

# **REACH OUT!**

**Praktijkboek voor outreachend werken**



Sandra Beelen, Jessica De Maeyer,  
Cis Dewaele, Hans Grymonprez en  
Carmen Mathijssen

# REACH OUT!

Praktijkboek voor outreachend werken

D/2014/45/261 - ISBN 978 94 014 1822 5 - NUR 752

Vormgeving cover: Koen Bruyñeel

Vormgeving binnenwerk: Fulya Topper

© Sandra Beelen, Jessica De Maeyer, Cis Dewaele, Hans Grymonprez, Carmen Mathijssen & Uitgeverij Lannoo nv, Tielt, 2014.

Uitgeverij LannooCampus maakt deel uit van Lannoo Uitgeverij, de boeken- en multimediodivisie van Uitgeverij Lannoo nv.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag veelevoudigd worden en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus

Erasme Ruelensvest 179 bus 101

3001 Leuven

België

[www.lannoocampus.be](http://www.lannoocampus.be)

# Inhoudstafel

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Voorwoord</b>  | <b>9</b>  |
| <b>Dankwoord</b>  | <b>10</b> |
| <b>Inleiding</b>  | <b>11</b> |
| <br>  |           |
| <b>DEEL I Outreachend werken: veelheid in eenheid?</b>                                  | <b>16</b> |
| <br>  |           |
| <b>Introductie</b>  | <b>16</b> |
| Een begrip met vele betekenissen?   | 19        |
| Typeringen van outreachende werkvormen  | 23        |
| <i>'Detached' of 'street based' outreach: werken in de<br/>        publieke ruimte</i>  | 23        |
| <i>'Domiciliairy' outreach: werken in de huiselijke<br/>        omgeving</i>            | 24        |
| <i>'Peripatetic' outreach: werken vanuit<br/>        maatschappelijke voorzieningen</i> | 26        |
| Perspectieven van outreachende werkvormen   | 27        |
| Onderscheiden werkvormen  | 28        |
| <i>Huisbezoeken</i>   | 28        |
| <i>Thuisbegeleiding</i>   | 29        |
| <i>Straathoekwerk</i>   | 30        |
| <i>Mobiele organisaties</i>   | 31        |
| <i>Vindplaatsgericht werken en jeugdopbouwwerk</i>                                      | 32        |
| <i>Assertive Community Treatment</i>  | 35        |
| <i>Eropaf en Vroeg Eropaf</i>   | 36        |
| <i>Achter de voordeur</i>   | 37        |
| <i>Bemoeizorg</i>   | 39        |
| <br>  |           |
| <b>Nieuw of terug van weggeweest?</b>   | <b>42</b> |
| Was het nu de negentiende, de twintigste of de<br>eenentwintigste eeuw?                 | 42        |

