

SAAMO@HOME

-Opbouwwerkers Esther en Jonas vertellen over digitale huisbezoeken-

SAAMO@home is een deelproject binnen 'E-inclusie als sociale hefboom'. De focus van dat project ligt op het inzetten van digitale hulp als hefboom om ook met bredere noden aan de slag te gaan: om rechten uit te putten of om mensen tot bij de juiste hulp- of dienstverlening te krijgen.

Binnen jullie project SAAMO@home doen jullie 'digitale huisbezoeken'. Wat is dat? Wat maakt die speciaal?

Esther: Ik denk dat het speciaal maakt dat we altijd met 2 gaan. We hameren er vanuit SAAMO echt op dat er altijd iemand is voor de digitale vraag, maar ook iemand die met de 'sociale' vraag die erachter schuilt aan de slag kan gaan.

Jonas: We zijn begonnen met huisbezoeken die vertrokken vanuit een digitale vraag, of een digitale insteek, omdat dat vaak heel concrete zaken zijn. Iemand die geen mails meer kan ontvangen omdat een mailbox vol zit, dat is een heel concrete vraag, terwijl sociale vragen vaak complexer zijn, er is ook meer vertrouwen voor nodig. Dus het digitale was voor ons wel een logische invalshoek omdat je dan al de eerste stap hebt gezet, mensen kennen ons dan al en als daar dan andere vragen onder zitten, komen die gemakkelijker naar boven.

Bereiken jullie hier dan mensen die de stap naar een digipunt niet zouden zetten uit zichzelf?

Esther: We doen dit project in de Meierij in Ledeberg. Dat is sowieso een beetje een afgesloten deel van de wijk. We horen ook wel dat mensen hier de weg soms moeilijk vinden naar de hulp die er wel al is in Ledeberg. We hoorden hier ook dat mensen vaak nog nooit gehoord hadden van een digipunt. We zijn echt naar hen toegegaan.

Jonas: We hoorden ook wel dat het feit dat mensen ons daar al hadden gezien, dat onze foto's daar ophingen het voor hen gemakkelijker maakt om die eerste vraag te stellen. Als mensen al naar een andere, onbekende locatie moeten, en ze weten niet wie daar gaat zitten, of er een klik zal zijn wordt het veel moeilijker. Het was wel belangrijk om daar veel aanwezig te zijn.

"We hoorden hier ook dat mensen vaak nog nooit gehoord hadden van een digipunt."

Was er een specifieke reden dat jullie voor die locatie kozen?

Esther: Ja, we merkten dat daar vele hulpverleners al iets opgestart hadden, maar het ook vaak terug hadden opgegeven. Dat horen we ook bij de bewoners daar: "iedereen gaat hier toch weg". Het voelt echt als een vergeten deel van de wijk, waar weinig hulpverlening is die tijd heeft om daar te zijn, te luisteren en met vragen aan de slag kan.

Jonas: Naast de hulpverlening die niet aanwezig is in dat deel van de wijk, is het ook zo dat de afstand tot de rest van Ledeberg groot is. Dus mensen in de Meierij gaan ook minder gebruik maken van het aanbod dat er is in Ledeberg. Dat heeft echt te maken met hoe de Meierij geïmponeerd is: tussen de

sporen en het water het voelt echt als een eiland. De afstand tot bijvoorbeeld het OCMW is niet zo heel ver, maar toch wordt dat zo aanvoeld.

Hoe leerden bewoners jullie en jullie aanbod kennen?

Esther: We zijn eigenlijk begonnen door daar gewoon aanwezig te zijn. Dat was echt de eerste stap en we namen daar ook tijd voor. In het begin hadden we ook vaak een kar mee met koffie of soep die we konden uitdelen tijdens een gesprek. Daar gewoon aanwezig zijn zodat mensen je gezicht leren kennen is wel nodig. Eerst lopen ze je misschien voorbij en kijken ze eens raar, maar daarna kwamen gesprekken wel op gang, kregen we vragen wat we daar precies deden en zo bouwden we dat langzaam op. De eerste afspraken kwamen ook pas nadat we daar al een aantal weken aanwezig waren geweest.

