmail.com</p> <p>T: Paul de Ruyter – 0495205883</p> | <p>Zoeken naar woningen in de regio</p> <p>Ondersteuning bij zoektocht naar meubels, huisraad</p> | <p>Begeleiding bij procedures, erkenning, werkgelegenheid, medische hulp</p> <p>Ondersteunt integratie bevorderende activiteiten</p> | <p>Vluchtelingen, mensen zonder papieren</p> | <p>Hand in Hand, In-Gent, Gent-Rabot, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Dominicus Gent</p> | <p>Gent</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| <u>Provincie Antwerpen</u> | | | | | |
| Wereld-Delen – VZW Recht & Welzijn W : https://wereld-delen.be/ | Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio | Biedt materiële hulp, begeleidingswerk, ontmoeting, taalwerking en internationale hulp. | Vluchtelingen | Welzijnsschakels VZW, CAW Antwerpen, ORBIT vzw, VormingPLus, Agentschap I&I | Provincie Antwerpen, met bijzondere aandacht voor Ranst, Zandhoven, Nijlen en Lier |
| VZW Mondiale Werken Regio Lier E: Woonhulp.regio-lier@gmail.com T: 0473 99 41 57 | Beheren transitwoningen, woonbegeleiding, huisvestingsfonds | Zoeken naar werk, hulp bij verhuizingen, organisatie activiteiten, hulp bij invullen formulieren, materiële hulp | Vluchtelingen, Mensen met migratieachtergrond, daklozen, mensen in kansarme situaties | Stad Lier, lokale OCMW's, de Provincie Antwerpen, De Oever, Welzijnszorg en CERA | Lier, Ranst, Nijlen, Zandhoven, Lint, Duffel, Berlaar, Putte, Bonheiden, Edegem, Hove, Wommelgem |
| House of Colours E: info@houseofcolours.be W: www.houseofcolours.be T: 0487 338966 | Samenhuisprojecten: HoC heeft twee cohousing formules: In de ene vorm komen mensen bijwonen in een gastgezin. In de andere formule gaat een groepje mensen samenwonen in een aparte woning | Huiswerkbegeleiding, opleidingen, ontwikkeling van vaardigheden, zoeken naar tewerkstelling | Erkende vluchtelingen | | Beerse Retie Vosselaar |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|-------------------|
| <p>Overhoop en Huizen – Protestants Sociaal Centrum Antwerpen</p> <p>E: p.schipper@telenet.be W: www.pscantwerpen.be T: 03 235 34 05</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio Beheren transitwoning</p> | <p>Buddywerking, taallessen, kinderoppas, weekend- en vakantieactiviteiten</p> | <p>Erkende vluchtelingen</p> | <p>Kerk in de Samenleving (KidS); Geloven (MiSaG); koepelorganisatie CAW</p> | <p>Antwerpen</p> |
| <p>Gastvrij Boechout</p> <p>E: koensteel@hotmail.com</p> | <p>Werkgroep huisvesting zoekt structurele oplossingen voor de huisvestingsproblemen van mensen met een laag inkomen, waaronder vluchtelingen, zowel op het lokale vlak binnen de huidige wetgeving, als op het niveau van Vlaanderen (oprichting coöperatie De Huisgenoten)</p> | <p>Taallessen, huiswerkbegeleiding, organisatie activiteiten, naaiatelier, Persoonlijke ondersteuning door systeem van peters en meters voor elke vluchteling</p> | <p>Vluchtelingen, asielzoekers, mensen met een laag inkomen</p> | <p>LOI Boechout, gemeentelijk OCMW, SVK van de regio, protestantse en katholieke kerk, Sint-Gabriëlcollege</p> | <p>Boechout</p> |
| <p>Argos vzw</p> <p>E: argos.vaartland@gmail.com T: 0470 68 51 59</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio</p> | <p>ALLE vormen van sociale ondersteuning gaande van Financiële ondersteuning, juridische ondersteuning, vorming Hulp bij administratie, steun bij integratie, taallessen, huiswerkbegeleiding, zoektocht school, jeugdwerk, vormingen, activiteiten, ... en nog veel meer.</p> | <p>Minder bedeeden (waaronder mensen zonder papieren)</p> | <p>OCMW Willebroek Orbit Het koraalhuis Vluchtelingenwerk klein-brabant</p> | <p>Willebroek</p> |

| | | | | | |
|---|--|---|---|--|--------------------|
| | | | | | |
| <p>Booms Welkom vzw Blauwstraat 43 bus 0.1, 2850 Boom (permanentie vrij 10-12u)</p> <p>E: boomswelkom@gmail.com W: www.boomswelkom.be T: 03 830 31 50 T: 0475 81 40 13</p> <p>Facebook: Booms Welkom Vluchtelingenwerking</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio</p> | <p>Hulp bij verhuizing, kleine herstellingen, uitbouwen sociale contacten, juridisch advies, buddywerking</p> | <p>(voornamelijk) Erkende vluchtelingen</p> | <p>Gastvrij Netwerk Orbit vzw</p> | <p>Rupelstreek</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| <p>EVA-centrum</p> <p>E: info@evacentrum.be</p> <p>W: solidariteit-eva.webnode.nl</p> <p>T: 03 542 64 13</p> | <p>Contact- en tussenpersoon huurder-verhuurder</p> | <p>Hulp bij vertaling, bemiddeling, buddywerking, buurtwinkel, ontmoetingscentrum</p> | <p>mensen in armoede (budgetstandaard), mensen met een migratieverleden, vluchtelingen ,(geregulariseerde vluchtelingen, mensen in procedure en mensen met een preciaire verblijfsituatie) en nieuwkomers.</p> <p>buurtbewoners, sympathisanten en belangstellenden te bereiken</p> <p>zowel kinderen als volwassenen, mannen als vrouwen, ongeacht hun leeftijd, gender, sociaal-culturele achtergrond, etniciteit</p> | <p>Erkend door de stad Antwerpen als interculturele organisatie</p> <p>Erkend door de stad Antwerpen als vrijwilligersvereniging in de armoedebestrijding.</p> <p>Ambassadeur in de armoedebestrijding voor Welzijnszorg</p> <p>Lid van Vakantieparticipatie Vlaanderen.</p> <p>Lid van Vluchtelingenwerk Vlaanderen.</p> <p>Lid van vzw Sociaal Winkelpunt, Lid van Gastvrij netwerk</p> | <p>voor de armoedebestrijding naar de bewoners van district Ekeren, district Antwerpen (Roozemaai, Schoonbroek en Luchtbal)</p> <p>voor de vluchtelingenwerking naar bewoners van noord-Antwerpen, district Ekeren, district Antwerpen (Roozemaai, Schoonbroek, Luchtbal), district Bezali en de omliggende gemeenten zoals Brasschaat, Stabroek, Kapellen.</p> |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|----------------------------|--|---|
| Gastvrij Wuustwezel E: lievevangastel@hotmail.com T: 0499 28 00 64 | Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio | Taallessen | Erkende vluchtelingen | OCMW, de sociale huursector, de private immobiliënkantoren. | Wuustwezel |
| Malubimpa Malle Zoersel E: renaat.gijsermans@telenet.be T: 0477 19 03 23 | Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio | Hulp bij administratie, zoeken naar werk, taallessen, huiswerkbegeleiding, organisatie activiteiten | Vluchtelingen, migranten | Culturele Raad Gemeente Malle, Welzijnschakels Vlaanderen, Armen Overleg Malle Zoersel | Malle |
| Vluchtelingengroep Klein-Brabant- Willebroek E: Joos.wauters@scarlet.be | Woonbegeleiding | Buddywerking, taallessen, schoolwerkbegeleiding, kookworkshops, begeleiding budget en werk | Vluchtelingen | LOI en OCMW | Willebroek, Bornem, St. Amands en Puurs |
| Welcome in Mechelen (WiM) T: 0477 28 02 57 | Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio, administratieve ondersteuning en vertaling | Organiseren ontmoetingsactiviteiten | Vluchtelingen, nieuwkomers | OCMW | Mechelen |

| | | | | | |
|---|---|---|--|-----------------------------|--------|
| <u>Provincie West-Vlaanderen</u> | | | | | |
| Huizen van Vrede vzw E: huizenvanvrede@telenet.be T: 0498 85 68 39 | Contact- en tussenpersoon huurder-verhuurder, borgstelling t.o.v. eigenaars | Gezinsherenigingsfonds, collectief samenwonen | Vluchtelingen | OCMW en CAW Brugge | Brugge |
| BUDDI'IZ – Stad Izegem E: ria.delaere@izegem.be T: 051 33 73 98 | Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio | Buddywerking | Vluchtelingen, nieuwkomers | Stad Izegem | Izegem |
| SOCK vzw Solidariteit Ont-haalhuis Christus Koning E: sockbrugge@hotmail.com W: www.christus-koning-brugge.be T: 050 33 58 58 | Onthaalhuis Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio | Begeleiding naar officiële diensten (OCMW, stad, ...) | Alleenstaande asielzoekers (ont-haalhuis), erkende vluchtelingen | Ocmw, bevolkingsdienst, ... | Brugge |

| | | | | | |
|---|--|---|------------------------------|--|--|
| <p>Solidariteit met vluchtelingen</p> <p>E: marieke.verplancke@proximus.be</p> <p>T: 050 35 62 97</p> <p>T: 0488 70 21 31</p> | <p>Af en toe begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio en sensibiliseren van huiseigenaars om te verhuren.</p> | <p>Focus op ondersteuning naar integratie in de samenleving. Informeren over woonomgeving, scholen, openbaar vervoer, gezondheidszorg, jeugdbeweging....via een buddywerking.</p> | <p>Vluchtelingen</p> | | <p>Assebroek</p> |
| <p>Porta Aperta (open deur)“- Sint-Michiel Agape vzw</p> <p>E: geegoethals@hotmail.com</p> <p>E: Tine.sintmichiel@gmail.com</p> <p>T: 056 24 56 30</p> | <p>Contact- en tussenpersoon huurder-verhuurder</p> | <p>Buddywerking</p> | <p>Erkende vluchtelingen</p> | <p>Plaatselijke OCMW's</p> | <p>Kortrijk, Waregem, Izegem, Oosterzele, Brugge</p> |
| <p>Vzw Living Vlaanderen</p> <p>E: maartenhertoghs@gmail.com</p> <p>W: https://www.facebook.com/livingvlaanderen/</p> <p>T: 0485 38 56 73</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio</p> <p>Contact- en tussenpersoon huurder-verhuurder</p> | <p>Bieden praktische en administratieve hulp, buddywerking</p> | <p>Erkende vluchtelingen</p> | <p>Porta Aperta (Sint-Michielsbeweging Kortrijk), Gave Veste vzw</p> | <p>Kuurne, Kortrijk, Harelbeke</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|---------------|---|------------|
| | | | | | |
| <u>Provincie Limburg</u> | | | | | |
| Gastama vzw E: gastama.tongeren@telenet.be T: 0477 20 87 92 | Zoeken naar woonoplossingen | Taalles, praatgroep, materiële hulp, huisbezoeken, hulp voor kinderen | Vluchtelingen | LOP, LPV, Stuurgroep vluchtelingen van het PRIC | Tongeren |
| Gastvrij Diepenbeek E: lieve.missotten@pandora.be T: 0473 91 96 63 | Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio | Taalles, wegwijs maken in de gemeente, huiswerkbegeleiding, zorgen voor aansluiting via jeugdwerk, sportclubs, verenigingen. | Asielzoekers | | Diepenbeek |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---------------------|
| <p>Genks Comité Vluchtelingen</p> <p>E : genkscomitevlucht@skynet.be</p> <p>W: www.limburggastvrij.be</p> <p>T: Linda Delva – 0470 55 08 12</p> <p>T: Lieve Missotten – 0468 35 75 38</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio, bieden ondersteuning bij verhuizen</p> | <p>Juridische, administratieve, pedagogische, materiële en financiële ondersteuning, taalles,</p> | <p>Vluchtelingen</p> | <p>Dienst Diversiteit, OCMW, St.Vincentius, Abrahamhuis, Orbit, Fonto Nova, Agentschap Integratie en Inburgering, Campus O3, Limburgs Platform Vluchtelingen, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Gastvrij Netwerk</p> | <p>Genk</p> |
| <p>Gastvrij Sint-Truiden & Masala</p> <p>E: email@masala.be</p> <p>E: gastvrij@telenet.be</p> <p>T: 011 48 68 15</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio</p> <p>Contact- en tussenpersoon huurder-verhuurder</p> | <p>Huisbezoeken, huiswerkbegeleiding, organisatie jeugdactiviteiten, praatgroep, vormingen</p> | <p>Vluchtelingen, mensen met migratieachtergrond</p> | <p>CAW Sonar, Sint-Trudo ziekenhuis, Sint-Vincentius vereniging, Sociaal Huis van het OCMW, de CLB's, gemeente, Huis van de Wereld</p> | <p>Sint-Truiden</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|----------------------|---|-------------|
| <p>Limburgs Platform voor Vluchtelingen/Limburg Gastvrij</p> <p>E: info@limburggastvrij.be W: www.limburggastvrij.be</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio, administratieve ondersteuning, helpen bij opstart</p> | <p>Bieden juridische, administratieve, psychologische, pedagogische en materiële ondersteuning</p> <p>Taallessen, schoolbegeleiding, jeugdwerking, etc...</p> | <p>Vluchtelingen</p> | <p>VZW Perspectief-Hasselt, Beweging.Net, ABVV, Algemene Centrale, Pax-Christi, St. Vincentiusverenigingen, Internationaal Comité, Amnesty International Hasselt, Welzijnszorg, Welzijnsschakels, Broederlijk Delen, Limburgse Integratieraad, OLIV, Limburgse Diensten Diversiteit, OCMW's, Rimo, Stebo, het Huis van de Mens en het Bisdome</p> | <p>Genk</p> |
| <p><u>Brussels Hoofdstedelijk Gewest</u></p> | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------|
| <p>Burgerplatform voor Steun aan de Vluchtelingen Brussel - Plateforme citoyenne de soutien aux réfugiés Bruxelles</p> <p>E: info@bxlrefugees.be T: 0472 44 47 26 W: www.bxlrefugees.be</p> | <p>Biedt een burgerplatform voor overnachtingen</p> | <p>Bieden sociale en administratieve hulp, culturele activiteiten, onderwijs</p> | <p>Vluchtelingen</p> | | <p>Brussel</p> |
| <p>Les amis d'accompagner</p> <p>E: bruxelles@accompagner.be T: 02 411 87 54 W : www.accompagner.be</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio</p> | <p>Sociaal- en juridische begeleiding</p> | <p>Personen in moeilijkheden</p> | <p>Projet communal de cohésion sociale – CO-COF, Centrum dat voor de eerste sociale opvang zorgt - GGC</p> | <p>Brussel</p> |
| <p>Voyaach vzw – Samenlevingsopbouw</p> <p>E : veerle.depoorter@samenvlevingsopbouw.be T: 0489 27 56 84</p> | <p>Biedt een crisiswoning</p> | <p>Dienstverlening met allerhande activiteiten, vormingen en bijeenkomsten. Het vormt een referentiepunt waar gespecialiseerde hulp- en dienstverlening kruist met allerhande activiteiten.</p> | <p>Migranten, mensen zonder papieren</p> | <p>Samenlevingsopbouw Brussel, Pigment en vrienden van K</p> | <p>Brussel</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|---|----------------------------|-----------------------------|
| <p>Shean vzw</p> <p>E : info@shean.org</p> <p>T : + 32(0) 486 31 04 24</p> | <p>Biedt crisisopvang aan voor een periode van zes tot max. 18 maanden.</p> | <p>Voor de bewoners: ondersteuning en advies, sociale hulp, taal- en beroepsopleidingen, hulp bij het zoeken naar werk en hen inlichten waar verdere informatie kan verkregen worden</p> <p>coaching en psychologische, spirituele en pastorale opvolging.</p> | <p>Erkende vluchtelingen die de asielopvang moeten verlaten. Momenteel enkel voor meisjes en alleenstaande vrouwen. In de toekomst ook voor vrouwen met kinderen.</p> | | <p>Brussel</p> |
| <p><u>Brussel</u></p> | | | | | |
| <p>Eligo</p> <p>T: Brussel – 02 217 46 20</p> <p>T: Aalst – 053 70 99 79</p> <p>T: Gent – 0483 33 93 55</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio</p> | <p>Intensieve en individuele begeleiding, buddywerking</p> | <p>Kinderen en jongeren in een probleemsituatie, jonge vluchtelingen</p> | <p>Minor-Ndako, Odisee</p> | <p>Brussel, Aalst, Gent</p> |
| <p><u>Oost-Vlaanderen</u></p> | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---------------------------------|---|---------------------|
| <p>VLOS - Solidair wonen</p> <p>E: info@vlos.be T: 03 766 29 13 T: 0477 40 62 19 W: www.vlos.be</p> | <p>Begeleiden de zoektocht naar woningen in de regio</p> <p>Installeren in woning</p> <p>Solidair wonen huurt woningen en stelt deze open</p> | <p>Opvang- en ondersteuningscentrum</p> <p>Materiele hulp: kruidenier, kleding, huishoudelijk materiaal</p> | <p>Vluchtelingen, migranten</p> | <p>CAW Waasland, Welzijnsschakels, Dekenaat Sint-Niklaas, Wereldhuis Bonangana, Vreemdeelingenrecht, Oriëntatiepunt Gezondheidszorg, Minderhedenforum, Odice, Kruispunt Migrate-Integratie, Orca, Centrum voor Gelijkheid van Kansen, Vlaams Netwerk Armoede, KMS-Amos, Forum Asiel&Migratie, Vluchtelingenwerk Vlaanderen, ...</p> | <p>Sint-Niklaas</p> |
|--|---|---|---------------------------------|---|---------------------|

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------|--|----------|
| Stad Gent, dienst Wonen – Taskforce Vluchtelingen E: eveline.coolens@stad.gent W: https://stad.gent/wonen-verbouwen/huren/wegwijzer-wonen-voor-vluchtelingen | Begeleiden de zoektocht naar woningen | Bieden praktische en administratieve hulp, buddywerking | Asielzoekers | CAW Oost-Vlaanderen | Gent |
| <u>Vlaams-Brabant</u> | | | | | |
| Het Woonanker E: woonanker@cawoost-brabant.be T: 016 23 72 30 <u>Antwerpen</u> | Bieden vorming over de zoektocht naar woningen | Bieden administratieve hulp, buddywerking | Vluchtelingen | stad Leuven, CAW Oost-Brabant en OCMW Leuven | Leuven |
| CAW De Kempen – vluchtelingenteam & Woonclub | Begeleiden de zoektocht naar woningen, informeren over rechten en plichten | Organiseren onthaal voor vluchtelingen, psychosociale ondersteuning, praktische hulp | Erkende vluchtelingen | | Turnhout |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|-----------|
| E: project.vluchtelingen@cawdekempen.be T: 014 43 44 47 | | | | | |
| De Woonterp – PSC Antwerpen E: p.schipper@telenet.be T: 0486 12 50 44 W: www.pscantwerpen.be | Transitwoningen voor erkende vluchtelingen & zoeken naar woningen | Organiseren taallessen, kinderopas, jeugdactiviteiten, individuele ondersteuning Buddy's en praktische hulp | Erkende vluchtelingen | Protestants Sociaal Centrum-Antwerpen, CAW Antwerpen | Antwerpen |
| Kiosk Joba Vluchtelingenwerking E: joba.vluchtelingenwerking@vzwkiosk.be W: https://mmzkiosk.be/autonoom-wonen/jobavluchtelingenwerking T: 03 200 22 50 | Begeleiding van niet-begeleide minderjarigen die zelfstandig gaan wonen | Werken met steunfiguren (buddywerking) | Niet begeleide minderjarige vluchtelingen tussen 17 en 21 jaar | MMZ Kiosk | Antwerpen |
| <u>Limburg</u> | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---------|------------------|
| De Oever vzw – CBAW Fonto Nova E: sofie.reeskens@deoe-ver.be T: 089 206 210 T: 0483 13 60 81 W: www.deoever.be | Begeleiding van niet-begeleide minderjarigen die zelfstandig gaan wonen | Budgetbegeleiding, bieden administratieve hulp | Niet begeleide minderjarige vluchtelingen vanaf 17 jaar | | Hasselt, Maaseik |
| <u>West-Vlaanderen</u> | | | | | |
| Buddywerking - Sociale dienst OCMW Wevelgem E: anne.dewitte@ocmwwevelgem.be | Begeleiden de zoektocht naar woningen | Buddywerking: wegwijs maken in gemeente, hulp bij administratie, taal oefenen, wegwijs maken in vrijetijdsaanbod, enz/ | Nieuwkomers | | Wevelgem |
| <u>Verbonden aan organisaties (meer dan samenwerking)</u> | | | | | |
| Vrouwen ontmoeten vrouwen E: nvr.ggoorden@amazonzone.be T: 02 229 38 28 | Begeleiden de zoektocht naar woningen | Buddywerking, bieden materiële hulp, financiële steun, bouwen aan sociaal netwerk | Vluchtelingen-vrouwen | Fedasil | Vlaanderen |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| <p>W: http://www.vrouwenontmoetenvrouwen.net</p> | | | | | |
| <p>Studio 54 - Minor-Ndako</p> <p>E: studio54@minor-ndako.be</p> <p>T: 0499 92 22 64</p> <p>Voor aanmelding moet er een aanmeldingsfiche ingevuld worden die te vinden is op de website (onderaan): https://minor-ndako.be/wat-wedoen/studio-54/</p> | <p>In S54 is er een woonaanbod en een ambulante begeleidingsaanbod. Jongeren mogen rechtstreeks naar het begeleid zelfstandig wonen gaan of kiezen voor kleine wooneenheden.</p> <p>Kleine wooneenheden (studio's of huis) voor begeleid zelfstandig wonen (hier gebeurt de begeleiding door professionele hulpverleners, niet door vrijwilligers). Het zoeken naar een woning is een onderdeel van de begeleiding maar wordt niet apart aangeboden.</p> | <p>Buddy werking voor praktische en administratieve zaken.</p> <p>Het werken met Buddies gebeurt op een aantal plaatsen, maar niet overal.</p> <p>Niet overal zijn er steunfiguren aanwezig.</p> | <p>Minderjarige en jongvolwassen vluchtelingen</p> | <p>OCMW: S54 begeleidt enkel jongeren die ten laste zijn van het OCMW. Verder wordt er samengewerkt met alle actoren die voorkomen in het traject van de jongere (voogd, school, stagebegeleider, werkgever, verhuurder (vervolgwooning), ...</p> | <p>Kortrijk, Gent, Aalst, Brussel en Leuven</p> |

9.2 Analyse van de web-enquête

9.2.1 Inleiding : het doel van de web-enquête

Eén van de eerste onderzoekstappen was een verkenning van vormen van woonbegeleiding voor vluchtelingen door vrijwilligers in de breedte op basis van een exploratieve web-enquête. Deze web-enquête is opgesteld met een tweezijdige doelstelling.

In de eerste plaats wensen we via de web-enquête initiatieven met vrijwilligers die woonondersteuning bieden aan vluchtelingen, aan te vullen op de sociale kaart. Het bestek van het Agentschap Jongerenwelzijn voorzag "*het in kaart brengen van bestaande woonbegeleidingsinitiatieven voor vluchtelingen waarbij vrijwilligers ingezet worden*". Dit realiseren we door de respondenten te bevragen aan welk initiatief ze zelf verbonden zijn én /of ze of ze op de hoogte zijn van andere initiatieven waaraan vrijwilligers verbonden zijn die woonondersteuning bieden aan vluchtelingen.

Vervolgens moest de web-enquête ons ook een eerste exploratief zicht doen krijgen op het ondersteuningsaanbod en de ondersteuningsnoden van vrijwilligers. In de vervolgfase werken we dit exploratieve beeld in de diepte uit via plaatsbezoeken/casusstudies bij goede praktijken en via focusgroepen met vrijwilligers en professionele hulpverleners.