|  |            |
|--|------------|
| Oude, maar relevante discussies?                                     | 44         |
| <i>Illustratie 1: Bestrijden van armoede of van armen</i>            | 45         |
| <i>Illustratie 2: Gemeenschapsgericht outreachend werken</i>         | 48         |
| <i>Illustratie 3: ‘Unattached youth’ en vindplaatsgericht werken</i> | 49         |
| <i>Illustratie 4: Hiv en drugs activeren een nieuw zorgparadigma</i> | 52         |
| <b>Vanwaar opnieuw de vraag naar outreachend werken?</b>             | <b>55</b>  |
| Vermaatschappelijken   | 56         |
| Complexere ondersteuningsvragen aan een ingewikkelder werkveld       | 60         |
| <i>Veranderingen in de aanbodzijde van de zorg</i>                   | 60         |
| <i>Veranderingen in de vraagzijde van de zorg</i>                    | 63         |
| <i>Outreach en toegankelijkheid</i>                                  | 65         |
| Outreach en een actievere opstelling van overheden                   | 67         |
| <i>De lokale overheid aan het stuur</i>                              | 67         |
| <i>Ontkokeren en de rol van de overheid?</i>                         | 68         |
| <i>Welzijn en veiligheid: blind spots of hotspots?</i>               | 70         |
| <b>Besluit: outreachend werken - eenheid in veelheid</b>             | <b>73</b>  |
| <b>Outreachend werken gecontextualiseerd in het huidige werkveld</b> | <b>76</b>  |
| Quickscan van outreachende praktijken                                | 77         |
| <i>Dynamische parameters</i>   | 79         |
| <i>Statische parameters</i>  | 87         |
| Besluit  | 92         |
| <b>DEEL II Wat is outreachend werken?</b>                            | <b>96</b>  |
| <b>Inleiding</b>   | <b>96</b>  |
| Definitie en doelgroep   | 97         |
| <i>Definitie</i>   | 97         |
| <i>Doelgroep en maatschappelijke kwetsbaarheid</i>                   | 100        |
| <b>Visie</b>   | <b>106</b> |
| Recht op een menswaardig bestaan                                     | 107        |
| Besluit  | 113        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Het bevorderen van Quality of Life als doel</b>   | <b>114</b> |
| Ontstaansgeschiedenis van het concept Quality of Life                                      | 115        |
| Invulling van het concept Quality of Life  | 115        |
| Besluit  | 122        |
| <br>   |            |
| <b>De cirkel: het werkveld van de outreach werker</b>                                      | <b>124</b> |
| Inleiding  | 124        |
| Houding en presentietheorie  | 126        |
| Opbouw van de cirkel   | 133        |
| <i>Inzicht verwerven</i>   | 134        |
| <i>De inclusieve samenleving</i>   | 139        |
| <i>Toegankelijkheid</i>  | 144        |
| Besluit  | 151        |
| <br>   |            |
| <b>DEEL III Bouwstenen voor het uitdenken<br/>en uitzetten van outreach</b>                | <b>154</b> |
| <br>   |            |
| <b>Inleiding</b>   | <b>154</b> |
| <br>   |            |
| <b>De positionering van en het draagvlak voor outreachend werken</b>                       | <b>155</b> |
| Positionering  | 155        |
| Draagvlak  | 157        |
| <br>   |            |
| <b>Werken vanuit competenties: kennis, vaardigheden en houding</b>                         | <b>162</b> |
| Inhoudelijke kennis en inzicht   | 162        |
| Vaardigheden   | 164        |
| Houding: ‘Normatieve professionaliteit’?!  | 169        |
| <br>   |            |
| <b>Verantwoord handelen</b>  | <b>173</b> |
| Morele dilemma’s   | 174        |
| Hoe kunnen we verantwoord omgaan met<br>spanningsvelden?                                   | 180        |
| <br>   |            |
| <b>Samenwerken met professionele krachten en met krachten<br/>in het informele netwerk</b> | <b>184</b> |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Ondersteunen en ondersteund worden</b>                              | <b>191</b> |
| Randvoorwaarden voor outreachend werken: organisatie & leidinggevenden | 191        |
| Randvoorwaarden voor outreachend werken: de werker & het team          | 195        |
| <b>Durven veranderen</b>   | <b>198</b> |
| <b>Slotbeschouwing</b>   | <b>202</b> |
| <b>Referenties</b>   | <b>205</b> |
| <b>Over Gera</b>   | <b>219</b> |



# Voorwoord

Stille majorettes van de toekomst

Ze bruisten van enthousiasme en levensvreugde.

En ze kwamen 'uit hun kot'.

Altijd weer!

De majorettes trokken de straat op bij alle belangrijke levensgebeurtenissen.

Ze begaven zich tussen de mensen. Met een open blik.

Benaderbaar, maar nooit storend.

Anno 2014 zijn ze met uitsterven bedreigd.

De nieuwe majorettes heten outreachers!

Onbevreesd en onbevooroordeeld staan ook zij pal tussen de mensen.

Respectvol begeven ze zich in de leefwereld van de meest kwetsbaren.

Ze erkennen de daar geldende waarden en normen, steken de hand uit.

Het zijn graag geziene 'gasten' die bijdragen aan sociale cohesie.

Nooit opdringerig.

Wie behoefte heeft aan contact, grijpt die kans.

Wie met rust wil gelaten worden, wordt met rust gelaten.

Wie een duwtje in de rug kan gebruiken, wordt een richting getoond.

Ze komen vaak 'uit hun kot'.

Zo bereiken ze morgen wat vandaag nog niet gewent is.

Deze proactieve aanpak werpt z'n vruchten af.

Waar het huidige dienst-, hulp- of zorgverleningsaanbod faalt, zullen outreachers in alle stilte 'majoretten'.

Ze zijn er als het kan.

Als het mag.