Jonas: we zijn ook wel redelijk aanklampend geweest in het begin: we zijn deur-aan-deur gaan aanbellen, we staken flyers in alle bus, onze affiche hing in alle liften... Mensen konden ons bijna niet niet gezien hebben en zo wist een grote groep bewoners daar op korte termijn dat we daar waren. Het was altijd wel wat naar een balans zoeken om aanklampend genoeg te zijn, maar niet opdringerig.

Esther: we noteerden ook wel wat we hoorden bij de deur-aan-deur gesprekken: bij mensen die aangaven dat ze hun weg vonden of geen nood hadden aan digitale ondersteuning, respecteerden we dat. Bij mensen die aangaven wel digitale vragen te hebben, gingen we nog eens terug als er geen afspraak werd gemaakt.

We zijn eigenlijk begonnen door daar gewoon aanwezig te zijn.



Dus mensen moesten jullie bellen om een afspraak te maken?

Esther: Ja, en dat was voor sommigen echt wel nog een te hoge drempel. We leerden daaruit dat we soms best al direct aan de deur een afspraak vastlegden. Dit deden we misschien soms nog te weinig.

Jonas: We hebben ook wel geleerd om flexibel te zijn en te kijken wat iemand nodig had: een afspraak wat later op de dag, enkel op dat moment. We probeerden daar flexibel in te zijn en soms onze agenda wat aan te passen om bepaalde afspraken te laten lukken.

Dat was echt wel een principe voor jullie, die flexibiliteit?

Jonas: Ja. Dat maakte ook dat we daar nooit echt op vaste momenten waren. Het was nooit onze ambitie om daar een vast ontmoetingsmoment te creëren. We wilden net zoveel mogelijk mensen bereiken, dus we probeerden aanwezig te zijn op verschillende momenten, een maandagnamiddag na school, een vrijdagvoormiddag, een moment wat later op de avond... Zo kregen de bewoners ook niet de verwachting dat wij daar elke week zouden zijn en dat droeg bij aan die flexibiliteit.

Het digitale was dus echt een ingang om tot die sociale vragen te komen.



En dat digitale: was daar nood aan? Hadden veel mensen digitale vragen?

Esther: We hebben zeker wel een aantal puur digitale vragen gekregen bij de start, maar bijna altijd mondden die toch uit in onderleggende, sociale vragen. Het digitale was dus echt een ingang om tot die sociale vragen te komen.

Jonas: En omgekeerd. We hebben ook wel mensen gehad die ons zagen als sociaal werkers in de buurt en eigenlijk nooit een digitale vraag stelden, maar wel met ons in gesprek gingen over de wijk, over zaken in hun sociale woning. Daar hebben we dan ook wel op ingespeeld en zijn daarmee aan de slag gegaan. We probeerden echt duidelijk te maken dat mensen met veel vragen welkom waren.

Bleef het aan huis gaan nodig eens mensen jullie kenden of zijn jullie er ook in geslaagd mensen toe te leiden naar bestaand aanbod in de wijk?

Esther: Ja, we hebben zeker een aantal mensen kunnen toeleiden naar bijvoorbeeld het buurthuis. Het feit dat wij daar ook aanwezig waren hielp natuurlijk wel. Na een tweetal keer aan huis, probeerden we mensen daar wel naartoe te sturen. We volgden dat ook wel op, door bijvoorbeeld een extra sms'je te sturen wanneer we in het buurthuis zouden zijn.

Jonas: En anderzijds ook naar andere wijkpartners. We hebben echt wel mensen tot bij het OCMW gekregen, die die stap nog niet hadden gezegd. We konden dus echt een brug slaan naar andere hulpverlening.

Kregen jullie veel vragen die helemaal geen digitaal aspect hadden?