We kozen ervoor om met de web-enquête zowel vrijwilligers als professionele hulpverleners te bevragen. In de eerste plaats omdat een heel aantal initiatieven die woonondersteuning bieden aan vluchtelingen zijn samengesteld uit zowel vrijwilligers als professionele hulpverleners. In de tweede plaats omdat professionele hulpverleners veelal zelf ondersteuning bieden aan vrijwilligers en/of een zicht hebben op het ondersteuningsaanbod –en noden van vrijwilligers.

Met deze web-enquête bevragen we niet enkel vrijwilligers zoals gedefinieerd in artikel 3 van de Wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers.¹⁴ Ook de zogenaamde burgerinitiatieven¹ wilden we bereiken. Dergelijke burgerinitiatieven vormen een deel van de woonondersteuning aan vluchtelingen. Zij bieden soms ook meer innovatieve vormen van woonondersteuning aan, en kunnen in dat opzicht een belangrijke inspiratiebron zijn. Ten slotte wilden we met de web-enquête ook

¹⁴ Volgens art. 3 van de Wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005 is vrijwilligerswerk elke activiteit:

1° a) die onbezoldigd en onverplicht wordt verricht; b) die verricht wordt ten behoeve van één of meer personen, andere dan degene die de activiteit verricht, van een groep of organisatie of van de samenleving als geheel; c) die ingericht wordt door een organisatie anders dan het familie- of privé-verband van degene die de activiteit verricht; d) en die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling; 2° vrijwilliger : elke natuurlijke persoon die een in 1° bedoelde activiteit verricht; 3° organisatie : elke feitelijke vereniging of private of publieke rechtspersoon zonder winstoogmerk die werkt met vrijwilligers (, waarbij onder feitelijke vereniging wordt verstaan elke vereniging zonder rechtspersoonlijkheid van twee of meer personen die in onderling overleg een activiteit organiseren met het oog op de verwezenlijking van een onbaatzuchtige doelstelling, met uitsluiting van enige winstverdeling onder haar leden en bestuurders, en die een rechtstreekse controle uitoefenen op de werking van de vereniging)

De personen of initiatieven die niet onder deze definitie zijn opgenomen zijn respectievelijk de 'actieve burgers' en de 'burgerinitiatieven'. Door het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk wordt een burgerinitiatief omschreven als "...een initiatief dat door een burger (of groep van burgers) wordt genomen om een probleem, thema of voorstel op de politieke agenda te zetten (lokaal, Vlaams, federaal, Europees) met als doel een oplossing of antwoord van de overheid op de situatie te bieden." Deze burgerinitiatieven voldoen bijgevolg ook niet aan art. 3 van de Wet betreffende de rechten van vrijwilligers van 3 juli 2005.

Odisee Kenniscentrum Gezinswetenschappen
Huart Hamoirlaan 136, 1030 Brussel

T +32 (0)2-240 68 40

www.kcgezinswetenschappen.be
www.odisee.be

individuen bereiken die hun engagement eerder individueel en/of op een zeer informele wijze uitoefenen, maar daardoor strikt gezien niet onder artikel 3 van de vrijwilligerswet vallen.

Praktische organisatie

De eerste aanzet voor de vragenlijst werd na input van de verschillende (co-)promotoren en contacten uit het werkveld, verwerkt tot een definitieve vragenlijst. Deze werd verwerkt in het programma 'Qualtrics' tot een online web-enquête.

De web-enquête was online beschikbaar van 28/6/2018 tot 13/9/2018 en werd via mailings naar het werkveld zo breed mogelijk verspreid. De enquête werd onder meer verzonden naar organisaties die integratie-ondersteuning bieden met de vraag de enquête ook binnen hun eigen netwerk van woonondersteuningsinitiatieven te verspreiden. Dit gebeurde door de link rechtstreeks aan contactpersonen door te sturen, of op te nemen in nieuwsbrieven.

In augustus vond een eerste tussentijdse analyse van de resultaten plaats. Daaruit konden we opmaken welke regio's of vrijwilligersinitiatieven weinig of niet bereikt waren, door een vergelijking met gekende initiatieven op basis van de bestaande (maar onvolledige) sociale kaart van organisaties in het werkveld. Op basis daarvan volgde een tweede ronde van (herinnerings)mailings met een gerichte verspreiding van de web-enquête. Enerzijds door zelf bepaalde initiatieven gericht aan te schrijven, anderzijds door aan bepaalde organisaties te vragen de web-enquête nogmaals te verspreiden via bepaalde kanalen (mailing, nieuwsbrief). Bij afsluiting van de web-enquête was deze door 261 respondenten ingevuld.

Omdat we geen zicht hebben op de totale populatie of het totale aantal initiatieven in Vlaanderen en Brussel, kunnen we geen representativiteit van de vrijwilligerscategorieën garanderen. Bepaalde vrijwilligerscategorieën zijn moeilijk of niet bereikbaar via een web-enquête. Vluchtelingen die zich engageren als vrijwilliger bereik je nauwelijks met een web-enquête. Ook vrijwilligers die eerder informeel en zeer kleinschalig te werk gaan (denk bijvoorbeeld aan een leerkracht die regelmatig wel eens helpt met zoeken naar een woning) zijn moeilijker bereikbaar. De web-enquête moet dan ook gezien worden als een exploratief onderzoek, dat eerste resultaten weergeeft, én een basis biedt voor verdere uitdieping in de case-studies en goede praktijken.

De analyse van de antwoorden op de meerkeuzevragen in de web-enquête gebeurde via het statistische computerprogramma SPSS. In de enquête zijn ook een aantal open vragen opgenomen die kwalitatief werden verwerkt.

Op 26 september organiseerden we een klankbordgroep met diverse actoren uit het werkveld. De reflectie van de klankbordgroep op de resultaten van de web-enquête zijn verwerkt in deze analyse.

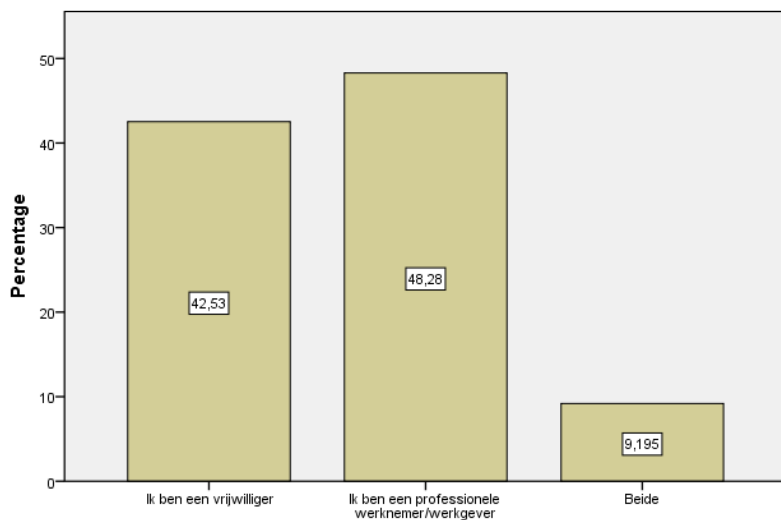
9.2.2 Analyseresultaten

Een hogere respons dan verwacht

De enquête werd tussen 28/6/2018 en 13/9/2018 door 261 respondenten ingevuld. Daarvan gaf 43% (111) aan vrijwilliger te zijn, 48% (126) professionele werkgever/werknemer en 9% beide (24). Van degenen die beide functies combineren wensten 10 personen de vragenlijst als vrijwilliger in te vullen en 14 als professionele hulpverlener. De vragenlijst werd bijgevolg ingevuld door 121 respondenten vanuit een vrijwilligersperspectief, en door 140 respondenten vanuit een professioneel hulpverlenersstandpunt.

Deze respons op de vragenlijst was hoger dan we oorspronkelijk hadden ingeschat en leverde inzicht in heel wat initiatieven die op bestaande sociale kaarten ontbreken (zie verder).

Welke functie vervult u?



| | Cases | | Missing | | Total | |
|------------------------|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$FUNCTIE ^a | 261 | 100,0% | 0 | 0,0% | 261 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$FUNCTIE Frequencies

| | Responses | Percent of Cases | |
|--|------------|------------------|---------------|
| | | N | Percent |
| \$FUNCTIE ^a Ik ben een vrijwilliger | 111 | 42,5% | 42,5% |
| Ik ben een professionele werknemer/werkgever | 126 | 48,3% | 48,3% |
| Beide | 24 | 9,2% | 9,2% |
| Total | 261 | 100,0% | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Verschillende profielen van vrijwilligers

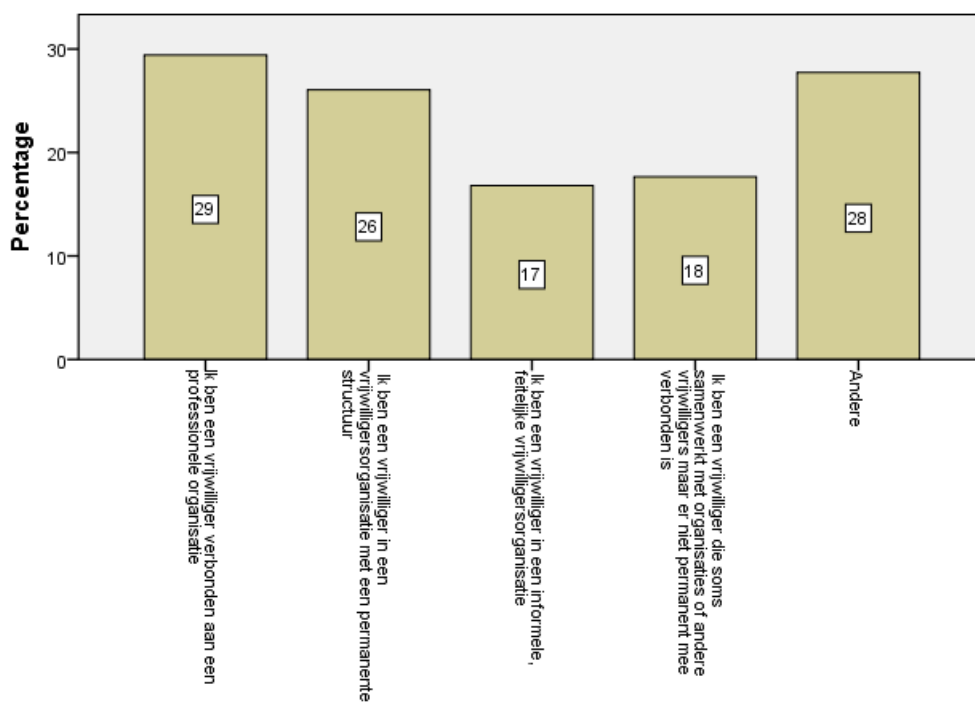
In de web-enquête werd aan de vrijwilligers gevraagd op welke manier zij hun vrijwilligersfunctie uitoefenen. Er werd een onderscheid gemaakt tussen:

- vrijwilligers verbonden aan een professionele organisatie (zoals een LOI of CAW),
- vrijwilligers verbonden aan een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur (zoals een vzw)
- vrijwilligers verbonden aan een informele, feitelijke vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur (een feitelijke vereniging)
- vrijwilligers die samenwerken met organisaties of andere vrijwilligers maar er niet specifiek mee verbonden zijn

Meer dan de helft van de bevroegde vrijwilligers is ofwel verbonden aan een professionele organisatie (29%), ofwel aan een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur (26%). Bijna één op vijf is een vrijwilliger in een informele, feitelijke vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur (17%), of werkt samen met organisaties/andere vrijwilligers maar is er niet permanent mee verbonden (18%). Vanuit de klankbordgroep kwam de feedback dat deze laatste twee categorieën in de realiteit vermoedelijk veel groter zijn. In verschillende steden bestaan er verschillende informele netwerken (zoals de Koerdische gemeenschap in Turnhout, of de Afghaanse Unie in Gent), die ook een aanzienlijke bijdrage in woonondersteuning bieden.

Tenslotte werd door 28% van de respondenten aangegeven dat zij hun hun vrijwilligersfunctie uitoefenen op een andere manier dan voorzien in de antwoordopties. In het tekstvak werd dit onder meer verduidelijkt als: 1) vrijwilliger in een buddyproject 2) zowel verbonden aan een professionele organisatie als daarbuiten op eigen houtje vrijwilligerswerk uitoefenen 3) als vrijwilliger gestart bij CAW maar er daarna voor gekozen het vrijwilligerswerk individueel verder te zetten 4) als vrijwilliger gestart bij CAW, bij stopzetting van het buddyproject noodgedwongen individueel verdergegaan met het vrijwilligerswerk.

Op welke manier beoefent u uw vrijwilligersfunctie?



Case Summary

| | Cases Valid | | Missing | | Total | |
|--------------------------------------|-------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$VRIJWILLIGERS-FUNCTIE ^a | 119 | 98,3% | 2 | 1,7% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$VRIJWILLIGERSFUNCTIE Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|--------------------------------------|--|------------|---------------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$VRIJWILLIGERS-FUNCTIE ^a | Ik ben een vrijwilliger verbonden aan een professionele organisatie | 35 | 25,0% | 29,4% |
| | Ik ben een vrijwilliger in een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur | 31 | 22,1% | 26,1% |
| | Ik ben een vrijwilliger in een informele, feitelijke vrijwilligersorganisatie | 20 | 14,3% | 16,8% |
| | Ik ben een vrijwilliger die soms samenwerkt met organisaties of andere vrijwilligers maar er niet permanent mee verbonden is | 21 | 15,0% | 17,6% |
| | Andere | 33 | 23,6% | 27,7% |
| Total | | 140 | 100,0% | 117,6% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Variëteit bij de professionals die woonondersteuning bieden: en minderheid van de professionals coördineert

Aan de respondenten die de web-enquête invulden als professionele hulpverlener, werd gevraagd op welke manier zijn hun functie uitoefenen. Hier maakten we een onderscheid tussen:

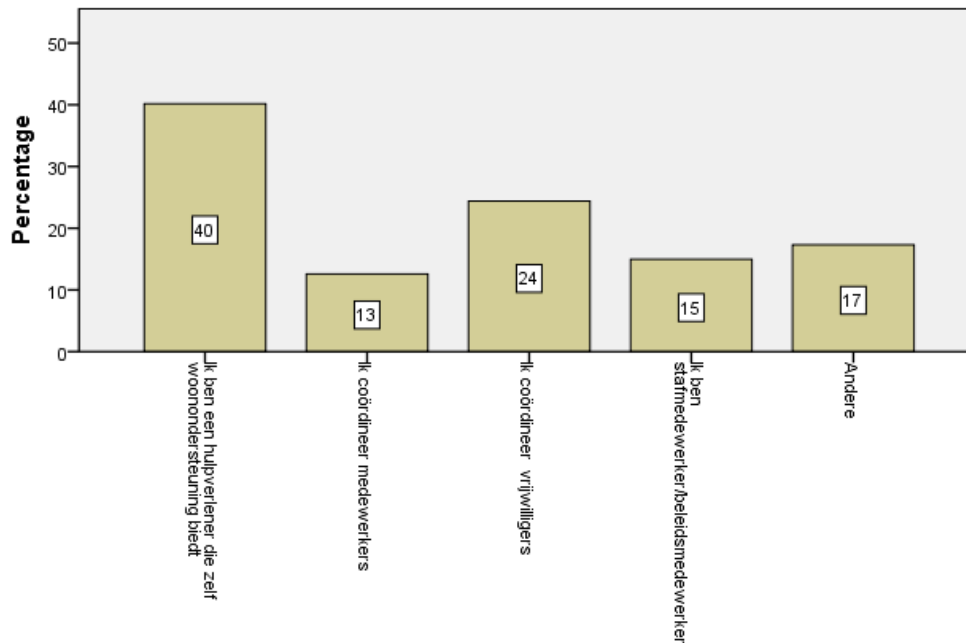
- Professionele hulpverleners die zelf woonondersteuning aan vluchtelingen bieden
- Professionele hulpverleners die vrijwilligers coördineren die woonondersteuning aan vluchtelingen bieden
- Professionele hulpverleners die medewerkers coördineren die woonondersteuning aan vluchtelingen bieden
- Professionele hulpverleners die staf -of beleidsmedewerker zijn rond het thema woonondersteuning aan vluchtelingen.

Het grootste deel van de bevraagde professionals is een hulpverlener die zelf woonondersteuning biedt (40%), 24% coördineert vrijwilligers, 13% coördineert medewerkers en 15% is een stafmedewerker of beleidsmedewerker.

Door 17% van de respondenten werd de optie 'andere' aangeduid, die vervolgens gespecificeerd werd als zijnde 1) ambulante hulpverlener 2) voogd niet-begeleide minderjarige 3) een hulpverlener die zelf woonondersteuning biedt aan vluchtelingen als coördinator van een groep waarin organisaties zitten die zelf ook woonondersteuning bieden aan vluchtelingen 4) LOI-verantwoordelijke die beroep

kan doen op 9 vrijwilligers 5) medewerker die vluchtelingen juridisch bijstaat bij problemen die zij ondervinden bij huur op de private/ en sociale huurmarkt 6) docent NT2 7) huurbegeleider bij een sociaal verhuurkantoor 8) brugfiguur tussen vluchtelingen en andere diensten.

Op welke manier oefent u uw functie van hulpverlener uit?



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | N | Percent | N | Percent |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$FUNCTIE ^a | 127 | 90,7% | 13 | 9,3% | 140 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$FUNCTIE Frequencies

| | Responses | Percent of Cases | |
|--|------------|------------------|---------------|
| | | N | Percent |
| \$FUNCTIE ^a Een hulpverlener die zelf woonondersteuning biedt | 51 | 36,7% | 40,2% |
| coördinator medewerkers | 16 | 11,5% | 12,6% |
| coördinator vrijwilligers | 31 | 22,3% | 24,4% |
| stafmedewerker/beleidsmedewerker | 19 | 13,7% | 15,0% |
| Anderen | 22 | 15,8% | 17,3% |
| Total | 139 | 100,0% | 109,4% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

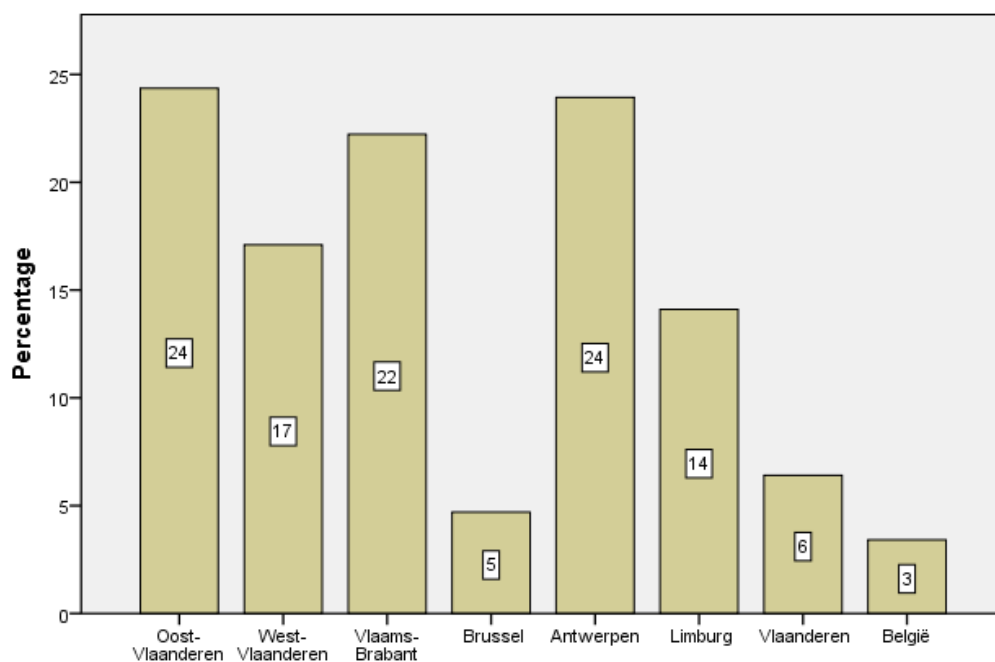
Regionale spreiding van de respondenten en de initiatieven in de enquête

Om een zicht te krijgen op de regionale spreiding van de initiatieven, werd ook het werkingsgebied van de respondenten (vrijwilligers + professionele hulpverleners) bevroegd.

De meeste respondenten waren actief in Oost-Vlaanderen (24%), Antwerpen (24%), Vlaams-Brabant (22%) en in mindere mate in West-Vlaanderen (17%) en Limburg (14%). Slechts 5% van de respondenten bleek actief te zijn in Brussel, 6% in heel Vlaanderen en 3% in heel België.

Het kleine aantal respondenten actief in Brussel kan deels verklaard worden door het feit dat de enquête enkel in het Nederlands beschikbaar was en overwegend via Nederlandstalige organisaties werd verspreid. Bij bespreking van de regionale spreiding van het werkingsgebied van de respondenten tijdens de klankborggroep kwam naar voor dat dit in vele gevallen varieert afhankelijk van de opportuniteiten of beperkingen van de lokale woningmarkt. Is de woningmarkt sterk verzadigd in de regio, dan zijn er mogelijks minder initiatieven actief, of richten zij zich op een andere regio.

In welke regio bent u actief?



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|----------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | | | | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$REGIO ^a | 234 | 89,7% | 27 | 10,3% | 261 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

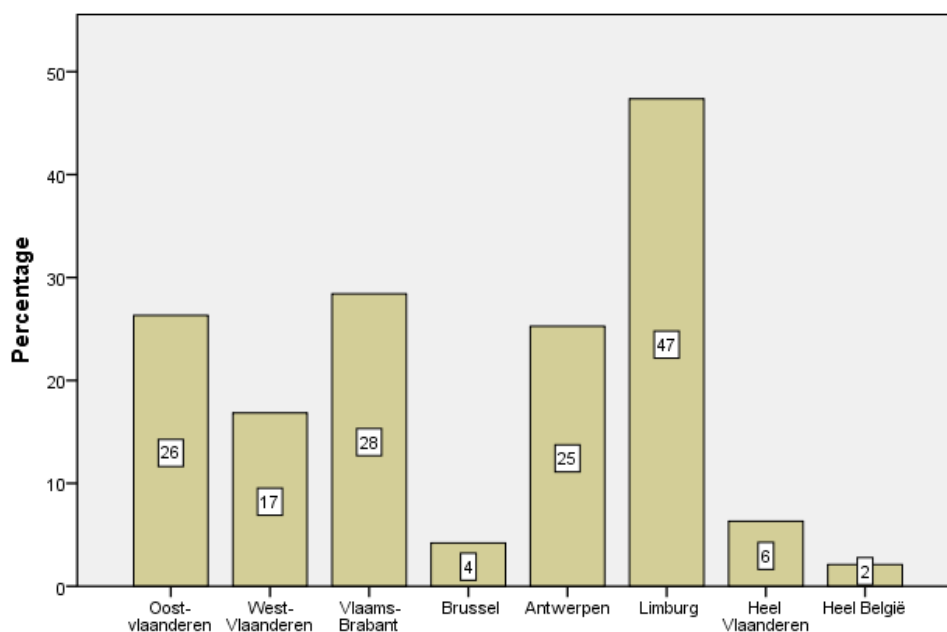
\$REGIO Frequencies

| \$REGIO ^a | Responses | Percent of Cases | |
|----------------------|------------|------------------|---------------|
| | | N | Percent |
| Oost-Vlaanderen | 57 | 21,0% | 24,4% |
| West-Vlaanderen | 40 | 14,7% | 17,1% |
| Vlaams-Brabant | 52 | 19,1% | 22,2% |
| Brussel | 11 | 4,0% | 4,7% |
| Antwerpen | 56 | 20,6% | 23,9% |
| Limburg | 33 | 12,1% | 14,1% |
| Vlaanderen | 15 | 5,5% | 6,4% |
| België | 8 | 2,9% | 3,4% |
| Total | 272 | 100,0% | 116,2% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Wanneer we opsplitsen tussen vrijwilligers en professionals, en specifiek voor **vrijwilligers** naar de regionale activiteit kijken, merken we een gelijkaardige trend. Een minderheid van de bevroegde vrijwilligers is actief in heel Vlaanderen (6%) of heel België (2%). Ook in Brussel is slechts 4% van de bevroegde vrijwilligers actief. Opvallend is dat 47% van de bevroegde vrijwilligers actief is in Limburg. Dit percentage ligt hoger dan het percentage bevroegde vrijwilligers in Oost-Vlaanderen (26%), in West-Vlaanderen (17%), in Vlaams-Brabant (28%) en in Antwerpen (25%).