Karin De Groof  
Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2014

# Dankwoord

Onze bijzondere dank gaat uit naar onze Reach Out! adviesgroep en naar alle cliënten, outreach werkers en leidinggevenden die tijdens focusgroepen, diepte-interviews en via een online-forum hun inzichten en ervaringen met ons deelden. Daarnaast bedanken we onze collega's van de Straathoekwerk-ankerpunten: Joost Bonte, Eric Castermans, Theo Christoffels en Eric Vreven die ons tijdens het Reach Out! project met raad en daad bijstonden; Hans Bodyn, Tijl Meheus en Steven Gillis en het Straathoekwerkteam van de Stad Gent die met ons mee nadachten over de toepassing van hun "cirkel" op outreach; The Four Tops voor hun album waaraan we onze naam ontleenden; Bernard Joos en Dirk Meesen voor het nalezen en becommentariëren van het manuscript; Sophie De-meere van Uit De Marge; Martine Van Geyt, Nathalie Berghuis en Karin De Groof van Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en last but not least: Cera. Een dikke welgemeende merci!

# Inleiding

Er is een reden waarom jij dit boek nu leest. Meer nog, er zijn zelfs twee redenen. Eerst en vooral interesseert outreach jou. Je ziet om je heen dat er steeds meer outreachend gewerkt wordt. Het kan ook zijn dat jij een van die werkers bent die vindt dat er nog steeds mensen zijn die niet bereikt worden en dat outreach dus noodzakelijk is. En dat klopt ook. Maar de tweede reden is dat je vragen hebt, over het hoe en het wat en waarom. Die vragen hadden wij ook.

Het idee voor dit boek ontstond enkele jaren geleden. Het straathoekwerk in Vlaanderen stelde toen vast dat zij steeds meer vragen naar vorming en ondersteuning kregen van outreach projecten. Al snel stelde de ondersteuningsstructuur van het straathoekwerk vast dat ze de vragen niet allemaal konden beantwoorden. Dus ging Straathoekwerk Vlaanderen (binnen het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk) op zoek naar een partner om de praktijkgerichte zoektocht, de wetenschappelijke onderbouw en het ontwikkelen en geven van vormingen mogelijk te maken. Het vond die partner in Cera. Daarmee was Reach Out!, het expertisecentrum outreachend werken, geboren.

Reach Out! stelde vast dat de term outreach overal anders ingevuld werd. Bij momenten werd 'outreach' gebruikt als een term die overal kon opgeplakt worden. De zoektocht kon beginnen. De neerslag van onze zoektocht naar antwoorden is gebaseerd op literatuurstudie, bevragingen van cliënten, werkers en coördinatoren uit verschillende sectoren, een online discussieforum en interactie met cursisten. Parallel hiermee liep een projectmatig wetenschappelijk onderzoek naar outreachend werken aan de opleiding sociaal werk van de Artesis Plantijn Hogeschool. De bevindingen van onze zoektocht vind je in dit boek.

We beginnen in deel I met een 'toen en nu verhaal'. We vertrekken vanuit de verschillende invullingen van outreachend werken en van daaruit nemen we een duik in de geschiedenis. Wat bestond er vroeger en welke discussies werden er toen gevoerd. Dat geeft dan weer de aanzet tot het

kritisch nagaan waarom er nu weer meer aandacht is voor deze manier van werken. Deel I sluiten we dan af met een praktijkinstrument – de quickscan. Die dient om de verschillende invullingen van outreach te onderscheiden.

In deel II nemen we zelf een positie in. We vangen aan met de definitie van outreachend werken en omschrijven dan de doelgroep met een link naar de theorie van de maatschappelijke kwetsbaarheid. Outreachend werken zonder een mens- en maatschappijvisie kan niet. In deel II beschrijven we dus ook de visie van outreach. Daarna komt de basishouding aan bod die gelinkt wordt aan de presentietheorie om dan tot het doel van outreach te komen, namelijk Quality of Life. Ook deel II sluiten we af met een praktijkinstrument – de cirkel – die weergeeft wat outreachend werken in de praktijk inhoudt.

Ten slotte presenteren we in deel III enkele bouwstenen die je helpen bij het uitdenken en uitzetten van je outreach praktijk. Hier vinden managers en leidinggevendenden inspiratie over hoe deze verandering naar (meer) outreach in hun organisatie door te voeren.

Doorheen het boek ontdek je ook verschillende spanningsvelden, zoals tussen de ‘quick scan’ en de visie van outreach. Het is dan ook onze expliciete bedoeling om jou kritisch te laten nadenken en te reflecteren over je eigen praktijk. Dit boek geeft jou niet alleen antwoorden, het stelt ook vragen. Het is organisch gegroeid en is dan ook niet ‘af’. Net zoals het werkveld blijven ook de theorie en de bedenkingen bij de spanningsvelden in ontwikkeling.