Esther: Soms. Door er te zijn konden we de bewoners ook echt wel versterken. Er was bijvoorbeeld een probleem met de liften in de gebouwen waar een groepje bewoners een petitie rond hadden gemaakt en wij konden hen dan ondersteunen om hun vraag tot op de juiste plek te krijgen.

Jonas: We hebben daar in de loop van het project ook echt wel over nagedacht: hoe zou het project er anders hebben uitgezien, moesten we niet het digitale voorop gesteld hebben? We merkten ook wel dat er vooral in het begin louter digitale vragen kwamen, maar dat dat ook wel wat ging liggen. Dus het digitale was zeker een goede invalshoek, maar het ook kunnen loslaten op een bepaald moment zou misschien ook wel nodig geweest zijn, moesten we daar veel langer nog aanwezig zijn.

Bestaan er nog andere instanties die digitale hulp aan huis bieden of zijn jullie eerder een uitzondering?

Jonas: Er zijn wel commerciële spelers die bepaalde hulp aan huis bieden. In de eerste plaats de telecomoperatoren, maar die behandelen eigenlijk enkel vragen rond connectie met internet, dus dat is niet waarop wij ons gericht hebben. Daarnaast zijn er ook organisaties die wel digitale hulp aan huis bieden, maar dat zijn commerciële spelers en die vragen daar vaak wel hoge bedragen voor. Dat is dus zeker geen oplossing voor iedereen. Er is dus wel nood aan betaalbare initiatieven. Digicoaches, die digitale hulp bieden binnen het OCMW gaan af en toe ook wel eens op huisbezoek, maar dat is eerder uitzonderlijk. Zij worden ook wel verwacht op hun OCMW-locatie.

“Er zijn commerciële spelers en die vragen daar vaak wel hoge bedragen voor”

Huisbezoeken, dat is natuurlijk tijdsintensief, hoe gingen jullie daarmee om?

Esther: We hadden dat wel wat voorzien natuurlijk, dat is echt een keuze die we maakten.

Jonas: Het was echt wel belangrijk om voldoende tijd te kunnen pakken voor die huisbezoeken. Dat is nodig om vertrouwen op te bouwen, dus dat maakt dat je

niet de hele tijd op je klok kan kijken als je ergens bent. Onze visie is ook echt wel om mensen zoveel mogelijk zelf te laten doen, en dat neemt wat meer tijd in. Het was goed dat we de plek zo goed afbakenden om die tijd te kunnen hebben.

Hoe belangrijk was het om de wijk waarin jullie aan de slag gingen al goed te kennen?

Jonas: Ik denk dat dat belangrijk was om onze signaalfunctie goed te kunnen vervullen. Door al connecties te hebben met veel organisaties konden wij heel gericht zaken doorgeven en mensen ook op juiste plekken krijgen. Anderzijds konden we zaken die we hoorden ook wel beter plaatsen.

“Het feit dat een organisatie als SAAMO daar was, was echt heel belangrijk om hun stem te laten horen.”

Goed, jullie hebben al veel verteld. Als er nu 1 ding is wat je moet benoemen waar je na SAAMO@home echt fier op bent, wat is het dan?

Jonas: Via dit project legden we contact met een van de bewoners, iemand die lang dakloos was geweest en wel in een complexe situatie zat. En die kwam naar ons met een vraag over YouTube op zijn tv. En dat klinkt nu heel simpel, maar hem daarmee kunnen helpen maakte voor die persoon wel echt een groot verschil. En die vraag ging misschien nooit naar boven gekomen zijn als SAAMO@home er niet was geweest. Die persoon is daarna ook nog langsgekomen in het buurthuis, dus we konden daar echt wel verschil maken.

Esther: Voor mij was het wel echt de casus met de liften. Het was zo chic om te zien dat de bewoners zelf al heel veel gedaan hadden, maar net niet tot op de juiste plek te geraken met hun petitie. Het feit dat een organisatie als SAAMO daar was, was echt heel belangrijk om hun stem te laten horen.