In welke regio bent u actief? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|----------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | | | | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$REGIO ^a | 95 | 78,5% | 26 | 21,5% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

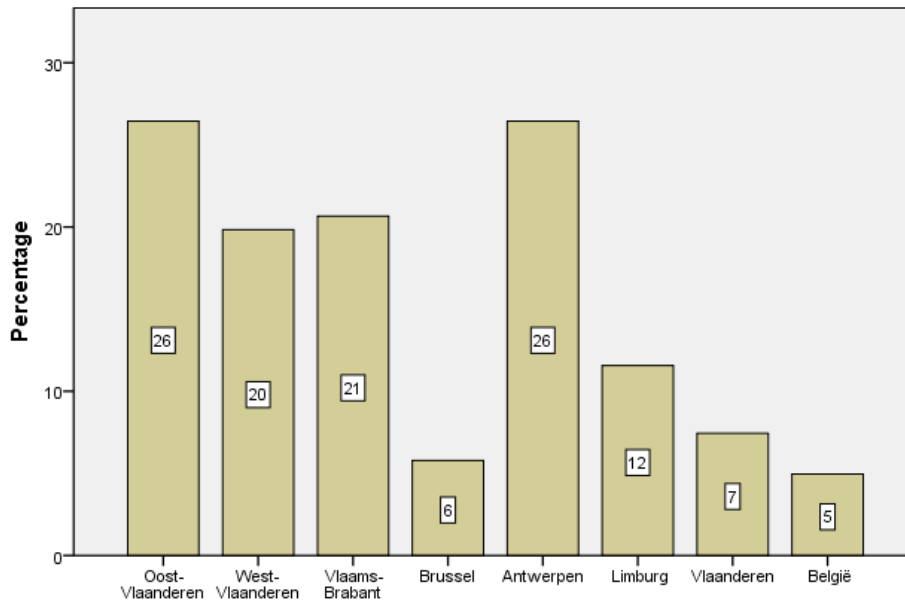
\$REGIO Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|----------------------|-----------------|-----------|---------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$REGIO ^a | Oost-vlaanderen | 25 | 16,8% | 26,3% |
| | West-Vlaanderen | 16 | 10,7% | 16,8% |
| | Vlaams-Brabant | 27 | 18,1% | 28,4% |
| | Brussel | 4 | 2,7% | 4,2% |
| | Antwerpen | 24 | 16,1% | 25,3% |
| | Limburg | 45 | 30,2% | 47,4% |
| | Heel Vlaanderen | 6 | 4,0% | 6,3% |
| | Heel België | 2 | 1,3% | 2,1% |
| Total | | 149 | 100,0% | 156,8% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Ook bij de regionale verdeling van **professionele hulpverleners** merken we een laag percentage bevraagde professionals dat actief is in heel Vlaanderen (7%), heel België (5%) en in Brussel (6%). Daarentegen is 26% van de bevraagde professionals actief in Oost-Vlaanderen, 26% in Antwerpen, 20% in West-Vlaanderen, 21% in Vlaams-Brabant, 26% in Antwerpen en 12% in Limburg.

In welke regio bent u actief? (PROFESSIONELE HULPVERLENERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|----------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | | | | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$REGIO ^a | 95 | 78,5% | 26 | 21,5% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$REGIO Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|----------------------|-----------------|-----------|---------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$REGIO ^a | Oost-vlaanderen | 25 | 16,8% | 26,3% |
| | West-Vlaanderen | 16 | 10,7% | 16,8% |
| | Vlaams-Brabant | 27 | 18,1% | 28,4% |
| | Brussel | 4 | 2,7% | 4,2% |
| | Antwerpen | 24 | 16,1% | 25,3% |
| | Limburg | 45 | 30,2% | 47,4% |
| | Heel Vlaanderen | 6 | 4,0% | 6,3% |
| | Heel België | 2 | 1,3% | 2,1% |
| Total | | 149 | 100,0% | 156,8% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Woonondersteuning aan erkende vluchtelingen staat centraal

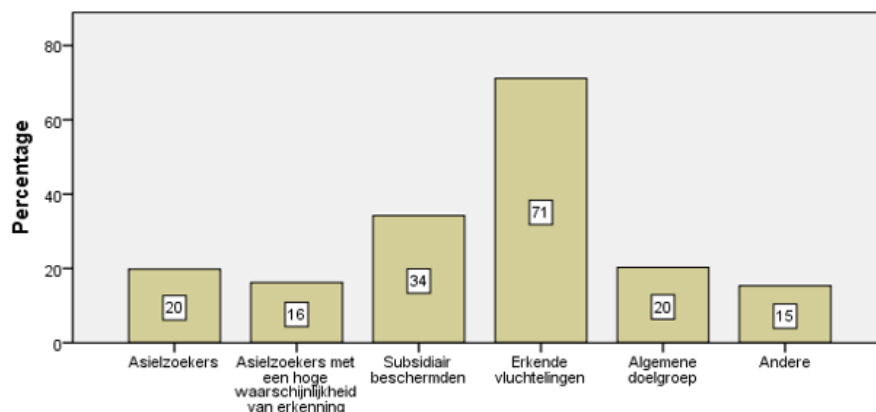
We stelden aan alle respondenten (vrijwilligers + professionele hulpverleners) de vraag welke doelgroep(en) ze begeleiden. Hierbij werd de opdeling gemaakt tussen:

- Initiatieven die (woon)ondersteuning bieden aan erkende vluchtelingen
- Initiatieven die (woon)ondersteuning bieden aan subsidiair beschermden
- Initiatieven die (woon)ondersteuning bieden aan asielzoekers in brede zin
- Initiatieven die (woon)ondersteuning bieden aan asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning
- Initiatieven die (woon)ondersteuning bieden aan andere doelgroepen

Het grootste deel van de respondenten biedt woonondersteuning aan erkende vluchtelingen (71%). Dit is geen verrassende uitkomst, aangezien de enquête in de eerste plaats gericht was op initiatieven die (woon)ondersteuning bieden aan erkende vluchtelingen. Een veel kleiner percentage geeft aan ondersteuning te bieden aan subsidiair beschermden (34%), aan asielzoekers (20%) of aan asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning.

Het is opvallend dat 20% van de respondenten ondersteuning biedt aan andere doelgroepen. Tenslotte heeft 15% van de respondenten de antwoordoptie 'andere' aangeduid. De andere doelgroepen waartoe deze respondenten zich richten zijn 1) analfabeten, voornamelijk vrouwen 2) anderstaligen 3) dak- en thuislozen 4) kansarmen op zoek naar een woning 5) minderjarige, niet-begeleide vluchtelingen.

Wat is de voornaamste doelgroep waartoe u zich richt?



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|--------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | | | | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$DOELGROEP ^a | 222 | 85,1% | 39 | 14,9% | 261 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$DOELGROEP Frequencies

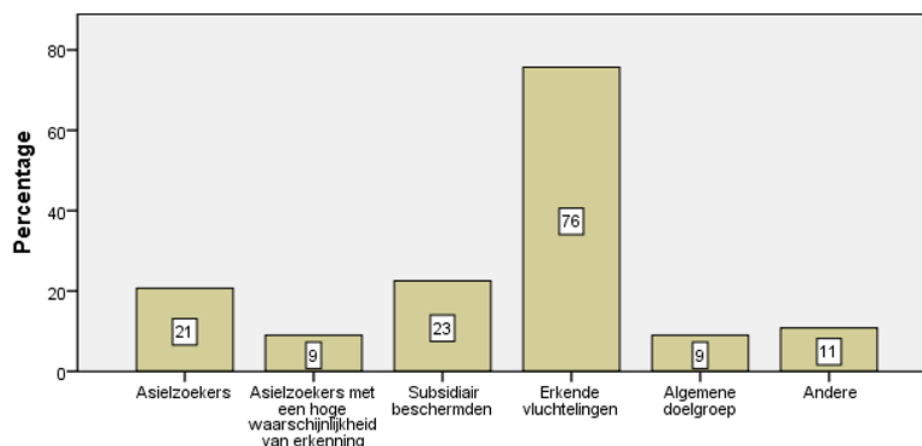
| Responses | | Percent of Cases |
|-----------|---------|------------------|
| N | Percent | |

| | | | | |
|-------------------------------|--|-----|--------|--------|
| \$DOEL- GROEP ^a | Asielzoekers | 44 | 11,2% | 19,8% |
| | Asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning | 36 | 9,2% | 16,2% |
| | Subsidiair beschermden | 76 | 19,3% | 34,2% |
| | Erkende vluchtelingen | 158 | 40,2% | 71,2% |
| | Algemene doelgroep | 45 | 11,5% | 20,3% |
| | Andere | 34 | 8,7% | 15,3% |
| Total | | 393 | 100,0% | 177,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Wanneer we enkel kijken bij de respondenten die de web-enquête invulden als vrijwilligers (111), dan zien we dat zij zich voornamelijk richten op de doelgroep van erkende vluchtelingen (76%) en in mindere mate op subsidiair beschermden (23%) en asielzoekers (21%). Slechts 9% richt zich op asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning en 9% op een algemene doelgroep.

Wat is de voornaamste doelgroep waartoe u zich richt? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|-------------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | | | | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$DOEL- GROEP ^a | 111 | 91,7% | 10 | 8,3% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

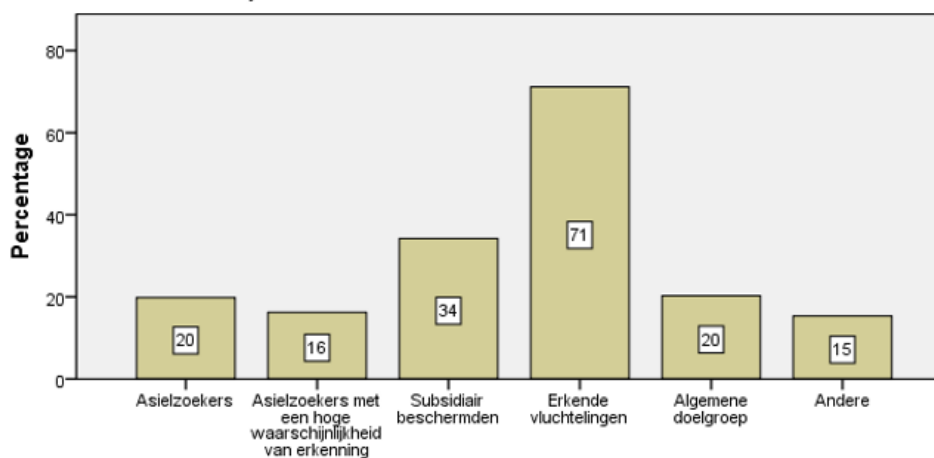
\$DOELGROEP Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|---------------------------|--|------------|---------------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$DOEL-GROEP ^a | Asielzoekers | 23 | 14,0% | 20,7% |
| | Asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning | 10 | 6,1% | 9,0% |
| | Subsidiair beschermden | 25 | 15,2% | 22,5% |
| | Erkende vluchtelingen | 84 | 51,2% | 75,7% |
| | Algemene doelgroep | 10 | 6,1% | 9,0% |
| | Andere | 12 | 7,3% | 10,8% |
| Total | | 164 | 100,0% | 147,7% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Ook 71% van de bevroegde **professionals** richt zich tot erkende vluchtelingen. Net zoals bij de vrijwilligers richten zij zich in mindere mate tot subsidiair beschermden (34%), asielzoekers (20%) en asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning (16%). In tegenstelling tot vrijwilligers bieden zij wel twee keer meer ondersteuning aan een algemene doelgroep (20%).

Wat is de voornaamste doelgroep waartoe u zicht richt? (PROFESSIONELE HULPVERLENERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|---------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | N | Percent | N | Percent |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$DOEL-GROEP ^a | 91 | 65,0% | 49 | 35,0% | 140 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$DOELGROEP Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|-------------------------------|--|-----------|------------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$DOEL- GROEP ^a | Asielzoekers | 23 | 14,0% | 20,7% |
| | Asielzoekers met een hoge waarschijnlijkheid van erkenning | 10 | 6,1% | 9,0% |
| | Subsidiair beschermenden | 25 | 15,2% | 22,5% |
| | Erkende vluchtelingen | 84 | 51,2% | 75,7% |
| | Algemene doelgroep | 10 | 6,1% | 9,0% |
| | Andere | 12 | 7,3% | 10,8% |
| | Total | | 164 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Woonondersteuning vaak onderdeel van ruimere begeleiding

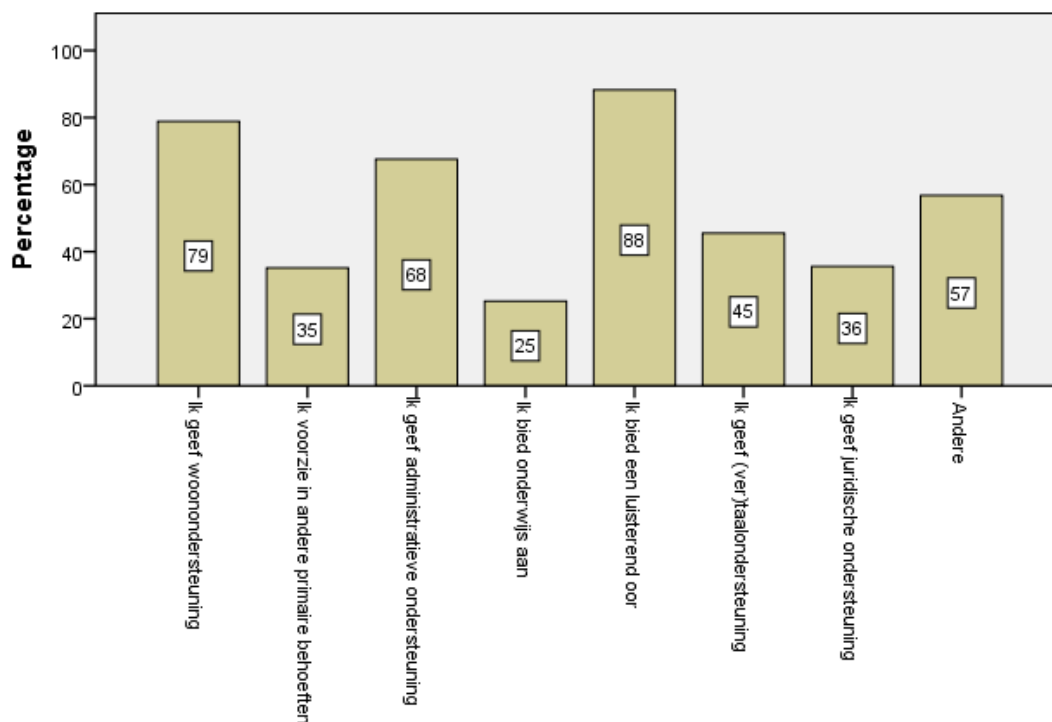
De enquête peilde vervolgens naar de vorm van ondersteuning die zij (vrijwilligers + professionele hulpverleners) bieden. Een groot deel van de respondenten biedt woonondersteuning (79%). Dit is niet verwonderlijk, aangezien de enquête gericht verspreid is aan initiatieven die woonondersteuning bieden. Maar **vaak is woonondersteuning slechts een deel van een begeleiding die veel ruimer gaat**. Zo biedt 68% administratieve ondersteuning, 45% geeft vertaalondersteuning, 36% geeft juridische ondersteuning, 35% voorziet in andere primaire behoeften en 25% biedt ondersteuning in onderwijs. Maar liefst 88% van de respondenten geeft aan dat ze ook een luisterend oor zijn voor hun doelgroep.

Meer dan de helft van de respondenten (57%) geeft bovendien aan dat ze een andere vorm van ondersteuning bieden dan voorzien in de antwoordmogelijkheden. Deze andere vormen van ondersteuning zijn zeer divers en omvattend:

1) vorming over huren en wonen 2) aangepaste zorg al afhankelijk van de vraag 3) begeleiding op alle levensdomeinen als voorbereiding op zelfstandig wonen 4) ondersteunen in de zoektocht naar werk 5) begeleiding naar financiële autonomie 6) budgetbeheer 7) psychosociale begeleiding 8) contextbegeleiding 9) opvang verlenen aan dakloze vluchtelingen 10) integratiebeleid van de stad voorbereiden 11) aanleren van Nederlands 12) integrale begeleiding 13) voorgedij opnemen 14) financiële hulpverlening 15) sensibiliseren van de autochtone bevolking 16) taallessen en huiswerkbegeleiding 17) bruggen leggen naar professionele diensten en scholen 18) inzetten op vrije tijd en hobby's 19) praktische zaken huishouden toelichten 20) aanwerven van vrijwilligers, deze opleiden en ondersteuning geven door intervisie en coaching 21) mee bezichtigen van woningen om de kandidaat-huurder positief te kunnen voorstellen aan de verhuurder.

Een strikte toeleiding tot een woning lijkt in vele praktijken dan ook geen optie en/of niet haalbaar. De noden en verwachtingen van de doelgroep zijn vaak veel ruimer. Deze bedenking werd ook gedeeld door de klankbordgroep.

Welke vorm van ondersteuning biedt u aan deze doelgroep?



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|-----------------------------------|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$ONDERSTEU- NING ^a | 222 | 85,1% | 39 | 14,9% | 261 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$ONDERSTEUNING Frequencies

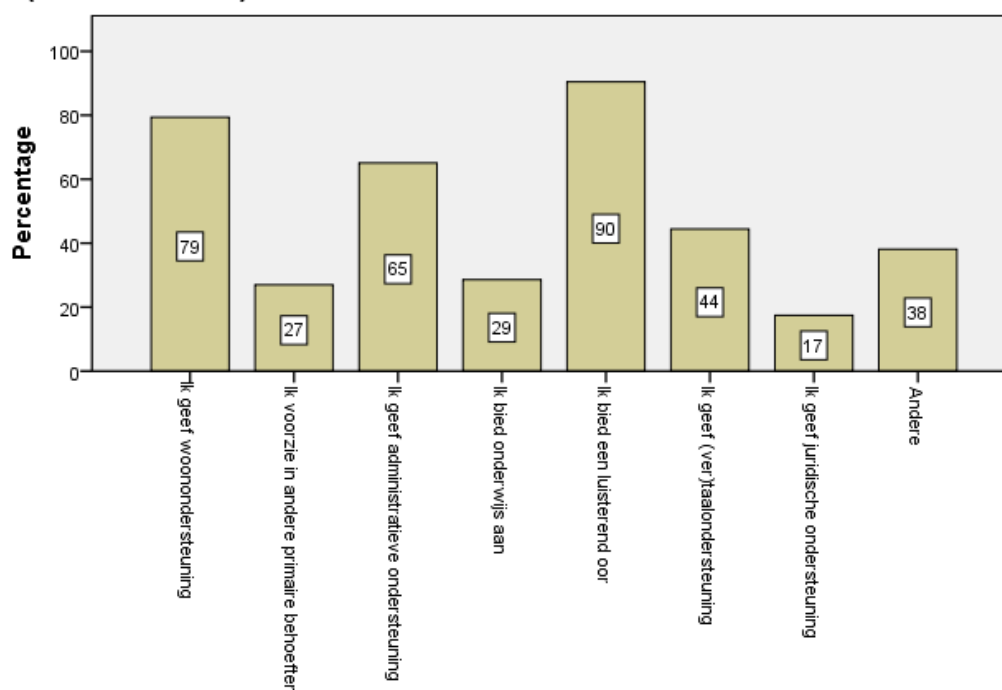
| | | Responses | | Percent of Cases |
|-----------------------------------|---|-----------|---------|---------------------|
| | | N | Percent | |
| \$ONDERSTEU- NING ^a | Ik geef woonondersteuning | 175 | 18,2% | 78,8% |
| | Ik voorzie in andere primaire behoeften | 78 | 8,1% | 35,1% |
| | Ik geef administratieve ondersteuning | 150 | 15,6% | 67,6% |
| | Ik bied onderwijs aan | 56 | 5,8% | 25,2% |
| | Ik bied een luisterend oor | 196 | 20,4% | 88,3% |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------|------------|---------------|---------------|
| | Ik geef (ver)taalondersteuning | 101 | 10,5% | 45,5% |
| | Ik geef juridische ondersteuning | 79 | 8,2% | 35,6% |
| | Andere | 126 | 13,1% | 56,8% |
| Total | | 961 | 100,0% | 432,9% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Kijken we enkel naar de respondenten die de vragenlijst invulden als **vrijwilliger** dan zien we gelijkaardige antwoorden. Een grote meerderheid biedt woonondersteuning (79%), een luisterend oor (90%) en administratieve ondersteuning (65%). Net zoals bij de algemene respondentengroep bieden zij in mindere mate (ver)taalondersteuning (44%), voorzien ze in primaire behoeften (27%) en bieden ze ondersteuning bij onderwijs (29%). Opvallend is wel dat de vrijwilligers beduidend minder juridische ondersteuning bieden (17% t.o.v. 36% bij de algemene respondentengroep).

Welke vorm van ondersteuning biedt u aan deze doelgroep? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|----------------------------------|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| ONDERSTEUNING^a | 63 | 52,1% | 58 | 47,9% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

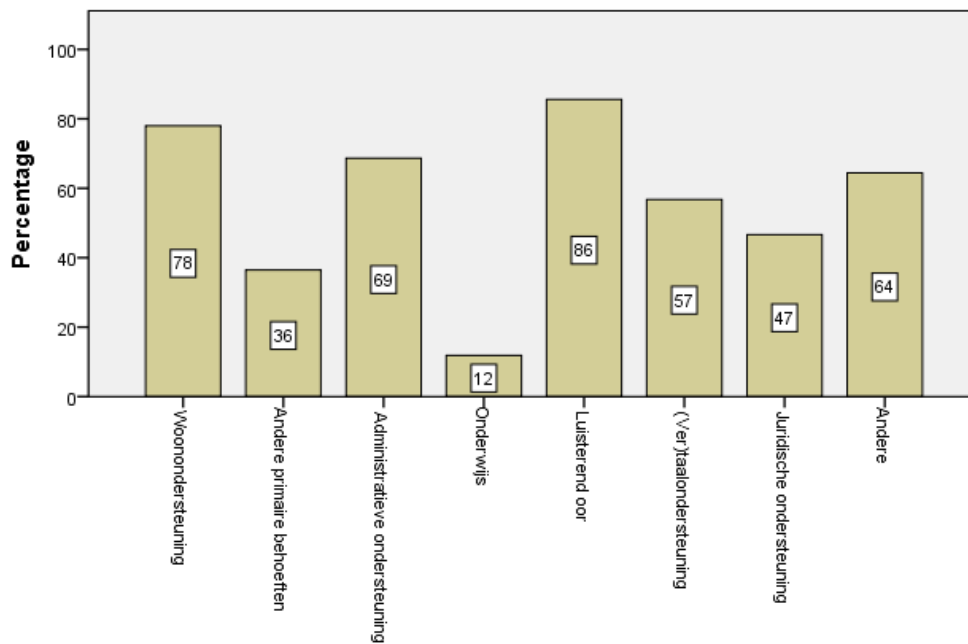
SONDERSTEUNING Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|-----------------------------|---|------------|---------------|------------------|
| | | N | Percent | |
| SONDERSTEUNING ^a | Ik geef woonondersteuning | 50 | 20,3% | 79,4% |
| | Ik voorzie in andere primaire behoeften | 17 | 6,9% | 27,0% |
| | Ik geef administratieve ondersteuning | 41 | 16,7% | 65,1% |
| | Ik bied onderwijs aan | 18 | 7,3% | 28,6% |
| | Ik bied een luisterend oor | 57 | 23,2% | 90,5% |
| | Ik geef (ver)taalondersteuning | 28 | 11,4% | 44,4% |
| | Ik geef juridische ondersteuning | 11 | 4,5% | 17,5% |
| | Andere | 24 | 9,8% | 38,1% |
| Total | | 246 | 100,0% | 390,5% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Net zoals het percentage in de algemene respondentencategorie en bij de afzonderlijke vrijwilligersgroep is het percentage bevraagde **professionals** (N=118) dat woonondersteuning biedt (78%) en een luisterend oor biedt (86%), het hoogste. Het percentage professionals dat in andere primaire behoeften voorziet (36%), is vergelijkbaar met de algemene respondentencategorie en ligt ietwat hoger dan bij het percentage bevraagde vrijwilligers (27%). Ook het percentage bevraagde professionals dat administratieve ondersteuning biedt (69%) is vergelijkbaar met het percentage bevraagde vrijwilligers (65%) en met het percentage in de algemene respondentencategorie (68%). Opvallend is dat 47% van de bevraagde professionals juridische ondersteuning biedt terwijl slechts 17% van de bevraagde vrijwilligers juridische ondersteuning biedt. De juridische complexiteit vereist een kennis van de rechtsregels die voor een deel van de vrijwilligers niet haalbaar is. Ook het percentage professionals dat (ver)taalondersteuning biedt (57%) is hoger dan het percentage bij de bevraagde vrijwilligers (44%). Het percentage bevraagde professionals dat onderwijs biedt is daarentegen lager (12%) dan het percentage vrijwilligers (29%) dat onderwijs biedt.

**Welke vorm van ondersteuning biedt u aan deze doelgroep?
(PROFESSIELE HULPVERLENERS)**



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|-----------------------------------|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$ONDERSTEU- NING ^a | 118 | 84,3% | 22 | 15,7% | 140 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$ONDERSTEUNING Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|-----------------------------------|---|-----------|---------|---------------------|
| | | N | Percent | |
| \$ONDERSTEU- NING ^a | Ik geef woonondersteuning | 50 | 20,3% | 79,4% |
| | Ik voorzie in andere primaire behoeften | 17 | 6,9% | 27,0% |
| | Ik geef administratieve ondersteuning | 41 | 16,7% | 65,1% |
| | Ik bied onderwijs aan | 18 | 7,3% | 28,6% |
| | Ik bied een luisterend oor | 57 | 23,2% | 90,5% |
| | Ik geef (ver)taalondersteuning | 28 | 11,4% | 44,4% |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------|------------|---------------|---------------|
| | Ik geef juridische ondersteuning | 11 | 4,5% | 17,5% |
| | Andere | 24 | 9,8% | 38,1% |
| Total | | 246 | 100,0% | 390,5% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

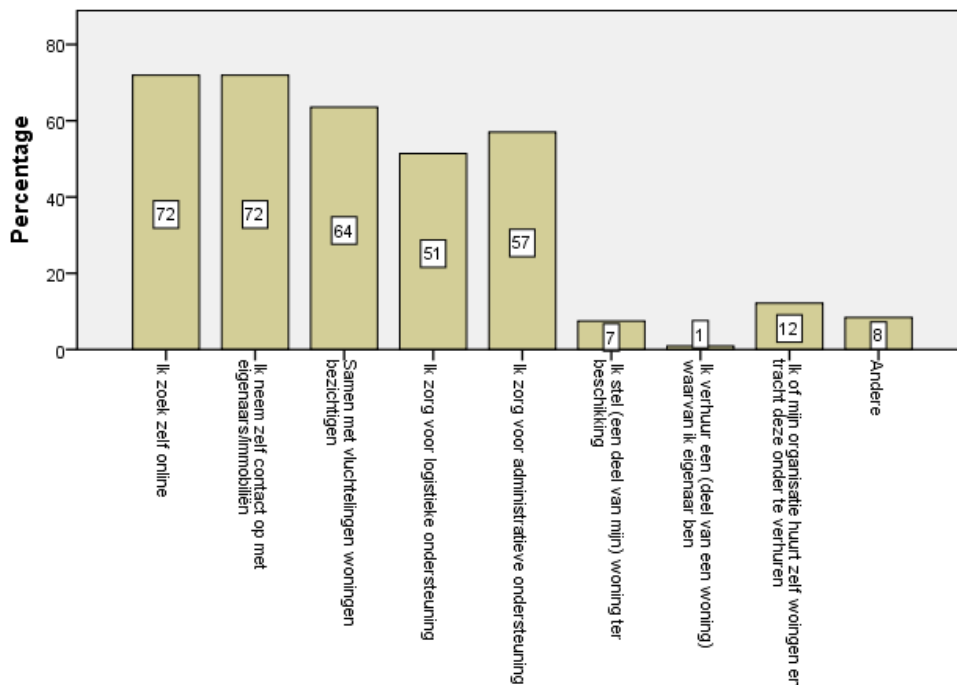
Ook woonondersteuning kent vele vormen en varianten

De praktijken van woonondersteuning kunnen vele vormen aannemen, die de meer strikte definities soms ook overstijgen. Uit de enquête blijkt dat het grootste deel van de vrijwilligers zich inzet om online te zoeken naar woningen (72%), en/of zelf contact opneemt met eigenaars/immobiliën (72%). Veel vrijwilligers geven aan dat ze samen met vluchtelingen woningen gaat bezichtigen (64%). Ook administratieve ondersteuning (57%) en logistieke ondersteuning (51%) wordt door veel vrijwilligers als taak op zich genomen.

Slechts een zeer klein aandeel stelt een deel van de eigen woning ter beschikking voor vluchtelingen (7%) of verhuurt een deel van de woning aan vluchtelingen (1%).

Van de respondenten huurt ten slotte 12% zelf (of via een organisatie) woningen om deze onder te verhuren aan vluchtelingen. Tot slot koos 8% van de respondenten voor een andere optie van woonondersteuning, zijnde 1) zich engageren binnen een cohousing-project om een woning voor erkende vluchtelingen te voorzien 2) aanspreken van gemeentelijke verantwoordelijken 3) woonbuddy zijn van een gezin dat voor het eerst zelfstandig woont.

Hoe draagt u bij tot woonondersteuning? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

Cases
Valid

Missing

Total

| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
|----------------------------------|-----|---------|----|---------|-----|---------|
| \$WOONONDERSTEUNING ^a | 107 | 88,4% | 14 | 11,6% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$WOONONDERSTEUNING Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|----------------------------------|---|---------------|---------------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$WOONONDERSTEUNING ^a | Ik zoek zelf online | 77 | 20,9% | 72,0% |
| | Ik neem zelf contact op met eigenaars/immobi-liën | 77 | 20,9% | 72,0% |
| | Samen met vluchtelingen woningen bezichtigen | 68 | 18,4% | 63,6% |
| | Ik zorg voor logistieke ondersteuning | 55 | 14,9% | 51,4% |
| | Ik zorg voor administratieve ondersteuning | 61 | 16,5% | 57,0% |
| | Ik stel (een deel van mijn) woning ter beschikking | 8 | 2,2% | 7,5% |
| | Ik verhuur een (deel van een woning) waarvan ik eigenaar ben | 1 | 0,3% | 0,9% |
| | Ik of mijn organisatie huurt zelf woningen en tracht deze onder te verhuren | 13 | 3,5% | 12,1% |
| | Andere | 9 | 2,4% | 8,4% |
| Total | 369 | 100,0% | 344,9% | |

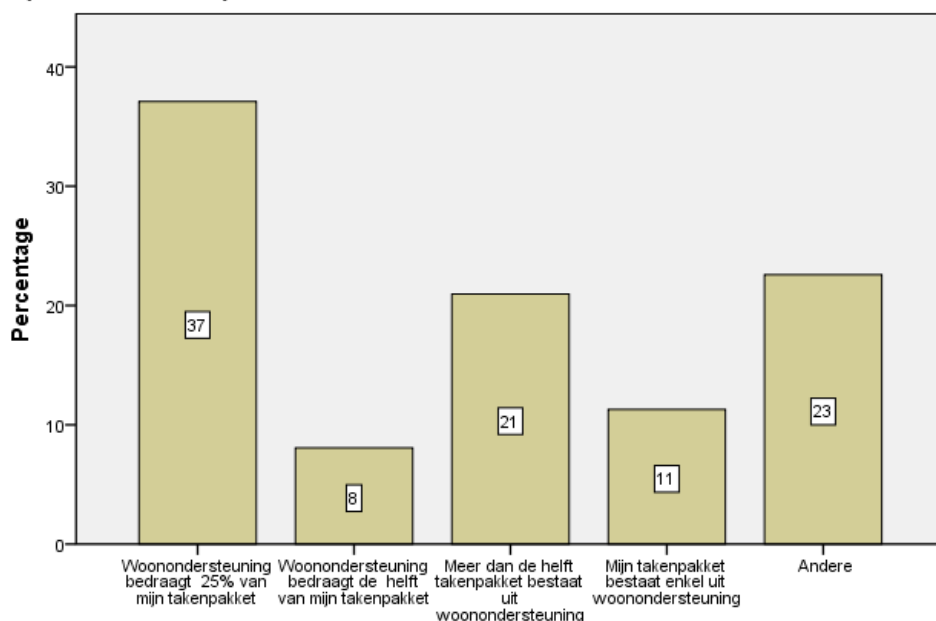
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Woonondersteuning wint aan belang in het takenpakket of engagement

Er werd de vrijwilligers ook gevraagd hoe dominant woonondersteuning is in hun takenpakket of engagement. 37% van de bevroegde vrijwilligers stelt dat woonondersteuning 25% van hun takenpakket bedraagt. Voor 21% van de bevroegde vrijwilligers maakt woonondersteuning meer dan de helft van hun takenpakket uit. Slechts 11% van de bevroegde vrijwilligers geeft aan dat hun takenpakket enkel uit woonondersteuning bestaat en voor 8% van de bevroegde vrijwilligers bedraagt woonondersteuning de helft van hun takenpakket. Dit sluit aan bij onze bovenstaande vaststelling dat **woonondersteuning doorgaans niet los te koppelen is van een bredere integratie-ondersteuning.**

Als antwoordoptie 'andere' wordt voornamelijk aangegeven dat woonondersteuning wordt aangeboden afhankelijk van de vraag van de nood van de doelgroep of dat de respondent enige tijd woonondersteuning heeft gegeven maar er na verloop van tijd mee gestopt is. Bij de open vragen kwam bij een aantal respondenten naar voor dat de woonnood ervoor zorgde dat een steeds groter deel van hun tijd noodgedwongen naar woonbegeleiding moest gaan.

Hoe dominant is woonondersteuning in uw takenpakket of engagement? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|--------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | | | | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$DOMI-NANT ^a | 62 | 51,2% | 59 | 48,8% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$DOMINANT Frequencies

| | Responses | Percent of Cases | |
|--------------------------|---|------------------|---------|
| | | N | Percent |
| \$DOMI-NANT ^a | Woonondersteuning bedraagt 25% takenpakket | 23 | 37,1% |
| | Woonondersteuning bedraagt de helft takenpakket | 5 | 8,1% |
| | Meer dan de helft takenpakket | 13 | 21,0% |
| | Enkel woonondersteuning | 7 | 11,3% |

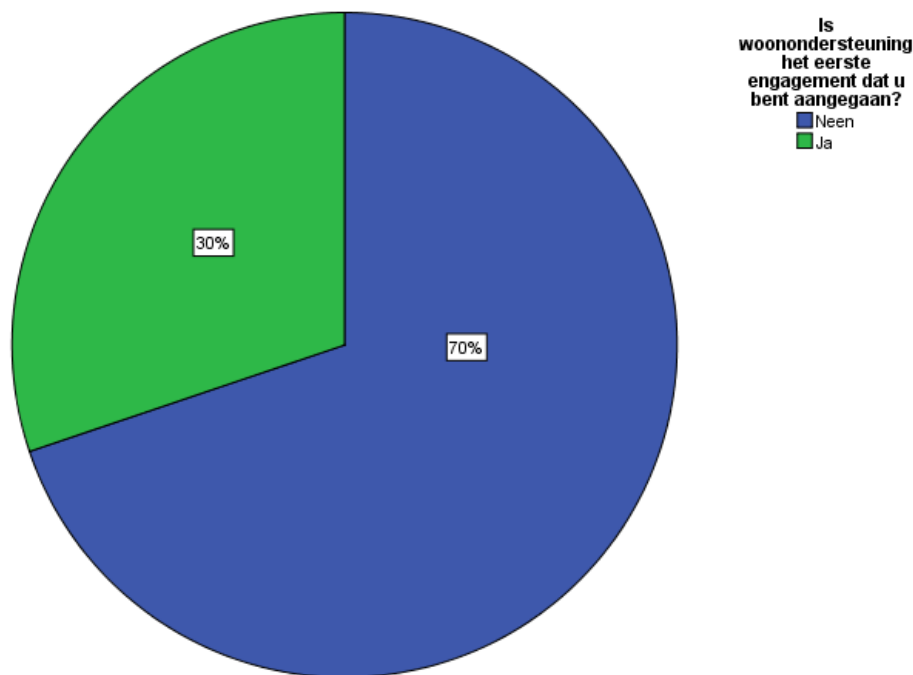
| | | | |
|--------|----|--------|--------|
| Andere | 14 | 22,6% | 22,6% |
| Total | 62 | 100,0% | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Evolutie doorheen de tijd: woonondersteuning als extra engagement.

Van de bevroagde vrijwilligers was voor 30% van hen woonondersteuning het eerste engagement dat ze aangingen.

**Is woonondersteuning het eerste engagement dat u bent aangegaan?
(VRIJWILLIGERS)**



Statistics

Is woonondersteuning het eerste engagement dat u bent aangegaan?

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 106 |
| | Missing | 15 |

Is woonondersteuning het eerste engagement dat u bent aangegaan?

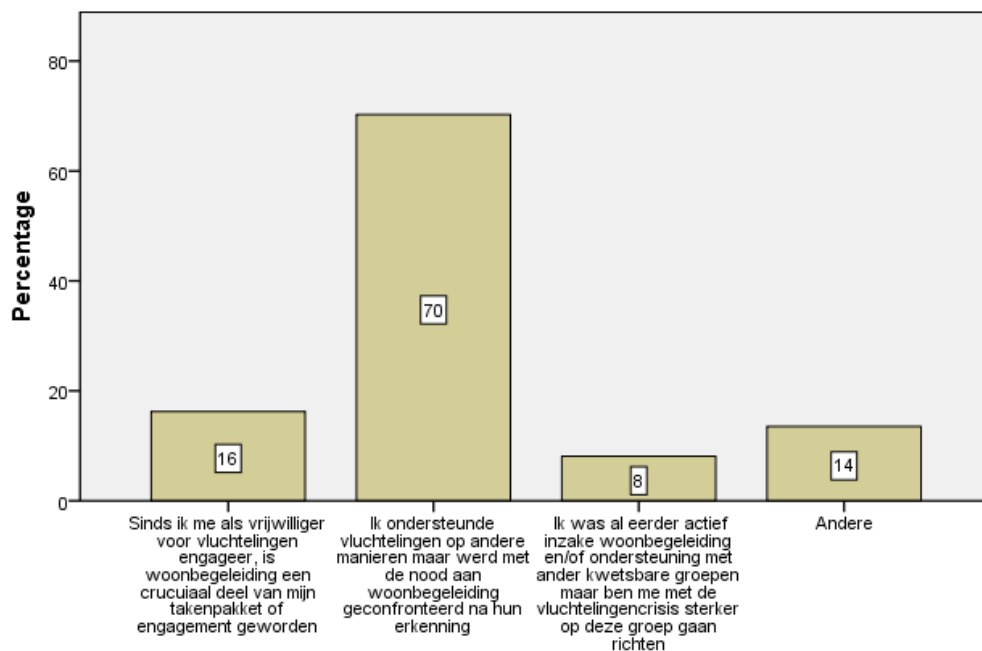
| | | Fre- quency | Percent | Valid Per- cent | Cumulative Percent |
|---------|--------|----------------|---------|--------------------|-----------------------|
| Valid | Neen | 74 | 61,2 | 69,8 | 69,8 |
| | Ja | 32 | 26,4 | 30,2 | 100,0 |
| | Total | 106 | 87,6 | 100,0 | |
| Missing | System | 15 | 12,4 | | |

| | | | | |
|-------|-----|-------|--|--|
| Total | 121 | 100,0 | | |
|-------|-----|-------|--|--|

De overige 70% van de bevroegde vrijwilligers is bijgevolg gestart met een ander engagement. Uit de vervolgvraag voor deze groep respondenten blijkt dat het grootste deel van deze groep vluchtelingen al op een andere manier ondersteunde (70%). Door de confrontatie met de nood aan woonondersteuning na het ontvangen van een verblijfsvergunning, werd ook deze ondersteuning door hen opgenomen. **Voor velen is woonondersteuning dan ook extra engagement dat zij opnemen als vrijwilliger.**

Slechts een zeer klein percentage van de bevroegde vrijwilligers (16%) kan zich vinden in de stelling 'sinds ik me als vrijwilliger voor vluchtelingen organiseer, is woonbegeleiding een cruciaal deel van mijn takenpakket of engagement geworden'. Een nog kleiner percentage van de bevroegde vrijwilligers (8%) was al eerder actief inzake woonbegeleiding en/of ondersteuning met andere kwetsbare groepen maar is zich met de verhoogde instroom van asielzoekers sterker op vluchtelingen gaan richten.

Welke uitspraak is het meeste van toepassing op u? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|---------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | N | Percent | N | Percent |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$UIT-SPRAAK ^a | 74 | 61,2% | 47 | 38,8% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$UITSPRAAK Frequencies

Responses

| | | N | Percent | Percent of Cases |
|---------------------------|--|-----------|---------------|------------------|
| \$UIT-SPRAAK ^a | Sindds ik me als vrijwilliger voor vluchtelingen engageer, is woonbegeleiding een cruciaal deel van mijn takenpakket of engagement geworden | 12 | 15,0% | 16,2% |
| | Ik ondersteunde vluchtelingen op andere manieren maar werd met de nood aan woonbegeleiding geconfronteerd na hun erkenning | 52 | 65,0% | 70,3% |
| | Ik was al eerder actief inzake woonbegeleiding en/of ondersteuning met ander kwetsbare groepen maar ben me met de vluchtelingencrisis sterker op deze groep gaan richten | 6 | 7,5% | 8,1% |
| | Andere | 10 | 12,5% | 13,5% |
| Total | | 80 | 100,0% | 108,1% |

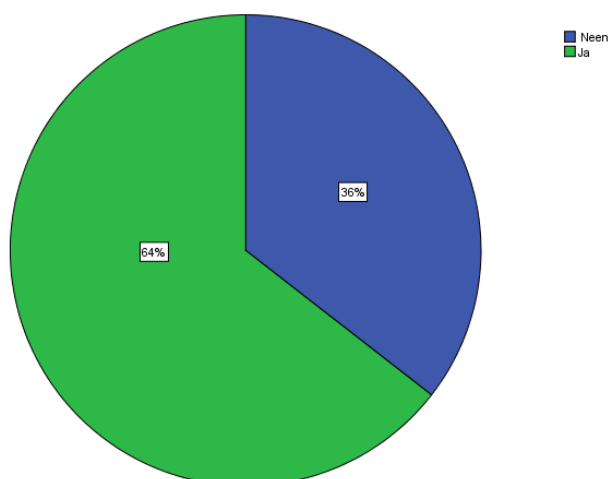
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Een eerste zicht op het ondersteuningsaanbod ervaren door vrijwilligers: een minimumaanbod aan vorming

In het laatste deel van de web-enquête gingen we dieper in op het ondersteuningsaanbod en de ondersteuningsnoden van de vrijwilligers.

Meer dan **een derde van de vrijwilligers geeft aan dat ze geen enkele vorm van ondersteuning krijgen** (36%). 64% van de (107) bevraagde vrijwilligers geeft aan dat ze wel kunnen rekenen op enige vorm van ondersteuning.

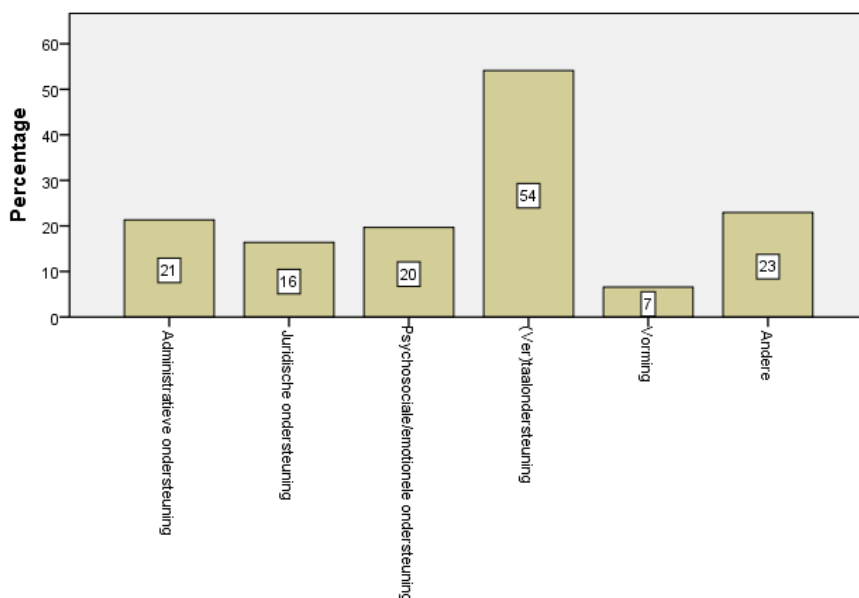
Krijgt u enige vorm van ondersteuning? (VRIJWILLIGERS)



Van de vrijwilligers die aangeven dat ze ondersteuning krijgen, blijkt dit voor de meerderheid over (ver)taalondersteuning te gaan (54%). Een minder aanzienlijk deel van de vrijwilligers kan wel rekenen op administratieve ondersteuning (21%), psychosociale/emotionele ondersteuning (20%) en juridische ondersteuning (16%). **Slechts een kleine 7% van de bevraagde respondenten geeft aan dat ze ondersteuning krijgen via vormen.**

De categorie 'andere' werd aangeduid door 23% van de bevraagde vrijwilligers. Deze andere vormen van ondersteuning zijn 1) coördinatie door een gemeentelijk ambtenaar 2) 'tips & tricks' 3) Uitwisseling van info en ervaringen met andere vrijwilligers die ook met deze problematiek bezig zijn en 4) zelf info opzoeken en contacten leggen.

Welke vorm van ondersteuning krijgt u? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| Cases | Missing | Total |
|-------|---------|-------|
| Valid | | |

| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
|--------------------------------------|----|---------|----|---------|-----|---------|
| \$ONDERSTEUNING-KRIJGEN ^a | 61 | 50,4% | 60 | 49,6% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

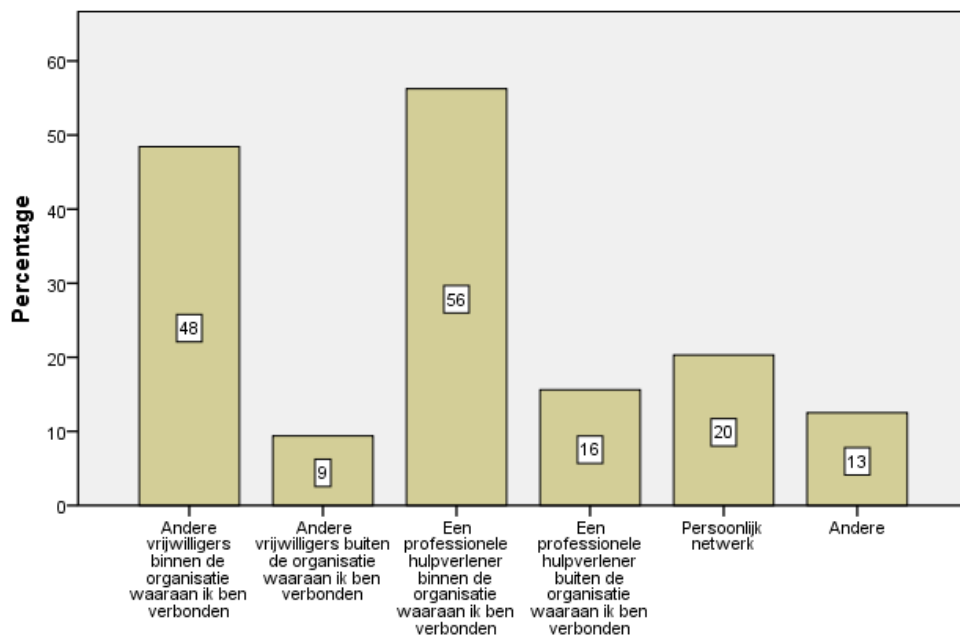
\$ONDERSTEUNINGKRIJGEN Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|--------------------------------------|--|-----------|---------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$ONDERSTEUNING-KRIJGEN ^a | Administratieve ondersteuning | 13 | 15,1% | 21,3% |
| | Juridische ondersteuning | 10 | 11,6% | 16,4% |
| | Psychosociale/emotionele ondersteuning | 12 | 14,0% | 19,7% |
| | (Ver)taalondersteuning | 33 | 38,4% | 54,1% |
| | Vorming | 4 | 4,7% | 6,6% |
| | Andere | 14 | 16,3% | 23,0% |
| Total | | 86 | 100,0% | 141,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Vervolgens werd deze vrijwilligers gevraagd **waar of bij wie** ze voor deze ondersteuning terecht kunnen. Ruim de helft van de bevroegde vrijwilligers (56%) kan terecht bij een professionele hulpverlener binnen de organisatie waaraan ze zijn verbonden. Velen kunnen ook terecht bij andere vrijwilligers binnen de organisatie waaraan ze verbonden zijn (48%). Slechts 20% van de vrijwilligers heeft een persoonlijke netwerk voor ondersteuning, en maar 9% vindt ondersteuning bij andere vrijwilligers buiten hun organisatie. De antwoordcategorie 'andere' werd door 13% van de vrijwilligers aangeduid, en verwijst naar ondersteuning van 1) partnerorganisaties 2) medewerker vluchtelingen bij OCMW.

Waar kunt u terecht voor ondersteuning? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|----------------------------------|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$WAARONDERSTEUNING ^a | 64 | 52,9% | 57 | 47,1% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$WAARONDERSTEUNING Frequencies

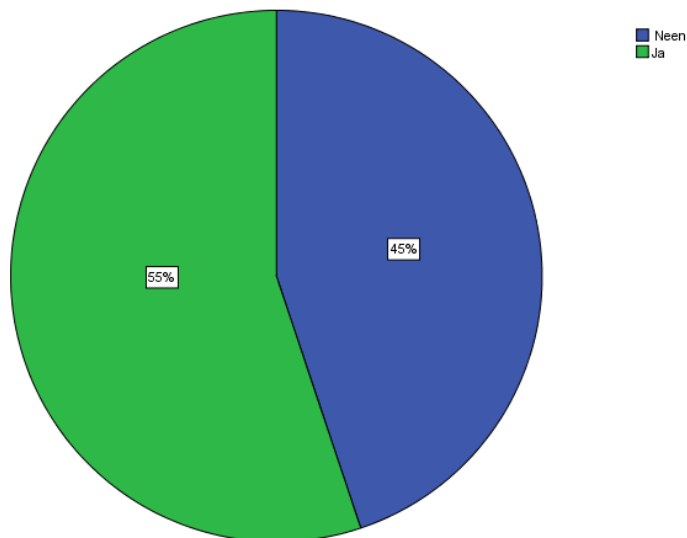
| | | Responses | | Percent of Cases |
|----------------------------------|---|-----------|------------|---------------------|
| | | N | Percent | |
| \$WAARONDERSTEUNING ^a | Andere vrijwilligers binnen de organisatie waaraan ik ben verbonden | 31 | 29,8% | 48,4% |
| | Ander vrijwilligers buiten de organisatie waaraan ik ben verbonden | 6 | 5,8% | 9,4% |
| | Een professionele hulpverlener binnen de organisatie waaraan ik ben verbonden | 36 | 34,6% | 56,3% |
| | Een professionele hulpverlener buiten de organisatie waaraan ik ben verbonden | 10 | 9,6% | 15,6% |
| | Persoonlijk netwerk | 13 | 12,5% | 20,3% |
| | Andere | 8 | 7,7% | 12,5% |
| | Total | | 104 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Een eerste zicht op de ondersteuningsnoden van vrijwilligers

Meer dan de helft van de bevroegde vrijwilligers (N=177) geeft aan dat ze meer nood hebben aan ondersteuning (55%). Bijgevolg zegt 45% van de bevroegde vrijwilligers geen nood te hebben aan ondersteuning. Hier vermoeden we (in samenspraak met de klankbordgroep) dat er een onder-rapportage is van het percentage vrijwilligers dat meer nood heeft aan ondersteuning, mogelijks uit sociale wenselijkheid. Uit de kwalitatieve analyse van de web-enquête komen immers sterk gevoelens van frustratie en onmacht naar boven. En ook de leden van de klankbordgroep geven aan deze signalen te ontvangen. In de casussen en focusgroepen willen we dit met diepte-interviews verder uitklaren.

Heeft u nood aan meer ondersteuning als vrijwilliger



Statistics

Heeft u nood aan meer ondersteuning als vrijwilliger?

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 107 |
| | Missing | 14 |

Heeft u nood aan meer ondersteuning als vrijwilliger?

| | | Fre- quency | Percent | Valid Per- cent | Cumulative Percent |
|---------|--------|----------------|---------|--------------------|-----------------------|
| Valid | Neen | 48 | 39,7 | 44,9 | 44,9 |
| | Ja | 59 | 48,8 | 55,1 | 100,0 |
| | Total | 107 | 88,4 | 100,0 | |
| Missing | System | 14 | 11,6 | | |
| Total | | 121 | 100,0 | | |

We zien echter wel dat de **ondersteuningsnoden verschillen per vrijwilligerscategorie**. Om de ondersteuningsnood per vrijwilligerscategorie te bekijken maakten we gebruik van een kruistabel.

Van de bevroagde vrijwilligers die aan een professionele organisatie verbonden zijn, heeft ongeveer de helft (46%) meer **nood aan (ver)taalondersteuning**. Ook van de respondenten die zich engageren in een informele, feitelijke organisatie heeft ongeveer de helft (46%) meer nood aan (ver)taalondersteuning. Het percentage respondenten dat zich engageert in een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur en nood heeft aan (ver)taalondersteuning ligt veel hoger, en bedraagt 73%. Opvallend is dat van de bevroagde vrijwilligers die samenwerken met een organisatie of met andere vrijwilligers maar er niet permanent mee verbonden zijn, slechts 17% aangeeft meer nood te hebben aan (ver)taalondersteuning.

Bijna zeven op de tien (69%) van bevroegde vrijwilligers in een informele, feitelijke vrijwillige organisatie heeft meer **nood aan juridische ondersteuning**. Evenals 67% van de respondenten die samenwerken met andere organisaties of andere vrijwilligers maar er niet permanent mee verbonden zijn. Ook 53% van de respondenten die verbonden zijn aan een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur, geven aan meer nood te hebben aan juridische ondersteuning. Dit in tegenstelling tot de respondenten die als vrijwilliger verbonden zijn aan een professionele organisatie. Maar 18% van deze vrijwilligers geeft aan juridische ondersteuning nodig te hebben.

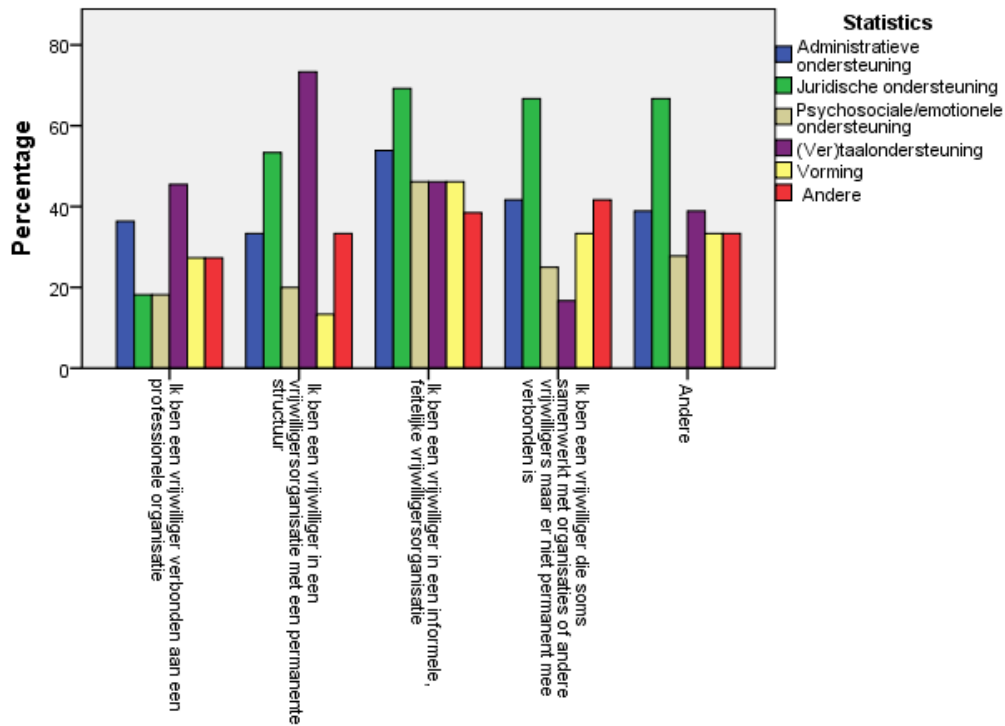
Ruim de helft (54%) van de vrijwilligers die actief zijn in een informele, feitelijke vrijwilligersorganisatie heeft meer **nood aan administratieve ondersteuning**. Dit in tegenstelling tot de andere vrijwilligerscategorieën waar het percentage respondenten dat nood heeft aan administratieve ondersteuning wat lager ligt. 36% voor de bevroegde vrijwilligers die verbonden zijn aan een professionele organisatie, 33% voor respondenten van vrijwilligersorganisaties met een permanente structuur en 42% voor respondenten die vrijwilliger zijn en soms samenwerken met organisaties of andere vrijwilligers maar er niet permanent mee verbonden zijn.

Opvallend is dat vooral de respondenten uit informele, feitelijke organisaties aangeven nood te hebben aan **psychosociale/emotionele ondersteuning** (46%). Dit percentage ligt veel hoger dan bij de bevroegde vrijwilligers verbonden aan een permanente organisatie, waar slechts 18% aangeeft nood te hebben aan psychosociale/emotionele ondersteuning. Bij de respondenten geëngageerd in vrijwilligersorganisaties met een permanente structuur geeft 20% aan nood te hebben aan psychosociale/emotionele ondersteuning. Voor de bevroegde vrijwilligers die soms samenwerken met andere organisaties of vrijwilligers maar er niet permanent mee verbonden zijn, is dit 20%.

Ook op gebied van **vorming** zijn het vooral de vrijwilligers bij informele, feitelijke organisaties die aangeven hieraan nood te hebben (46%). Slechts 13% van de vrijwilligers in een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur heeft nood aan vorming. De andere vrijwilligerscategorieën liggen hier ergens tussenin. 27% van de respondenten verbonden aan een professionele organisatie heeft nood aan vorming en 33% van de bevroegde vrijwilligers die samenwerken met andere organisaties of vrijwilligers maar er niet permanent mee verbonden zijn, hebben nood aan vorming.

Toch moeten we de resultaten van deze exploratieve analyse met enige terughoudendheid behandelen: het gaat om een eerste indicatie van gesignaleerde ondersteuningsnoden.. De gegevens per vrijwilligersgroep zijn gebaseerd op de antwoorden van de 121 vrijwilligers die we websurvey invulden. 59 respondenten gaven aan meer nood aan ondersteuning te hebben. Aan deze 59 respondenten is vervolgens gevraagd aan welke vorm van ondersteuning zij meer nood hebben. Wanneer deze 59 respondenten opgesplitst worden per vrijwilligerscategorie om de ondersteuningsnood in dergelijke categorie na te gaan, kom je bij kleine aantallen respondenten, zonder dat we representativiteit kunnen garanderen voor de gehele vrijwilligerspopulatie in de woonondersteuning bij vluchtelingen. Dit eerste indicatieve beeld zal later in het onderzoek worden aangevuld en uitgediept bij de analyse van goede praktijken en via de focusgroepen in het vervolg van dit onderzoek.

De ondersteuningsnood per vrijwilligersfunctie



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|---|---------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$ONDERSTEUNINGS-NOOD*\$VRIJWIL-LIGERSFUNCTIE | 57 | 47,1% | 64 | 52,9% | 121 | 100,0% |

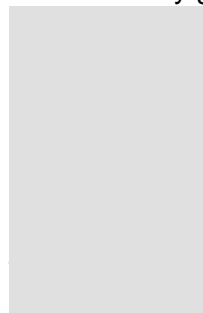
\$ONDERSTEUNINGSNOOD*\$VRIJWILLIGERSFUNCTIE Crosstabulation

| | | \$VRIJWILLIGERSFUNCTIE ^a | | | | | | Total | |
|-----------------------------------|--|-------------------------------------|---|--|---|--|--------|-------|----|
| | | | Ik ben een vrijwilliger verbonden aan een professionele organisatie | Ik ben een vrijwilliger in een vrijwilligersorganisatie met een permanente structuur | Ik ben een vrijwilliger in een informele, feitelijke vrijwilligersorganisatie | Ik ben een vrijwilliger die soms samenwerkt met organisaties of andere vrijwilligers maar er niet permanent mee verbonden is | Andere | | |
| \$ONDERSTEUNINGSNOOD ^a | Administratieve ondersteuning | Count | 4 | 5 | 7 | 5 | 7 | 23 | |
| | | % within \$VRIJWILLIGERSFUNCTIE | 36,4% | 33,3% | 53,8% | 41,7% | 38,9% | | |
| | Juridische ondersteuning | Count | 2 | 8 | 9 | 8 | 12 | 31 | |
| | | % within \$VRIJWILLIGERSFUNCTIE | 18,2% | 53,3% | 69,2% | 66,7% | 66,7% | | |
| | Psychosociale/emotionele ondersteuning | Count | 2 | 3 | 6 | 3 | 5 | 16 | |
| | | % within \$VRIJWILLIGERSFUNCTIE | 18,2% | 20,0% | 46,2% | 25,0% | 27,8% | | |
| | | | Count | 5 | 11 | 6 | 2 | 7 | 29 |

| | | | | | | | |
|------------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|----|
| (Ver)taalondersteuning | % within \$VRIJWILLIGERS-FUNCTIE | 45,5% | 73,3% | 46,2% | 16,7% | 38,9% | |
| Vorming | Count | 3 | 2 | 6 | 4 | 6 | 17 |
| | % within \$VRIJWILLIGERS-FUNCTIE | 27,3% | 13,3% | 46,2% | 33,3% | 33,3% | |
| Andere | Count | 3 | 5 | 5 | 5 | 6 | 19 |
| | % within \$VRIJWILLIGERS-FUNCTIE | 27,3% | 33,3% | 38,5% | 41,7% | 33,3% | |
| Total | Count | 11 | 15 | 13 | 12 | 18 | 57 |

Percentages and totals are based on respondents.

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

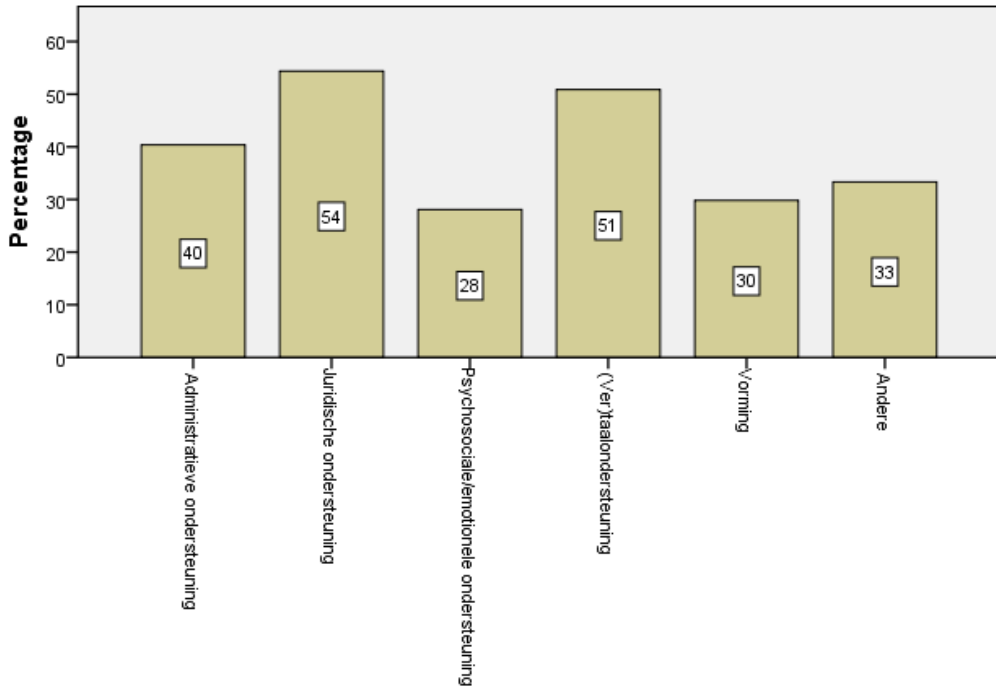


De ondersteuningsnoden van de algemene vrijwilligerscategorie, zonder onderverdeeld op dat als voornaamste ondersteuningsnoden juridische ondersteuning (54%) en euning (51%) worden aangehaald. Ook meer administratieve ondersteuning (40%) g (30%) wordt als nodig door deze vrijwilligers ervaren. Slechts 28% van de respon- n dat ze meer nood aan psychosociale/emotionele ondersteuning hebben.

hier weer een belangrijke groep respondenten (33%) die de antwoordkeuze 'an- . De respondenten vulden hier in dat ze 1) meer nood hebben aan *"uitwisseling erva- ringen, het gevoel deel van een groter geheel te zijn"* 2) *"structurele ondersteuning nodig is i.v.m. het woonprobleem voor deze doelgroep. (er is te veel discriminatie, hoge huurprijzen waardoor ze geen schijn van kans maken) de overheid biedt hiervoor te weinig duurzame oplossingen"* 3) Er meer en duidelijke informatie voorhanden moet zijn: *"wie, wat, waar, om (erkende) asielzoekers door te sturen naar alle mogelijke hulp - VB bij verhuis naar andere gemeenten."* 4) *"Financiële ondersteuning om activiteiten te organiseren"* 5) *"erkenning"*.

Door de klankbordgroep wordt opgemerkt dat (ver)taalondersteuning niet enkel inhoudt dat Nederlandstalige vrijwilligers steun nodig hebben bij het communiceren met vluchtelingen. Een aantal personen merken immers op dat een toenemend aantal vluchtelingen zich eveneens engageert als vrijwilliger bij woonondersteuning. Vaak beheersen zij het Nederlands nog niet volledig en hebben bijgevolg ook nood aan (ver)taalondersteuning bijvoorbeeld bij het contacteren van verhuurders of immobiliënkantoren. De beperkte nood aan psychosociale/emotionele ondersteuning was volgens de klankbordgroep ook een onderrepresentatie, mogelijks omwille van het niet duidelijk zijn van de term, of het zelf niet goed beseffen dat men deze nood heeft.

Aan welke vorm van ondersteuning heeft u meer nood? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases Valid | | Missing | | Total | |
|---------------------------------------|-------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$MEERONDERSTEU- NING ^a | 57 | 47,1% | 64 | 52,9% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$MEERONDERSTEUING Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|---------------------------------------|---|-----------|---------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$MEERONDERSTEU- NING ^a | Administratieve onder- steuning | 23 | 17,0% | 40,4% |
| | Juridische ondersteu- ning | 31 | 23,0% | 54,4% |
| | Psychosociale/emotio- nele ondersteuning | 16 | 11,9% | 28,1% |
| | (Ver)taalondersteuning | 29 | 21,5% | 50,9% |
| | Vorming | 17 | 12,6% | 29,8% |
| | Andere | 19 | 14,1% | 33,3% |
| Total | | 135 | 100,0% | 236,8% |

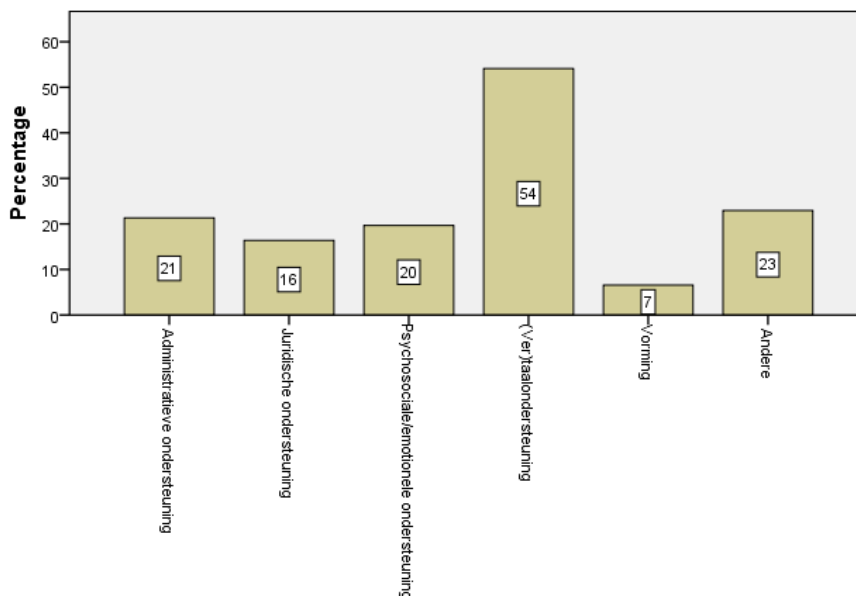
a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Wanneer we deze resultaten over de ondersteuningsnoden van vrijwilligers leggen naast de resultaten over de ondersteuning die vrijwilligers reeds ontvangen, vallen er een aantal zaken op. Zo geeft 54 % van de (61) respondenten aan dat ze reeds **(ver)taalondersteuning** krijgen, terwijl 51% van de bevroegde vrijwilligers aangeeft dat ze toch meer nood heeft aan (ver)taalondersteuning. Mogelijks is de (ver)taalondersteuning niet voldoende vaak beschikbaar en/of voldoet ze niet geheel aan de behoeften van de vrijwilligers.

Ook de **administratieve ondersteuning** lijkt onvoldoende. Zo zegt 21% van de respondenten administratieve ondersteuning te ontvangen, en geeft 40% aan hier meer nood aan te hebben.

Een gelijkaardig fenomeen zien we bij de nood aan **psychosociale/emotionele ondersteuning** (20% ontvangt reeds psychosociale/emotionele ondersteuning, 28% geeft aan meer nood hieraan te hebben), **juridische ondersteuning** (16% geeft aan deze ondersteuning te krijgen, 55% geeft aan er meer nood aan te hebben), en de nood aan **vorming** (slechts 7%geeft aan vorming te ontvangen t.o.v. 30% dat aangeeft meer vorming nodig te hebben).

Welke vorm van ondersteuning krijgt u? (VRIJWILLIGERS)



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|--------------------------------------|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$ONDERSTEUNING-KRIJGEN ^a | 61 | 50,4% | 60 | 49,6% | 121 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$ONDERSTEUNINGKRIJGEN Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|---------|---------------------|
| | | N | Percent | |
| \$ONDERSTEUNING-KRIJGEN ^a | Administratieve ondersteuning | 13 | 15,1% | 21,3% |

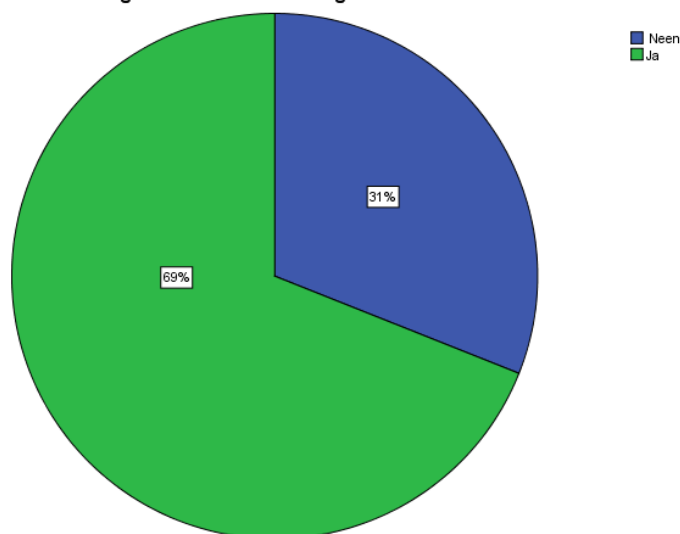
| | | | |
|--|-----------|---------------|---------------|
| Juridische ondersteuning | 10 | 11,6% | 16,4% |
| Psychosociale/emotionele ondersteuning | 12 | 14,0% | 19,7% |
| (Ver)taalondersteuning | 33 | 38,4% | 54,1% |
| Vorming | 4 | 4,7% | 6,6% |
| Andere | 14 | 16,3% | 23,0% |
| Total | 86 | 100,0% | 141,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Interactie tussen professionals & vrijwilligers

In vele praktijken bestaan er vormen van contact en samenwerking tussen vrijwilligers en professionals. Daarom wilden we ook meer weten over de relatie tussen professionele hulpverleners en vrijwilligers. We vroegen de professionele hulpverleners of ze vanuit hun functie contact hebben met vrijwilligers die woonondersteuning bieden. 69% van de (N=116) bevroegde professionele hulpverleners heeft vanuit hun functie contact met vrijwilligers die woonondersteuning bieden.

Heeft u vanuit uw functie ook contact met vrijwilligers die woonondersteuning bieden aan vluchtelingen?



Statistics

Contact met vrijwilligers?

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 116 |
| | Missing | 24 |

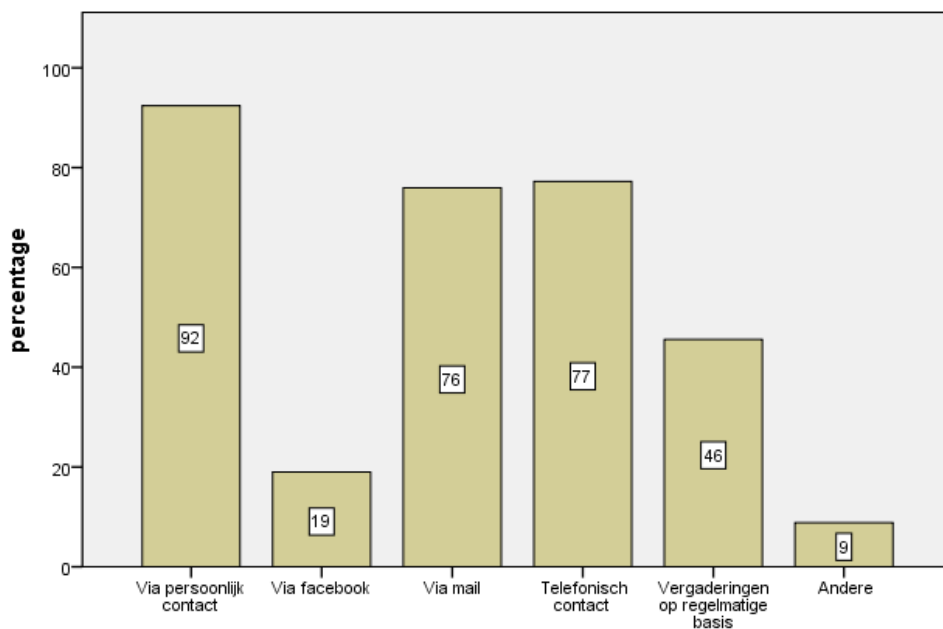
Contact met vrijwilligers?

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|--|-----------|---------|---------------|--------------------|

| | | | | | |
|---------|--------|-----|-------|-------|-------|
| Valid | Neen | 36 | 25,7 | 31,0 | 31,0 |
| | Ja | 80 | 57,1 | 69,0 | 100,0 |
| | Total | 116 | 82,9 | 100,0 | |
| Missing | System | 24 | 17,1 | | |
| Total | | 140 | 100,0 | | |

Vervolgens is deze (N=116) professionals gevraagd op welke manier het contact met deze vrijwilligers verloopt. 92% van de bevroegde professionele hulpverleners geeft aan dat het contact met vrijwilligers persoonlijk verloopt. Ook het percentage professionals dat via mail en telefonisch contact heeft met vrijwilligers, ligt vrij hoog met respectievelijk 76% en 77%. Opvallend is dat 46% van de professionele hulpverleners die contact heeft met vrijwilligers dit via vergaderingen op regelmatige basis doet. Slecht 19% van de professionals heeft via facebook contact met vrijwilligers. 9% van hen koos voor de antwoordoptie 'andere' met als antwoord contact via 1) nieuwsbrief 2) via Genks Network Asielzoekers en Vluchtelingen 3) via intervisie en individuele coaching.

Op welke manier communiceert u met vrijwilligers?



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|-------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | | | | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$CON-TACT ^a | 79 | 56,4% | 61 | 43,6% | 140 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$CONTACT Frequencies

| Responses | | Percent of Cases |
|-----------|---------|------------------|
| N | Percent | |

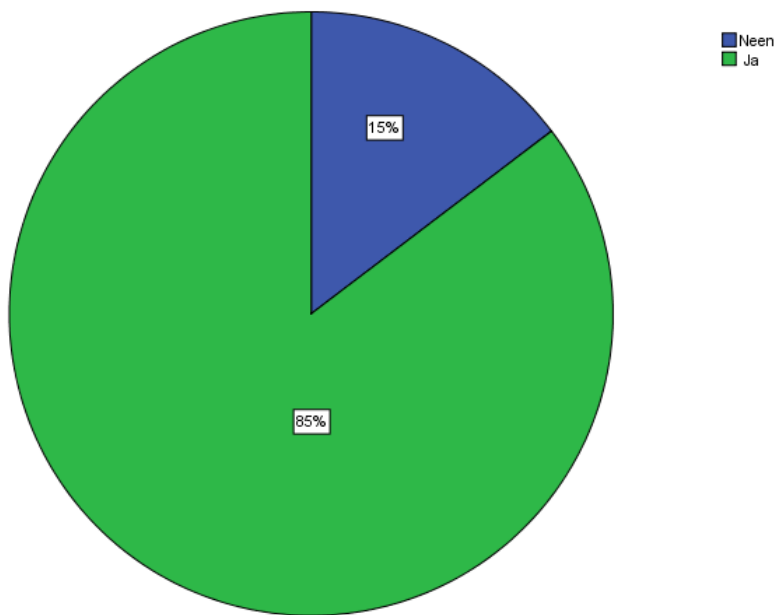
| | | | | |
|-------------------------|------------------------------------|-----|--------|--------|
| \$CON-TACT ^a | Persoonlijk contact | 73 | 29,0% | 92,4% |
| | Facebook | 15 | 6,0% | 19,0% |
| | Mail | 60 | 23,8% | 75,9% |
| | Telefonisch | 61 | 24,2% | 77,2% |
| | Vergaderingen op regelmatige basis | 36 | 14,3% | 45,6% |
| | Andere | 7 | 2,8% | 8,9% |
| Total | | 252 | 100,0% | 319,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Een eerder lage juridische ondersteuning van vrijwilligers vanuit organisaties

Bij de meeste professionele hulpverleners biedt de organisatie een vorm van ondersteuning aan vrijwilligers (85%).

Kunnen vrijwilligers bij uw organisatie terecht voor ondersteuning?



Statistics

Kunnen vrijwilligers bij uw organisatie terecht voor ondersteuning?

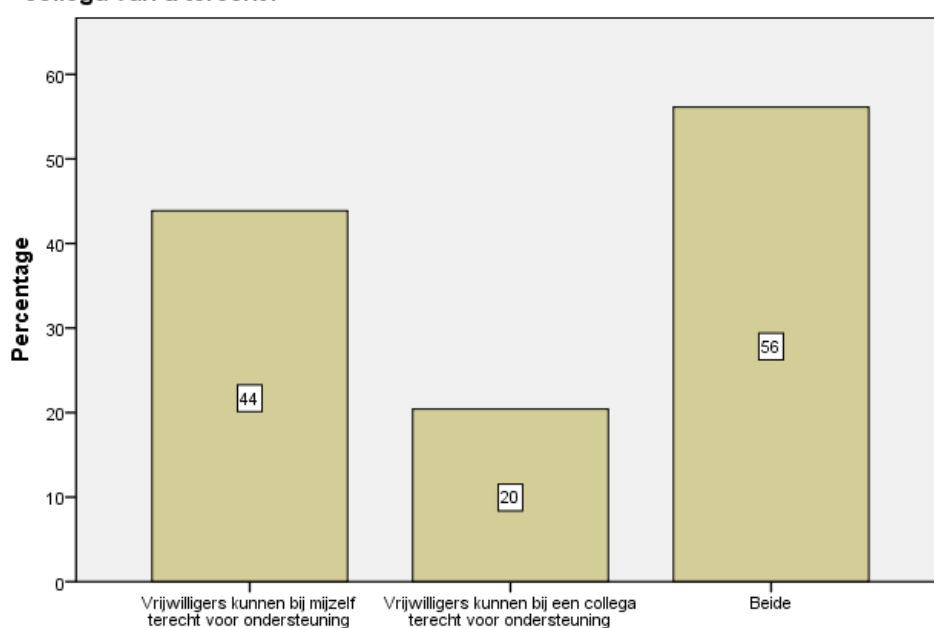
| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 116 |
| | Missing | 24 |

Kunnen vrijwilligers bij uw organisatie terecht voor ondersteuning?

| | | Fre- quency | Percent | Valid Per- cent | Cumulative Percent |
|---------|--------|----------------|---------|--------------------|-----------------------|
| Valid | Neen | 17 | 12,1 | 14,7 | 14,7 |
| | Ja | 99 | 70,7 | 85,3 | 100,0 |
| | Total | 116 | 82,9 | 100,0 | |
| Missing | System | 24 | 17,1 | | |
| Total | | 140 | 100,0 | | |

Vrijwilligers kunnen in vele gevallen terecht bij de professionele hulpverlener die de web-enquête invulde (44%), bij een collega (20%), of bij beide (56%).

Kunnen vrijwilligers bij uzelf terecht voor ondersteuning of kunnen ze bij een collega van u terecht?



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|------------------------------------|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$UZELFOFCOLLE- GA ^a | 98 | 70,0% | 42 | 30,0% | 140 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$UZELFOFCOLLEGA Frequencies

| | Responses | Percent of Cases | |
|------------------------------------|-----------|---------------------|---------|
| | | N | Percent |
| \$UZELFOFCOLLE- GA ^a | Mijzelf | 43 | 36,4% |
| | Collega | 20 | 16,9% |
| | Beide | 55 | 46,6% |

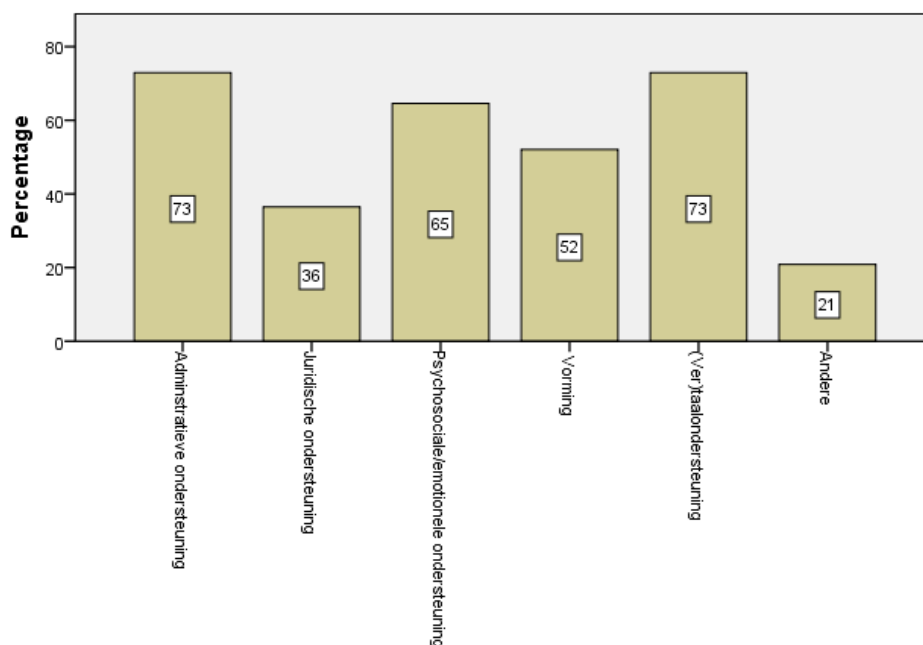
| | | | |
|-------|-----|--------|--------|
| Total | 118 | 100,0% | 120,4% |
|-------|-----|--------|--------|

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Tot slot peilden we ook naar de vorm van ondersteuning die vrijwilligers dan binnen de organisatie van deze professionele hulpverleners krijgen. Het percentage professionals waarbij vrijwilligers bij hun terecht kunnen voor administratieve ondersteuning (73%), ligt even hoog als voor (ver)taalondersteuning. 65% van de bevroegde professionals zegt dat vrijwilligers bij hen terecht kunnen voor psychosociale en emotionele ondersteuning en bij 52% van de professionals kunnen vrijwilligers terecht voor vorming. Het percentage professionals waarbij vrijwilligers terecht kunnen voor juridische ondersteuning ligt het laagst en bedraagt 36%. Nochtans signaleren vrijwilligers hier een belangrijke ondersteuningsnood (zie hoger).

Nog eens 21% van de professionele hulpverleners geeft aan dat ze een andere vorm van vrijwilligersondersteuning aanbieden, zijnde 1) vormingsaanbod van derden wordt gemeld aan vrijwilligers 2) begeleiden in het ontwikkelen van woonvaardigheden 3) praktische informatie geven 4) hulp bij verbinding maken tussen organisaties 5) afspraken maken over de taakverdeling 6) aanbieden van groepsbegeleidingssessies voor vrijwilligers 6) via mail en telefoon vragen beantwoorden van vrijwilligers.

Welke vorm van ondersteuning biedt u/uw collega?



Case Summary

| | Cases | | Missing | | Total | |
|--|------------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| \$WELKEONDER- STEUNING ^a | 96 | 68,6% | 44 | 31,4% | 140 | 100,0% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

\$WELKEONDERSTEUNING Frequencies

| | | Responses | | Percent of Cases |
|--|--|------------|---------------|------------------|
| | | N | Percent | |
| \$WELKEONDER- STEUNING ^a | Adminstratieve onder- steuning | 70 | 22,8% | 72,9% |
| | Juridische ondersteu- ning | 35 | 11,4% | 36,5% |
| | Psychosociale/emotio- nel ondersteuning | 62 | 20,2% | 64,6% |
| | Vorming | 50 | 16,3% | 52,1% |
| | (Ver)taalondersteuning | 70 | 22,8% | 72,9% |
| | Ander | 20 | 6,5% | 20,8% |
| Total | | 307 | 100,0% | 319,8% |

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

9.2.3 Conclusies web-enquête

Een eerste en belangrijk resultaat van de web-enquête is een inzicht in de grote **variatie aan woonondersteuningsvormen**.

De **hogere respons dan verwacht** stelt ons in staat bestaande sociale kaarten sterk uit te breiden en aan te vullen. Zo stelde de web-enquête ons in staat een **inventaris van diverse vormen van woonondersteuning uit te breiden**. De inventaris omvat 40 vormen van woonondersteuning. De latere uitwerking van deze variatie in een typologie kan nuttig zijn voor vrijwilligers die zich wensen te engageren maar niet op de hoogte zijn van de diverse woonondersteuningsmogelijkheden. Het is bovendien ook een handige tool voor burgers die zelf een initiatief wensen te starten én voor initiatieven die reeds bestaan en hun woonondersteuning wensen te optimaliseren, uit te breiden of te verengen.

Het in kaart brengen van de diverse vormen van **woonondersteuning via de web-enquête helpt ons bovendien ook om tot een betere definiëring en afbakening** van het begrip te komen, die dichter aansluit bij de bestaande praktijken. In de omzendbrief van 2 oktober 2005 van minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Woonondersteuning wordt woonondersteuning zeer algemeen omschreven als *"de toeleiding naar een woning"*. Het Crisisplatform Wonen (2017) hanteert een bredere definitie en ziet woonondersteuning als *"de begeleiding van kwetsbare groepen inzake huisvesting zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting."* Voor onze eigen afbakening en definiëring van woonondersteuning vertrokken we van de omschrijving van het Crisisplatform Wonen en specificerden dit aan de hand van de 40 specifieke vormen van woonondersteuning die we uit de enquête haalden.

Via de enquête krijgen we ook **een eerste exploratief beeld van de ondersteuningsnoden van vrijwilligers**. De nood aan **vertaalondersteuning** lijkt bij de respondenten het hoogst. Maar liefst 51% van de vrijwilligers geeft aan meer nood te hebben aan (ver)taalondersteuning terwijl 54% van deze respondentengroep aangeeft wel reeds (ver)taalondersteuning te ontvangen. Mogelijks is de (ver)taalondersteuning niet voldoende vaak beschikbaar en/of voldoet ze niet aan de behoeften van de vrijwilligers. Ook de **administratieve ondersteuning** lijkt onvoldoende. Zo zegt 21% van de respondenten administratieve ondersteuning te ontvangen, en geeft 40% aan hier meer nood aan te hebben. Een gelijkaardig fenomeen zien we bij de nood aan **psychosociale/emotionele ondersteuning** (20% ontvangt reeds psychosociale/emotionele ondersteuning, 28% geeft aan meer nood hieraan te hebben), **juridische ondersteuning** (16% geeft aan deze ondersteuning te krijgen, 55% geeft aan er meer nood aan te hebben), en de **nood aan vorming** (slechts 7% geeft aan vorming te ontvangen t.o.v. 30% dat aangeeft meer vorming nodig te hebben). Dit eerste zicht op de ondersteuningsnoden wordt 1) via focusgroepen met professionele hulpverleners en vrijwilligers 2) via plaatsbezoeken bij het uitwerken van casestudies van goede praktijken, nog in de diepte bevraagd.

9.3 Bouwstenen van woonondersteuning

Op basis van de informatie van de onderzoekers en de informatie uit de web-enquête identificeren we verschillende aspecten van woonondersteuning die vrijwilligers aanbieden. We definiëren woonondersteuning als **de ondersteuning van erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden inzake wonen. De ondersteuning kan aangeboden worden zowel voor, tijdens als na het vinden van huisvesting, als onafhankelijk van deze tijdsfases. De ondersteuning kan zich richten op één of enkele aspecten van ondersteuning in wonen, of uitgewerkt zijn als een begeleidingstraject.**"

Initiatieven combineren verschillende bouwstenen in hun werking. Met deze oplijsting bieden we een overzicht van de aspecten die momenteel worden opgenomen door vrijwilligers (eventueel in samenwerking met professionele organisaties).

We splitsen deze oplijsting op in:

- Voor: voor er een woning is gevonden
- Tijdens: Wanneer de woning gevonden is, maar nog niet bewoond
- Na: wanneer de woning gevonden is en men ze bewoont
- Overkoepelend: onafhankelijk van een specifiek moment in de tijd met betrekking tot het bewonen van een woning, of onafhankelijk van specifieke woningen.

Woonondersteuning voor het vinden van een woning:

- Online zoeken naar woningen
- Woningen mee gaan bezichtigen (om kandidaat-huurder positief voor te stellen)
- Mee helpen inschrijven bij een sociaal verhuurkantoor en/of sociale huisvestingsmaatschappij
- Ondersteunen van gezinshereniging door de zoektocht naar een aangepaste woning
- Contacteren van eigenaren en immobiliënkantoren
- Huren van woningen en deze onderverhuren aan vluchtelingen (al dan niet als doorstroomwoning)
- Een deel van de woning ter beschikking stellen van een vluchteling
- Ondersteunen bij administratie 'melding tijdelijk wonen' om deel van een woning te verhuuren aan vluchteling

Woonondersteuning tijdens het vinden van een woning:

- Vertalen huurcontract
- Wijzen op rechten (& plichten) als huurder bij tekenen van het huurcontract
- Ondersteunen bij administratie huurcontract (tekenen, registratie)
- Ondersteunen bij administratie en aanvraag huurwaarborg, eerste maand huur (OCMW), huursubsidie
- Voorschieten huurwaarborg vluchteling
- Ondersteuning bij verhuis, zoals hulp bij vervoer

Woonondersteuning na het vinden van een woning:

- Wooninrichting: meubels & huisraad inzamelen die ontbreken, vervoer, ..
- Netwerkvorming stimuleren

- Huishoudelijke begeleiding (bv. uitleggen hoe er moet gesorteerd worden, hoe de meterstand moet worden opgemeten,...)
- Wegwijs maken in stad of gemeente wanneer de vluchteling een woning heeft gevonden
- Juridische hulp bij huurproblemen (vb. bij onbewoonbaarheidsverklaring woning)
- Juridische hulp bij facturaties en contracten

Overkoepelend:

- Woonbeleid sensibiliseren ter ondersteuning van kansarme huurders/vluchtelingen (lokaal en/of Vlaams niveau)
- Vrijwilligers zoeken, deze ondersteunen en voorzien van intervisie en coaching
- Begeleiding in zelfstandig wonen (op vlak van alle levensdomeinen)
- Sensibiliseren van verhuurders (om discriminatie op de woningmarkt tegen te gaan)
- Vorming voor vluchtelingen over huren en wonen in België
- Budgetbeheer van de vluchteling
- Een luisterend oor bieden gedurende het hele woonondersteuningsproces
- Zelf een buddywerking opzetten samen met vluchtelingen

9.4 Beknopte literatuurstudie ter voorbereiding van de selectie van inspirerende initiatieven woonbegeleiding vrijwilligers

Waar de web-enquête gericht was op een zo ruim mogelijke inventarisering van initiatieven en hun noden, zetten we in de tweede onderzoeksfase een stap verder, met name een verkenning in de diepte van een aantal inspirerende praktijken. Daarbij stelt zich de vraag naar de selectie van deze 5-10 cases. De selectie die we maakten is gebaseerd op drie criteria:

- Een (ruwe) aftoetsing van de bestaande initiatieven uit de web-enquête en een beknopte literatuurstudie naar criteria voor goede praktijken. Dit is wat we in deze werknota uitwerken.
- Gesprekken met bevoorrechte getuigen in het werkveld, en hun ervaringsgerichte inschatting van goed werkende en/of inspirerende initiatieven en de redenen van hun goede werking.
- Een streven naar een brede waaier aan initiatieven, die de rijkdom aan verschillende initiatieven, werkvormen en contexten zo goed mogelijk tot haar recht laat komen.
- Het geheel werd voorgelegd aan de Stuurgroep.

9.4.1 Criteria goede praktijkvoorbeelden

In wetenschappelijke literatuur zijn geen algemeen geldende criteria terug te vinden waaraan zogenaamde 'goede praktijken' dienen te voldoen. Wat goede praktijken zijn, hangt in belangrijke mate mee af van de maatschappelijke sector, van de context en van de tijdsperiode waarin men kijkt. Toch zien we in literatuur over goede praktijken in het (bredere) welzijnswerk een aantal criteria terugkomen. Geïnspireerd door deze literatuur over hulpverlening in brede zin¹⁵ hebben we een reeks criteria geselecteerd, en ze waar nodig vertaald naar ons onderzoek dat goede praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonbegeleiding van vluchtelingen wil capteren en ontsluiten.

Het merendeel van de geraadpleegde literatuur baseert zich op professionele hulpverleners en organisaties. In dit rapport gaan we er van uit dat criteria die gelden voor professionele hulpverleners ook

¹⁵ Blok, M., Wagemakers, A., van Leeuwe, M., & Scholten, M. (2014). Eigen Kracht-interventies in het Centrum voor Jeugd en Gezin. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 92(4), 156-162.

De Ruyver, B. (2009). *Onderzoek naar essentiële en bijkomende randvoorwaarden voor interactie justitie en drughulpverlening*. Academia Press.

Geerts, A., Dierckx, D., & Vandevoort, L. (2012). Elk kind telt: informatie en inspiratie voor lokale actoren in hun strijd tegen armoede.

Janssens, R., & Willems, D. (2001). *Ethische vragen in de palliatieve zorg*. Bohn Stafleu Van Loghum.

Knorth, E. J., & Smit, M. (1999). *Planmatig handelen in de jeugdhulpverlening*. Garant.

Padje, B., & Groenendaal, J. (2008). Redzame burgers als vliegwiel voor verandering. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 2 (7), 25-41.

Prins, R., & Wildeboer, T. W. (2008). 'Good practices, wat kan de sociale zekerheid er mee?'. *ProgreSZ*, Hogeschool voor Sociale Zekerheid.

Reid, R., Haggerty, J., & McKendry, R. (2002). Defusing the confusion: Concepts and measures of continuity of healthcare. Health Services Research. Ottawa. Retrieved from http://www.chsrf.org/final_research/commissioned_research/programs/pdf/cr_contcare_e.pdf

Schmitz, M. (2001). Intelligent balanceren tussen distantie en betrokkenheid. *Huisarts en wetenschap*, 44(12), 118-122.

van Dijk, M., Stetter, E., & Prinsen, B. (2009). Het laagdrempelige CJG: bekend, bereikbaar en bruikbaar. *Jeugd en Co Kennis*, 3(4), 39-46.

Verschelden, G. (2000). *Belevingsonderzoek bij kinderen en jongeren. Kinderen en jongeren over hun behoeften aan zorg*. Gent: Universiteit Gent.

Wouters, W., Herbots, K., & Put, J. (2009). Omgaan met vertrouwelijke informatie en beroepsgeheim door vrijwilligers. Geraadpleegd via <https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/documenten/Brochure%20vertrouwelijke%20info.pdf>

in belangrijke mate toepasbaar zijn op vrijwilligers. Ondanks hun vrijwilligersstatuut, trachten deze vrijwilligers immers ook een (semi-)professionele dienstverlening aan vluchtelingen aan te bieden, of mag dat ook worden verwacht om van goede praktijken te kunnen spreken.

Duurzaamheid & verankering

Een eerste criterium om te kunnen spreken van een goede praktijk, vormt duurzaamheid. In het bestek van de onderzoeksopdracht geeft het Agentschap Jongerenwelzijn aan dat het bij woonbegeleiding van vluchtelingen van belang is om *"de ontstane projecten duurzaam te verankeren, om de expertise over te dragen naar andere gemeenten en initiatieven of opnieuw in te zetten indien een eventuele nieuwe grote instroom van vluchtelingen zich zou voordoen. Wanneer de eenmalige middelen m.b.t. woonbegeleiding of de subsidies lokale besturen i.k.v. vluchtelingenbeleid eindigen, dreigt deze expertise verloren te gaan."* (Agentschap Jongerenwelzijn, 2018).

Een van de aspecten bij het realiseren van een duurzaam initiatief, is continuïteit. Deze continuïteit situeert zich op twee verschillende niveaus, die in ons rapport als deelcriteria worden toegepast.

- Op organisatieniveau betekent duurzaamheid dat een initiatief voldoende **continuïteit** kent. Het maakt deskundigheidsopbouw mogelijk en voorkomt dat vrijwilligers telkens opnieuw kennis, netwerken en bekendheid moeten opbouwen. Een continue hulp- en dienstverlening voorkomt de plotse stopzetting van de hulp of het onderbreken van een hulptraject. Voor een vluchteling die maar twee maanden tijd heeft om het opvanginitiatief te verlaten en een nieuwe woning te vinden, is dan ook een efficiënt tijdsgebruik aangewezen. Ook in de situatie waarin een vluchteling reeds een woning heeft gevonden en nood heeft aan andere hulp zoals de zoektocht naar huisraad, het in orde brengen van verzekeringen en administratieve ondersteuning, is het voor de vluchteling aangewezen dat dit zo efficiënt mogelijk gebeurt. Ook hier kan een continu georganiseerd initiatief dus een meerwaarde betekenen. Een discontinu georganiseerd initiatief betekent niet enkel een verlies van cruciale tijd voor de vluchteling, maar ook het verlies van vrijwilligersexpertise en het opgebouwde netwerk.
- In de tweede plaats gaat duurzaamheid over **een continue relatie tussen de vrijwilliger en de vluchteling**, wat Reid, Haggerty en McKendry (2002) omschreven als 'relational continuity'. Deze relationele continuïteit is vooraleerst belangrijk voor het opbouwen en behouden van vertrouwensband tussen de vrijwilliger en vluchteling. Naast het praktische en logistieke aspect is er immers ook een psychosociaal aspect aan woonondersteuning verbonden. Vrijwilligers die in woonondersteuning voorzien, bieden immers in vele gevallen ook een luisterend oor. Discontinuïteit in deze relatie tussen vrijwilliger en vluchteling, betekent dat de vertrouwensband die beiden onderling hebben opgebouwd, verloren gaat. Bovendien gaat ook specifiek informatie over het hulptraject van de vluchteling verloren. Dit is wat Reid, Haggerty en McKendry (2002) omschrijven als 'informational continuity'. Relationele continuïteit en informatie-continuïteit zijn dus in zekere mate aan elkaar verbonden. Idealiter worden beide vervuld. Het onderling wisselen van vrijwilligers hoeft echter niet steeds een negatieve consequentie te hebben op de woonondersteuning. Een nieuwe vrijwilliger kan bijvoorbeeld met een frisse blik de zoektocht naar huisvesting hervatten. Of hij/zij kan een ander netwerk aanwenden, waarop tot dan toe nog geen beroep is gedaan. Dit is echter in het geval dat de 'nieuwe vrijwilliger' evenveel expertise en ervaring heeft als degene wiens plaats wordt vervangen.
- De mate van duurzaamheid en continuïteit kan een belangrijke spanningsveld vormen in vrijwilligersorganisaties. Centraal in de vrijwilligersfunctie staat uiteraard het vrijwillige karakter waarop het engagement en de ermee verbonden hulpverlening is gebaseerd. De vrijblijvendheid om een bepaalde vrijwilligersfunctie stop te zetten, lijkt hierdoor in contradictie met het principe van een continue dienstverlening. Een netwerk of organisatie dient dan ook op voorhand na te denken hoe ze deze vrijblijvendheid organiseert, zonder de continuïteit van de dienstverlening daarbij al te veel te schaden.

Samenwerking

Woonbegeleiding en -ondersteuning is een complex vraagstuk, dat raakt aan verschillende levensdomeinen en verschillende actoren omvat (verhuurders, hulpverleners, de vluchtelingen, burens, ...) en daarom vaak ook om een complexe afhandeling vraagt. Bijgevolg kan bij de aanpak van complexe problemen een samenwerkingsverband helpen om vragen die tijdens woonondersteuning naar boven komen op te vangen (Bremekamp, Kaats, Irma & Wilfrid, 2010). Een goede samenwerking bevordert immers niet enkel toegang tot kennis en expertise maar ook materiële zaken kunnen gemakkelijker uitgewisseld worden. Het aspect samenwerking wordt in dit rapport besproken aan de hand van onderstaande deelcriteria.

- Een eerste manier om samenwerking te bevorderen is het **formuleren van een heldere samenwerkingsstrategie**. Dergelijke strategie verduidelijkt de doelstelling van de samenwerking, de rol die de partners opnemen en de voorwaarden waaronder de samenwerking plaatsvindt (van Wendel de Joode, Kaats & Opheij, 2013).
- Een cruciaal onderdeel van samenwerking is het **gericht begeleiden of doorverwijzen naar partners**. Opdat de doorverwijzing goed verloopt is het noodzakelijk dat de vrijwilliger voldoende op de hoogte is van het eigen aanbod van zijn/haar initiatief én van het aanbod van partners. Inzicht van de sociale kaart met woonondersteunings- initiatieven en kennis waar deze te raadplegen, kan bijdragen tot dergelijke relevante doorverwijzing.

Samenwerking is in belangrijke mate gekoppeld aan de verankering van een project in het hulpverleningslandschap. In literatuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen structurele verankering (De Ruyver, 2009; de Wit, 2011) en strategische verankering (Blok, Wagemakers, van Leeuwe, Scholten, 2014). In dit rapport wordt zowel op basis van de structurele als de strategische verankering een aantal deelcriteria geformuleerd waaraan een potentieel goede praktijk wordt gewogen.

- **Structurele verankering:**
 - (a) De structurele verankering van een initiatief wordt bewerkstelligd door het **opbouwen van constructieve samenwerkingsverbanden**. Het voordeel van een dergelijke samenwerking is dat kennis vanuit verschillende organisaties en netwerken wordt samengebracht, uitgebouwd en verspreid (de Witte, 2011). Hierdoor moet dezelfde kennis niet steeds opnieuw worden vergaard, worden ervaringen uitgewisseld en worden deskundigheid en expertise verhoogd (de Witte, 2011). Aspecten die allemaal bijdragen tot een betere verankering van een initiatief in het aanwezige hulpverleningsaanbod. Woonondersteunings-initiatieven die verankerd zijn in een ruimer hulpverleningsaanbod, kunnen sneller inspelen op de specifieke noden van de vluchteling, vlotter doorverwijzen en een meer integrale hulpverlening aanbieden (de Witte, 2011). Om dergelijke samenwerkingsverbanden te realiseren, is het echter vereist dat een initiatief over een stabiele financieringsbronnen beschikt (De Ruyver, 2009). Initiatieven die bij gebrek aan financiering inkrimpen, uitbreiden of hun hulpverleningsaanbod aanpassen, stoppen of moeten herstarten zijn dan ook veel moeilijker in te bedden in een samenwerkingsverband en ruimer hulpverleningsaanbod.
- **Strategische verankering:**
 - (a) **Door een initiatief van een concrete missie en visie te voorzien**, wordt de strategische verankering ervan bevorderd. Een concrete missie en visie vertalen zich immers in duidelijke doelstellingen, een helder ondersteuningsaanbod en een goede planning. Een dergelijke strategische verankering geeft ook houvast bij veranderingen in een woonondersteunings-initiatief. Wanneer bijvoorbeeld nieuwe 'doelgroepen' ondersteuning vragen, andere noden zich stellen (zoals bijvoorbeeld bij gezinshereniging), alternatieve woonmogelijkheden zich aanbieden, etc... (Blok, Wagemakers, van Leeuwe, Scholten, 2014).

- Een laatste criterium bij het bevorderen van samenwerking is het **respecteren van de zwijgplicht**. Het beroepsgeheim waaraan een professionele hulpverlener via art. 458 van het Strafwetboek aan gebonden is, omvat de zwijgplicht. Deze zwijgplicht stelt dat de hulpverlener de door de cliënt toevertrouwde informatie geheim dient te houden (Van der Straete & Put, 2005). Het beroepsgeheim is echter ook van toepassing op vrijwilligers indien zij een positie innemen als vertrouwensfiguur (Wouters, Herbots & Put, 2009). Ook vrijwilligers die woonondersteuning bieden, kunnen van de vluchteling vertrouwelijke informatie krijgen. Aangezien niet in iedere situatie in te schatten valt of een vrijwilliger ook optreedt als 'vertrouwensfiguur' wordt er idealiter aan de organisatie/het netwerk gevraagd de vrijwilliger een code te laten ondertekenen waarin de zwijgplicht is opgenomen.

Toegankelijkheid

Een hulpaanbod dat niet toegankelijk is, schiet zijn doel voorbij. De vluchtelingen zullen immers niet gebruik kunnen maken van het ondersteuningsaanbod, simpelweg omdat ze niet bij het initiatief terecht komen. Toegankelijkheid kan gerealiseerd worden aan de hand van onderstaande deelcriteria.

- Een eerste mogelijkheid om een woonondersteunings-initiatief toegankelijk te organiseren is ervoor te **zorgen dat de bekendheid ervan bij de doelgroep en mogelijke doorverwijzers wordt aangemoedigd. Dit wordt gerealiseerd aan de hand van** externe, positieve communicatie over het initiatief via kanalen die via de doelgroep ook toegankelijk zijn of worden geraadpleegd. Deze kanalen kunnen zowel online zijn, zoals een uitnodigende website en facebookpagina, als materieel via posters en flyers die bijvoorbeeld te vinden zijn in opvangcentra, maar ook persoonlijk, in de vorm van mond-aan-mond-informatie, die al of niet binnen een groep of gemeenschap wordt doorgegeven. Idealiter wordt deze communicatie ook in meerdere talen georganiseerd, aangezien de zoektocht naar huisvesting doorgaans in een eerste integratiefase plaatsvindt waarin vele vluchtelingen het Nederlands nog niet of slechts beperkt machtig zijn. Initiatieven die zijn opgenomen in instrumenten voor doorverwijzers, zoals een sociale kaart, kunnen ook via deze weg hun toegankelijkheid vergroten.
- Een tweede criterium om de toegankelijkheid van een initiatief te optimaliseren is door **de bereikbaarheid te stimuleren**. In de literatuur wordt door van Dijk, Stetter & Prinsen (2009) een onderscheid gemaakt tussen fysieke en emotionele bereikbaarheid. Dit onderscheid passen we ook toe in dit rapport en voegen er nog de elektronische bereikbaarheid van een initiatief aan toe.
 - (a) **Een optimale fysieke bereikbaarheid** wordt gerealiseerd via een vlotte verbinding ernaartoe en een interne infrastructuur aangepast aan de doelgroep. Aan de hand van de infrastructuur moet het voor de bezoekers ook duidelijk zijn waar aan te melden, te informeren, te wachten, etc..... (van Dijk, Stetter & Prinsen, 2009). Ook aangepaste openingsuren vergroten de fysieke bereikbaarheid. Is een initiatief bijvoorbeeld vooral op jongeren of op werkenden gericht, is het idealiter ook na de school-en werkuren open.
 - (b) Naast een fysieke bereikbaarheid, dient **een initiatief ook emotioneel uitnodigend en laagdrempelig te zijn** (van Dijk, Stetter & Prinsen, 2009). Een van de aspecten van een emotionele bereikbaarheid, is het organiseren van een initiatief in de taal van de doelgroep. Hoewel heel wat vluchtelingen zich engageren om Nederlands zo snel mogelijk onder de knie te krijgen, mag er niet vanuit gegaan worden dat ze, vooral in de beginfase van hun verblijf in België, vloeiend Nederlands praten. Een **meertalig hulpaanbod kunnen aanbieden is voor deze doelgroep een meerwaarde** en zorgt ervoor dat het initiatief laagdrempeliger en emotioneel bereikbaarder wordt voor vluchtelingen. Men kan hiervoor tolken in-

schakelen, of inzetten op het aantrekken van meertalige vrijwilligers. Een initiatief werkt ook meer emotioneel uitnodigend wanneer er naast de taal nog andere punten van herkenning zijn. In een ideale situatie beschikken vrijwilligers dan ook over achtergrondkennis van de cultuur van de begeleide vluchteling in kwestie. Ook vrijwilligers met een migratieachtergrond kunnen de emotionele bereikbaarheid van een initiatief stimuleren.

- (c) Naast de fysieke en emotionele bereikbaarheid moet **een initiatief ook elektronische voldoende bereikbaar zijn**. Voor dit criterium kijken we naar de telefonische en online bereikbaarheid. Een telefonisch goed bereikbaar onthaal is dus aangewezen. Evenals een mogelijkheid om een initiatief via e-mail en facebook te bereiken.

Vaak is het vinden van een woning een belangrijk en urgent probleem voor vluchtelingen. Wie de asielopvang moet verlaten heeft twee tot vier maanden tijd om een huurwoning te vinden. Een hulpaanbod dat kampt met lange wachlijsten of regelmatig een stop moet inbouwen op nieuwe intakes, beschikt over een weinig **toegankelijk hulpaanbod**.

Zelfredzaamheid

Investeren in de eigen kracht van een vluchteling, erkent dat een vluchteling ook een persoon met 'agency' is (de Witte, 2011). De vluchteling 'ontvangt', wanneer wordt geïnvesteerd in zelfredzaamheid, niet louter hulp, maar levert zelf ook een actieve bijdrage aan het traject of proces (de Witte, 2011). Investeren in de zelfredzaamheid van vluchtelingen vermijdt bovendien ook afhankelijkheidsstructuren in de hulpverlening (De Voe, 1981). Het criterium zelfredzaamheid behandelen we aan de hand van de deelcriteria 'verantwoordelijkheid' en 'autonomie'.

- **Het stimuleren van bepaalde vaardigheden en verantwoordelijkheid bij de vluchteling** is een eerste manier om zelfredzaamheid te bewerkstelligen. Inzetten op het aanleren van bepaalde vaardigheden zorgt ervoor dat de vluchteling in de toekomst meer zelf kan opnemen en minder afhankelijk wordt van hulpverlening. De verwachtingen die men heeft ten aanzien van de vluchteling in het opnemen van eigen verantwoordelijkheid, worden best op voorhand in overleg met de vluchteling afgesproken. Zo komt men tot een gedragen en haalbare afspraak voor beide partijen. Uiteraard hangt het stimuleren van zelfredzaamheid samen met maatwerk (zie volgende criterium). Immers, afhankelijk van de situatie van de vluchteling wordt er best meer of minder ingezet op bepaalde vaardigheden.
- Ook **het bevorderen van de autonomie** van een vluchteling draagt bij tot zelfredzaamheid. Met dit deelcriterium trachten we na te gaan of de vluchteling ook een eigen stem heeft in het hulpverleningsparcours, bijvoorbeeld bij de zoektocht naar een woning. Hierbij dient nagegaan te worden of de vluchteling voldoende autonomie heeft om te beslissen waar hij/zij wilt wonen en wat de noodzakelijke vereisten voor deze woning zijn.

Maatwerk

Het criterium maatwerk verwijst naar het afstemmen van het hulpaanbod op de specifieke noden en behoeften van de cliënt (de Witte, 2011). Afhankelijk van het individu kan het hulpaanbod dus variëren.

We bekijken bij de initiatieven bijgevolg of zij in staat zijn hun woonondersteuning op maat aan te bieden.

- Een manier om maatwerk te stimuleren is het **organiseren van een kennismakingsgesprek tussen vrijwilliger en vluchteling**. Bij veel initiatieven wordt er reeds een intakegesprek georganiseerd om de specifieke vragen en noden van de vluchteling vast te stellen. Volgens Verschelden (2000) moet er immers worden afgeweken van de idee dat het aanmelden van een probleem in

iedere situatie tot dezelfde interventie leidt. Naast een formeel intakegesprek is het een meerwaarde dat er ook op regelmatige basis meer informele gesprekken plaatsvinden tussen vrijwilliger en vluchteling. Op deze manier kan het traject regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd worden. Noden en behoeften zijn immers geen statisch gegeven, maar wijzigen doorheen de tijd of door een verandering van context (de Witte, 2011). Daarbij moet er dus de mogelijkheid zijn om zowel de intensiteit als de inhoud van de woonbegeleiding aan te passen.

Betrokkenheid

Professionele betrokkenheid wordt door Schmitz (2011) gedefinieerd als *"een beroepsmatige, functionele en doelgerichte betrokkenheid die niet ontstaan is vanuit een persoonlijke, maar vanuit een professionele relatie."* In dit rapport passen wij dit criterium echter ook toe op vrijwilligers wiens beroepsmatige betrokkenheid vaak gebaseerd is op een persoonlijk motivatie.

- Een manier om de betrokkenheid van de vrijwilliger te optimaliseren is het **centraal stellen van de vluchteling in de woonbegeleiding**. Dit criterium wordt gerealiseerd wanneer een vrijwilliger voldoende aansluiting vindt bij de leefwereld van de cliënt en deze ook voldoende open benadert. Verder is het ook aangewezen dat de vrijwilliger de gemaakte afspraken nakomt en bovendien voldoende tijd neemt voor iedere vluchteling. Dit criterium komt soms in het gedrang wanneer een vrijwilliger meerdere vluchtelingen tegelijk begeleidt en hierdoor een grote werklast ervaart.
- Betrokkenheid betekent evenwel niet dat vrijwilligers geen professionele distantie bewaren. Vrijwilligers starten de woonondersteuning doorgaans vanuit een hoog engagement. Hierin schuilt het gevaar dat ze een te hoge werklast op zich nemen of een te verre gaand engagement, of omgekeerd dat vluchtelingen deze hoge betrokkenheid ervaren als een inbreuk op hun privacy, autonomie of persoonlijke integriteit. Door in onderling overleg realistische verwachtingen te formuleren, blijft een duurzaam evenwicht behouden tussen betrokkenheid en presentie enerzijds, en een voldoende professionele distantie anderzijds.

Innovatie

Door het tekort aan degelijke betaalbare huurwoningen, de lange wachttijd voor sociale huurwoningen (Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen, 2018) en discriminatie op de huurmarkt (Verhaeghe et al., 2017), is het vinden van een woning voor vluchtelingen geen sinecure. Een aantal initiatieven zoeken daarom niet alleen onmiddellijke oplossingen voor de woonnoden van vluchtelingen vandaag, maar proberen door innoverende initiatieven het aanbod op en de toegankelijkheid van de huurmarkt voor vluchtelingen te vergroten. Werken aan innovatie beschouwen we daarom ook als een belangrijk en mogelijk criterium om te spreken van een goede praktijk op het vlak van woonondersteuning.

- Het **stimuleren van innovatieve oplossingen** is dan ook een optie om extra mogelijkheden op de huurmarkt te creëren. Dergelijke oplossingen kunnen breed geïnterpreteerd worden. In de eerste plaats gaat het om het creëren van nieuwe mogelijkheden zoals het opstarten van co-huisprojecten. In de tweede plaats kan er ook ingezet worden op nieuwe samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld overleg plegen met een sociale woningmaatschappij waardoor leegstaande sociale woningen kunnen ingezet worden. Ten slotte kunnen ook nieuwe methodieken worden ontwikkeld zoals het flexibel omgaan met regelgeving opdat nieuwe projecten mogelijk worden. Uiteraard zijn dit slechts enkele voorbeelden en is er een uitgebreid arsenaal

Ervaringsdeskundigheid

Ruis, Polhuis & de Hoop (2012) definiëren ervaringsdeskundigheid als de situatie *"wanneer mensen emotionele, sociale of praktische hulp bieden en eigen ervaringen inzetten om personen met vergelijkbare*

ervaringen te helpen.”. Vooral bij het bieden van woonondersteuning, hetgeen zoals eerder aangehaald een complexe problematiek kan zijn, hebben vrijwilligers met ervaringsdeskundigheid een streepje voor.

- Als eerste criterium **maakt een initiatief dus bij voorkeur gebruik van vrijwilligers met een ervaringsdeskundigheid**. Het voordeel van werken met dergelijke ervaren personen is dat bepaalde kennisfouten voorkomen worden. Voorbeelden hiervan zijn hoe je de sociale kaart interpreteert, hoe je efficiënt naar een woning zoekt of hoe je een leefloon aanvraagt. Naast kennis, beschikken ervaringsdeskundigen ook reeds over een aantal methodische vaardigheden zoals een goed beoordelingsvermogen van initiatieven, besluitvaardigheid en vaardigheden in het opbouwen en uitbreiden van een netwerk. Naast deze methodische vaardigheden beschikken deze vrijwilligers tot slot ook over een bepaalde basishouding zoals respect voor de vluchteling in kwestie.
- **Ook de inzet van erkende vluchtelingen als ervaringsdeskundigen kan de kwaliteit van een woonondersteunings-initiatief ten goede komen**. Aangezien ervaringsdeskundigen hun eigen kennis en ervaringen inzetten om personen met een vergelijkbare hulpvraag te ondersteunen, is het vanzelfsprekend dat ook erkende vluchtelingen als ervaringsdeskundigen kunnen optreden. Ze spreken de taal van medelotgenoten en hebben in vele gevallen hetzelfde parcours doorlopen in de zoektocht naar een woning, aanvragen leefloon, taalcursussen, etc.... Bijgevolg beschikken zij over heel wat expertise die gedeeld kan worden, hetgeen waardevol kan zijn voor woonondersteuningsinitiatieven. Verder kunnen erkende vluchtelingen indien ze zelf niet ingezet worden als vrijwilliger eventueel wel als brug fungeren tussen andere vrijwilligers en vluchtelingen. De inzet van vluchtelingen als ervaringsdeskundigen staat ook in nauw verband met de hierboven reeds beschreven zelfredzaamheid van de vluchteling.

Overdraagbaarheid

Het bestek van Agentschap Jongerenwelzijn haalt 'overdraagbaarheid' aan als een reden kennis over de bestaande initiatieven te bundelen: *"De ontwikkelde terrein-expertise inzake woonbegeleiding en deze vorm van vrijwilligerswerk werd nog niet gebundeld op Vlaams niveau. Zo'n bundeling is van belang om de ontstane projecten duurzaam te verankeren, om de expertise over te dragen naar andere gemeenten en initiatieven of opnieuw in te zetten indien een eventuele nieuwe grote instroom van vluchtelingen zich zou voordoen."*

- Om de overdraagbaarheid mogelijk te maken **wordt een initiatief best op zo'n manier georganiseerd dat het elders ook toepasbaar is**. Met elders toepasbaar wordt hier bedoeld dat een initiatief – mits bepaalde randvoorwaarden voldaan zijn zoals financieringsstructuur, organisatiestructuur, toepassing (lokale) regelgeving – ook elders opgestart kan worden.
 - (a) Een eerste manier waarop een initiatief overdraagbaar kan zijn, is inhoudelijk. Met het **organiseren van een inhoudelijk overdraagbaar wooninitiatief** wordt een initiatief bedoeld waarvan het aanbod, de doelstelling en/of de werking in dergelijk mate duidelijk is voor anderen, dat zij deze expertise kunnen overnemen. De duidelijkste manier om dit kenbaar te maken is door het neer te schrijven. Echter niet enkel neergeschreven werkingen zijn inhoudelijk overdraagbaar. Initiatieven kunnen immers ook inhoudelijk worden overgedragen via mondelinge vormingen of overlegmomenten.
 - (b) Ten tweede dient een **initiatief ook op dergelijke manier georganiseerd te worden dat het methodisch overdraagbaar is**. Dit betekent dat de expertise om een initiatief elders op te starten, beschikbaar is. Schriftelijk of door middel van raadpleging.

Divers-sensitief

Divers-sensitiviteit verwijst naar het aandacht en respect hebben voor diversiteit in en tussen personen en groepen, om krachtgericht en intercultureel te kunnen werken aan woonoplossingen, waarbij ook de structureel kwetsbare positie van de vluchteling op zoek naar een woning erkend wordt. Initiatieven die woonondersteuning bieden aan vluchtelingen, richten zich op een doelgroep die gekenmerkt wordt door een grote diversiteit: culturele diversiteit, talige diversiteit, maar ook diversiteit in leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, kennis en opleidingsniveau, etc. Divers-sensitief werken speelt daarbij zowel op het niveau van de hulpverlener of vrijwilliger als op dat van de organisatie.

- De professionele hulpverleners en vrijwilligers werken **divers-sensitief**: men kan omgaan met de (super)diversiteit, en op maat werken van de vluchteling. Regelmatige vormingen, interviewsgroepen, e.d. kunnen ervoor zorgen dat deze competenties versterkt worden. er worden regelmatig vormingen aangeboden.
- Maar ook de organisatie is divers-sensitief, zowel in de organisatiecultuur als in de structuur: in de verschillende lagen van de organisatie is diversiteit terug te vinden (Raad van Bestuur en Algemene Vergadering, bestuurs- en beleidsfuncties, eerstelijnsfuncties, vrijwilligersgroepen). Het opnemen van vluchtelingen in strategische en besluitvormingsprocessen is hier een voorbeeld van.

Impact en (kwantitatief) resultaat

Als laatste criterium kijken we ook naar de impact en het kwantitatieve resultaat van een initiatief. Een initiatief kan immers kwalitatief zeer goed scoren op verschillende criteria, maar slechts enkele gezinnen begeleiden. Men kan zeer empowerend met vluchtelingen werken, maar amper woningen vinden. We kijken in de beoordeling van potentieel goede praktijken dus ook naar het kwantitatieve resultaat van initiatieven om te vermijden dat we enkel ideaaltypische goede initiatieven selecteren, die in de praktijk niet tot goede resultaten leiden.

- Het **realiseren van een goed, kwantitatief resultaat** is dus het laatste criterium. Dit kwantitatieve resultaat kan op twee verschillende niveaus worden toegepast. In de eerste plaats kan er worden gekeken naar het loutere kwantitatieve resultaat, zijnde het aantal woningen gevonden, of het aantal vluchtelingen of gezinnen geholpen. Wanneer we dergelijke kwantitatieve resultaten bekijken is het echter aangewezen om ook op een tweede niveau naar dergelijke resultaten te kijken, vanuit de tevredenheid van de vluchtelingen over het resultaat. Een initiatief kan kwantitatief immers hoog scoren op vlak van resultaten, terwijl de vluchteling met een ontevreden gevoel achterblijft over het uiteindelijke resultaat of de wijze waarop het werd bereikt. Er is ook een tweede mogelijkheid waarbij een initiatief kwantitatief gezien lage resultaten boekt, maar de vluchteling toch tevreden is over de aangeboden dienstverlening. Idealiter boekt een initiatief uiteraard goede resultaten, en is de vluchteling hier tevreden over.

9.4.2 Van criteria naar selectie

De bovenstaande criteria, die gebaseerd zijn op een vertaling van de ruimere literatuur over goede praktijken in de hulpverlening en op gesprekken met bevoorrechte getuigen, vormden voor ons de basis om naar de initiatieven te kijken die we inventariseerden op basis van de gegevens van vluchtelingenorganisaties en de gegevens uit onze web-enquête.

De combinatie van deze bovenstaande 11 criteria geeft ons een theoretisch ideaalbeeld van een goed werkend woonbegeleidings-initiatief. In de praktijk is het echter onrealistisch dat een initiatief op ieder van deze criteria positief scoort. Wel gebruiken we de criteria om goede praktijken te detecteren in het veld, gebaseerd op de web-enquête en de informatie van bevoorrechte getuigen.

Cruciaal is dat we **geen evaluatie-onderzoek** hebben uitgevoerd. De 11 criteria zijn niet gebruikt om alle initiatieven systematisch en grondig door te lichten of te evalueren. Dat was noch het opzet van de studie, noch behoorde het tot de mogelijkheden in het gegeven tijdsbestek.

Wel gebruikten we de criteria als een brede waaier van aandachtspunten die enerzijds ons oog moesten doen krijgen voor de diversiteit in de initiatieven en goede praktijken op verschillende onderdelen van de werkingen. Ze werden gebruikt met als doel initiatieven methodisch en naar doelstellingen en context in kaart te brengen.

De selectie van cases is dan ook geen 'top 10' van de beste praktijken. Zoals de meer diepgaande case-studies aangeven, zijn er initiatieven die sterk scoren op een brede waaier aan criteria, maar we hebben ook initiatieven opgenomen die maar aan enkele criteria voldoen, maar van daaruit een unieke en inspirerende plaats in het landschap kunnen innemen, bijvoorbeeld omwille van hun innovatieve aanpak of omwille van een sterke betrokkenheid van de doelgroep.

In de casestudies ligt de focus dan ook niet in de eerste plaats op het loutere nagaan of een initiatief goed functioneert, maar willen we vooral beschrijven **waarom** het goed functioneert. Met andere woorden, welke context en voorwaarden ervoor zorgen dat een initiatief goed scoort op deze criteria. Een belangrijk aspect van deze context en voorwaarden, is hoe vrijwilligers worden ingezet en begeleid in het bieden van woonondersteuning.

9.4.3 Bibliografie

Agentschap Jongerenwelzijn (2018). *Bestek nr. JWZ/VZB/2018-1- Capteren & omsluiten van goede praktijken inzake werken met vrijwilligers bij woonbegeleiding van vluchtelingen*.

De Ruyver, B. (2009). *Onderzoek naar essentiële en bijkomende randvoorwaarden voor interactie justitie en drughulpverlening*. Academia Press.

De Voe, D. M. (1981). Framing refugees as clients. *International migration review*, 15(1-2), 88-94.

de Witte, L. (2011). *Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening*. Bohn Stafleu van Loghum.

Janssens, R., & Willems, D. (2001). *Ethische vragen in de palliatieve zorg*. Bohn Stafleu Van Loghum.

Reid, R., Haggerty, J., & McKendry, R. (2002). Defusing the confusion: Concepts and measures of continuity of healthcare. Health Services Research. Ottawa. Retrieved from http://www.chsrf.org/final_research/commissioned_research/programs/pdf/cr_contcare_e.pdf

Van der Straete, I. en Put, J. (2005). *Beroepsgeheim en hulpverlening*. Brugge: Die Keure.

van Dijk, M., Stetter, E., & Prinsen, B. (2009). Het laagdrempelige CJG: bekend, bereikbaar en bruikbaar. *Jeugd en Co Kennis*, 3(4), 39-46.

Verschelden, G. (2000). *Belevingsonderzoek bij kinderen en jongeren. Kinderen en jongeren over hun behoeften aan zorg*. Gent: Universiteit Gent.

Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (2018). Kandidaat huurders- Statistisch bulletin 2017 1.0. Geraadpleegd via https://www.vmsw.be/Portals/o/objects/Footer/Statistieken/2017-KH/20180630_BulletinKH_v2018a.pdf

Wouters, W., Herbots, K., & Put, J. (2009). Omgaan met vertrouwelijke informatie en beroepsgeheim door vrijwilligers. Geraadpleegd via <https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/documenten/Brochure%20vertrouwelijke%20info.pdf>

9.5 Itemlijst diepte-interviews casestudies van inspirerende praktijken

Vooraf bepalen: wie binnen de organisatie willen we zeker bevragen?

=> initiatiefnemers, professional, vrijwilliger, vluchteling

Vooraf bevragen:

- Zijn er bepaalde overlegmomenten waarop we kort kunnen aansluiten (teamvergadering, RvB, ..)?
- Heeft het initiatief online documenten ter voorbereiding? (met hun werking uitgelegd, met statistieken,...). => Per initiatief kijken welke topics reeds kunnen beantwoord worden aan de hand van online materiaal.

Wie zijn ze (het project/initiatief)? structuur & samenstelling van het initiatief

- Ontstaan van initiatief : jaartal, initiatiefnemers (nog altijd betrokken?), top-down versus bottom-up, ...
- (Is er een evolutie in de tijd geweest?)
- Wat is de structuur van het initiatief:
 - permanente, informele, tussenvorm,... structuur + hierin geëvolueerd?
 - Onderverdeling initiatief in besturen, werkgroepen en commissies?
 - Overlegmomenten: op regelmatige basis?, formeel of informeel georganiseerd? + gekoppeld aan structuur & hiërarchie?, zoals bv. via Raad van bestuur
- Heeft het initiatief een geschreven of ongeschreven (impliciete) missie en visie?
- Samenstelling initiatief:
 - Vrijwilligers / professionals / vluchtelingen in het initiatief? Op welke posities (ondersteuning, organisatie, RvB, ...)?
 - Vaste samenstelling of (frequente) wijziging? En zo ja, frequente wijziging in samenstelling professionals/samenstelling vrijwilligers/beide?

Wat doet het project/initiatief?

- Met betrekking tot woonondersteuning
 - Omvang; hoeveel vluchtelingen/woningen-> resultaten (zijn er statistieken/ rapporten...?)
 - Hoe definiëren ze woonondersteuning (voor/tijdens/na)?
 - Woonondersteuning ingebed in ruimere integratie-ondersteuning
- Vrijwilligers / professionals / vluchtelingen in het initiatief? Op welke posities (ondersteuning, organisatie, RvB, ...)?
 - Wordt een begeleiding soms stopgezet? Zo ja, is dit bepaald of wordt het ad hoc bekeken?
 - Op welke manier nemen ze de stem van de vluchteling mee in hun ondersteuningstraject? Bijvoorbeeld een voorkeuren voor woning, voorkeuren voor samenwerken met bepaalde vrijwilligers... Welke beslissingen neemt hij/zij zelf en welke neemt de vrijwilliger of hulpverlener?
 - Wordt ingezet op de zelfredzaamheid van de vluchtelingen (die hulp vragen)? Zijn er bijvoorbeeld afspraken rond taakverdeling hulpverlener (prof en vrijwillig) versus hulpvrager?

Wat is de doelgroep van het initiatief?

- Wat is de doelgroep? Is dit specifiek afgebakend?
- Evolutie in doelgroep? Bijvoorbeeld eerst een algemene doelgroep en daarna meer op vluchtelingen gefocust?

Randvoorwaarden

- Hoe kunnen/proberen ze continuïteit van het initiatief te verzekeren? Bijvoorbeeld financiële zekerheid? Overheidssubsidiëring/ eigen kanalen van subsidiëring/combinatie?
- Samenwerking
 - Zijn er bepaalde samenwerkingen die essentieel zijn voor het initiatief? Zijn die samenwerkingen geofficialiseerd (overeenkomsten) of officieus? Sinds wanneer is samenwerking?
 - Zijn er bepaalde samenwerkingen binnen initiatief (tussen vrijwilligers, met professionals)/met andere initiatieven, organisaties, ... ?
 - Wordt er doorverwezen naar andere professionele of vrijwilligersinitiatieven? Hoe loopt dit?
- Toegankelijkheid en bereikbaarheid
 - Hoe vinden hulpvragers hen? Hoe kunnen ze hulp vragen (fysiek kantoor met openinguren en bereikbaarheid, online aanmelden, ...)?
 - Proberen ze hulpvragers ook emotioneel 'welkom' te heten (bijvoorbeeld door een uitnodigend lokaal, speelgoed voor kinderen, welkom heten in verschillende talen, vluchtelingen die hen ontvangen en begeleiden, ...)?
 - Zijn er wachtlijsten? Hoe worden deze beheerd? Zijn er criteria om voorrang te krijgen, ...?
- Communicatie
 - Hoe kunnen hulpvragers het initiatief contacteren/vinden: site met contactgegevens of contactformulier, berichten via facebook mogelijk, telefonisch contact mogelijk...
 - Beschikbaar in verschillende talen?
 - Maken ze hun initiatief bekend via bepaalde communicatiekanalen? Bij andere organisaties, FB, folders, site, ...
- Overdraagbaarheid:
 - Is het initiatief zo georganiseerd dat het ergens anders ook toepasbaar is? Of zijn er specifieke contextuele voorwaarden die ervoor zorgen dat het lokaal mogelijk is gemaakt? (specifiek netwerk, specifiek materiaal, specifieke wetgeving of overeenkomsten)
 - Is de werking op één of andere manier inhoudelijk neergeschreven en raadpleegbaar voor externen?

Impact en (kwantitatief resultaat)

- Hebben ze zicht op de realisaties die ze bereikt hebben, zoals aantal begeleidingen, aantal woningen gevonden/gehuurd/..., bezettingsgraden van de woningen? (bvb. in jaarrapporten, ...)? Heeft het initiatief een rapport, statistieken, resultaten....?

Innovatie

- Stimuleren van innovatieve projecten, kijken naar innovatieve oplossingen?

De positie van de vrijwilliger in het project/initiatief

- Samenstelling vrijwilligers / professionals / vluchtelingen in het initiatief? Op welke posities (ondersteuning, organisatie, RvB, ...)? Hoeveel vrijwilligers? Kan je spreken van een vaste kern vrijwilligers?
- Waar komen ze vandaan? Rekrutering of melden ze zich aan?
- Is er een specifiek takenpakket voor vrijwilligers?
- Is dit takenpakket afgebakend in inhoud en tijd? Wordt de werklast in het oog gehouden? Zo ja, hoe en door wie?
- Ondertekenen ze een code/afsprakenformulier?
- Gaat het om een overname van wat voorheen door professionals werd gedaan of ter aanvulling van professionals (indien vrijwilliger in een professionele organisatie)?
- Zijn er verschillen in takenpakket tussen 'Belgische vrijwilliger' en 'vluchteling die vrijwilligt'?
- Wat is de motivatie van de vrijwilligers? (vanuit perspectief vrijwilligers en professionals). Verschillen tussen 'Belgische vrijwilligers' en 'vluchtelingenvrijwilligers'?
- Wat is globaal gezien het profiel van de vrijwilligers (veel Belgen, gepensioneerd, hoogopgeleid, ...?). Hebben ze een zicht op de termijn dat mensen vrijwilligerswerk doen bij hun initiatief?
- Wat is het takenpakket van een eventuele professional?

Ondersteuning vrijwilligers : aanbod en noden

- Ondersteuning binnen/buiten het initiatief?
- Door wie? (professional of vrijwilliger, eigen netwerk...)
- Op vastliggende momenten of op eigen verzoek?
- Welke vorm van ondersteuning?
- Worden vrijwilligers vooraf geselecteerd? (vb. via een intakegesprek)
- Moeten vrijwilligers verplichte vorming doorlopen voordat ze kunnen starten?
- Welke ondersteuningsnoden hebben vrijwilligers nog?
 - Administratief / juridisch / (ver)taal / vorming / psychologisch – emotioneel
 - Hoe vullen ze deze ondersteuningsnood in (bvb. welke vormingsonderwerpen, hoe vaak zouden ze vorming willen/kunnen volgen)?
 - Zijn ze op de hoogte van de middelen van Agentschap &I mbt toegankelijke taal? Wordt dit gebruikt?

Specifieke vragen voor vrijwilligers:

- Zijn ze vrijwilliger geworden omwille van specifieke expertise (kennis, ervaring) en competenties?
- Welke competenties heeft men het meest nodig, welke competenties zijn het meest aanwezig?
- Wat maakt dat vrijwilligers volhouden? Wat maakt dat ze afhaken?
- Hoe gebeurt de afstelling tussen vrijwilligers en professionals (als die er zijn)?
- Hoe gebeurt de afstemming tussen vrijwilligers onderling?
- Is er een verschil in meer of minder intensieve vrijwilligersinzet? Wordt dat expliciet benoemd? Is er een soort kerngroep?
- Worden de vrijwilligers betrokken bij het beleid of zijn ze vooral uitvoerders?
- Hoe gaan vrijwilligers om met succeservaringen? Hoe gaan ze om met frustraties?
- Wat is hun houding en aanpak tov racisme?

Ivm innovatie:

- Wat hebben ze zelf al innoverend ontwikkeld ?
- Wat zijn ideeën die leven maar nog geen concrete vorm hebben gekregen ?

9.6 Itemlijst focusgroep – 30/03/2019

9.6.1 Verloop en itemlijst

Introductie

Voorstellen van de onderzoekers:

Korte uitleg van het onderzoeksproject:

Toestemming opname:

Afspraken over vlot verloop van het gesprek

Korte kennismakingsronde & motivatie

Om elkaar even te leren kennen, starten we met een korte kennismakingsronde. Stel je even kort voor: je naam, bij welke organisatie(s)/vzw('s) je als vrijwilliger betrokken bent, en in welke regio. En vertel iets over waarom je als vrijwilliger aan de slag bent gegaan rond woonondersteuning, wat was je motivatie om je te engageren?

Aandachtspunten L&L: Intrinsieke of extrinsieke motivatie: doorvragen indien ze focussen op één van beide

Topic 1 : Factoren die veerkracht beïnvloeden (extern)

Energiegevers: wat zijn je succeservaringen? Waarom voelt dit zo aan? Ervaren anderen dit ook zo? Heb je deze positieve ervaringen vaak?

- Aandacht voor: (bekijken of alles aan bod komt of even bevragen anders)
 - Woning vinden
 - Zien dat vluchteling zijn plaats vindt
 - Verhuurder overtuigen die eerst weigerde
 - Kennissen/vrienden hun beeld over vluchtelingen veranderen
 - Dankbaarheid terugkrijgen
-

Energievreter: welk gevoel geeft zo'n ervaring je (ontgoocheld, gedepriemd, ...)? Ervaren anderen dit ook zo? Welke andere ervaringen lokken dit uit? (10U45-11U10)

- Aandacht voor:
 - discriminatie op HV-markt,
 - moeizaamheid van de zoektocht
 - urgentie van de situaties, schrijnende situaties (dreigende dakloosheid, kinderen,...)
 - impact van verhalen & trauma's vluchtelingen,
 - te veel druk op je schouders (te grote vraag vs te weinig tijd)
 - negatieve reacties samenleving,
 - moeilijke (juridische vragen)
 - van kastje naar de muur gestuurd worden als je antwoorden zoekt
 - je eigen geld investeren (bvb. Bellen met je eigen GSM en hoge factuur daardoor, zelf waarborgen voorschieten, ..)

Aandachtspunten L&L: niet ingaan op bredere maatschappelijke problematiek, we zijn hiervan op de hoogte en dit wordt meegenomen in de beleidsaanbevelingen. We willen nu vooral hun ervaring en beleving horen.

Topic 2 – Ondersteuning van de veerkracht

Hoe draag je zorg voor jezelf als vrijwilliger, hoe zorg je er voor dat je 'het kan loslaten'? Hoe voel je je daarbij (gevoel van falen, opluchting, overweldiging, belasting van een ander, ...)

Aandacht voor: (bekijken of alles aan bod komt of even bevragen anders)

- Beperken van het vrijwilligersengagement/ engagement soms even stopzetten
- Ventileren bij familie of vrienden
- Een ander vrijwilligersengagement ter aanvulling (met meer succeservaring)
- Onbereikbaar zijn op bepaalde momenten (vooraf bepaald of ad hoc?)

Is er ondersteuning vanuit het vrijwilligersinitiatief, die je helpt om met 'energievreters' om te gaan? Waarom vind je dit een belangrijke steun? 11030-11055

Aandacht voor:

- Is er een vastgesteld en begrensd **takenpakket**? Vast tijdstippen waarop jij ingezet kan worden?
- Zijn er **vergaderingen of bijeenkomsten** waarop je elkaar kan steunen? Hoe? (ventileren, successen vieren, structurele problemen aankaarten en oplossingen zoeken)
- Ondersteuning bij moeilijke vragen (**administratieve/juridische expertise** van het initiatief die je kan aanspreken,
- Is er **psychosociale ondersteuning** voor jou? Intervisies?
- Hoe zorg je voor een vlotte **communicatie** met de hulpvrager? Zijn er tolken? Google translate?
- Hoe gaat jullie initiatief om met **financiële bezorgdheden**? Bijvoorbeeld bellen met je eigen GSM (vergoeding of niet), vragen van hulpvragers voor voorschotten (huurwaarborg, betaling vliegtuigtickets gezinshereniging, ...).

Is er ondersteuning buiten het vrijwilligersinitiatief, die je helpt om met 'energievreters' om te gaan?

Aandacht voor: Zijn deze gekend? Zijn deze toegankelijk/nuttig/...? Wil je hier tijd voor vrijmaken?

- Ondersteuning Orbit
- Ondersteuning Gastvrije Gemeente (nieuwsbrief, toolkit,..)
- Vormingen vanuit Agentschap Inburgering en Integratie (erkend, wat nu? Gezinshereniging): toegankelijk?
- Juridische helpdesk (asielrecht en vreemdelingrecht) AGII
- Vluchtelingeninfolijn (VwV, alle vragen over vluchtelingen)
- Website Asyluminfo.be
- Vanuit lokaal bestuur, lokaal CAW, provincie, ...?
-

Topic 3 – Wat zou kunnen helpen? Dromen mag!

Wat zou voor jou een hulp kunnen zijn om je vrijwilligersengagement op een meer evenwichtige manier in te vullen? Met minder energievreters?

Aandacht voor:

- Afgebakende takenpakketten
- Meer vorming: welke? Wanneer georganiseerd (weekend/Week)?
- Toegang juridische informatie:
- rond welke thema's (wonen, vreemdelingenrecht, vzw-recht)?
- Wat is toegankelijk? Telefonische helpdesk, mail, loketten, ...
- Lokale/regionale ondersteuning (vanuit OCMW/gemeente/..)?
- Sensibilisering verhuurders , praktijktesten
- Professionele woonbegeleiding: meer professionele omkadering zodat vrijwilligers meer kunnen inzetten op *light ondersteuning* (ndl leren, integratie,...)
- Ontzorging verhuurders