Outreachend werken zet enerzijds de doelgroep centraal. Want daarvoor doen we het. Maar anderzijds zet outreach ook opnieuw de werker in het middelpunt. Want hoeveel theorie en kaders er ook geboden worden, als jij daar alleen met die persoon voor jou zit in een omgeving die niet de jouwe is, dan zal jij op dat moment zelf de beslissingen moeten nemen. Outreachend werken vraagt heel wat vaardigheden, randvoorwaarden en kennis. Outreach maakt de werker kwetsbaar en dwingt hem tot zelfreflectie maar ook tot reflectie over de samenleving. En dat is voor een groot deel de sterkte van outreachend werken.

Dit boek wil jou ondersteunen zoals outreach de mensen ondersteunt: met historische en theoretische achtergronden, met praktische tools en met organisatorische omkadering, maar zeker ook met vragen over je eigen functioneren.

Dit boek wil inspireren. En goesting geven. Veel goesting.



# 1

**Outreached werken:  
veelheid in eenheid?**

# Outreaching werken: veelheid in eenheid?

## Introductie

In Vlaanderen waren er tot laat in de jaren negentig geen organisaties actief die zich expliciet outreachend noemden (EMCDDA, 1999). Er bestonden wel al mobiele hulpverlening, straathoekwerk of vindplaatsgerichte organisaties. Rond de eeuwwisseling duikt de outreachende benadering explicieter op in de literatuur (Vandenbempt, 2001). De laatste jaren is de term outreachend werken in Vlaanderen echt in opmars.

Eropaf gaan was een hele tijd niet de eerste professionele reflex, maar eerder iets voor buitenbeentjes. De cliënt die op het bureau langskwam, toonde alvast motivatie en daar konden hulpverleners wel iets mee. In de leefwereld of op straat werken was voor idealisten, die structurele veranderingen beoogden. Hulp aanbieden, laat staan aanklappen, was not done. Bovendien heerste de vooronderstelling dat mensen zonder motivatie toch niet te helpen zijn. Sinds de jaren negentig tonen verschillende teams echter dat er anders gewerkt kan worden. Dit is noodzakelijk indien we iedereen er weer bij willen krijgen. Dat 'erbij krijgen' verwijst naar inclusie in de samenleving, waar iedereen zijn eigen plek kan vinden.

Organisaties zoals de Amsterdamse Vliegende Hollander, trokken in de jaren negentig als sociale brandweer eropuit bij dreigende uithuiszettingen. Ongevraagd maakten ze zich zorgen over uithuiszettingen en de sociale drama's die deze met zich mee brachten. Deze outreachende hulpverleners waren vaak het enige ankerpunt in het leven van mensen in de marge van de samenleving. Denk ook aan het Bijstandsteam in Gent, dat een alternatieve en mobiele aanpak voorstelde aan dak- en thuislo-



zen die zich niet geholpen voelden door de reguliere centra. In samenwerking met het OCMW, de onthaalhuizen en crisisopvangcentrum De Schelp werden allerlei mensen opgevangen die anders tussen wal en schip vielen. Of lees over Onthaal Dakloze Druggebruikers (ODD), die in Antwerpen een complexe en moeilijk te bereiken doelgroep probeerde aan te spreken. Dakloos en druggebruiker: dat is op veel plaatsen geen visitekaartje voor een welkom onthaal. Of merk de straathoekwerkers op die sinds de jaren tachtig de antennes van de samenleving vormen en bijna steeds als eersten geconfronteerd werden met de meest kwetsbaren in de samenleving.

Veelal ging het om complexe en uitzichtloze situaties waarbij snel ingrijpen nodig was om verder escaleren te vermijden. Tegelijk ging het om traag, op het tempo van de betrokkene, aan veranderingen te werken. Belangrijk waren flexibiliteit, eigen beslissingsruimte en een netwerk van diensten en informele steungevers om op terug te vallen. Daarnaast richtten werkers zich ook op veranderingen op een meer structureel niveau, door beleidsvoerders of directeurs te responsabiliseren. Werkers voelden ook toen al de noodzaak om te werken overheen of doorheen verschillende diensten en sectoren. De fragmentering van zorg leidde immers tot niet-aangepaste hulp en eenzijdige probleemdefiniëringen.

Werkers voelden ook toen al de noodzaak om te werken overheen of doorheen verschillende diensten en sectoren.

Het centraal uitgangspunt bij deze initiatieven was het actief contact leggen met mensen die hulp nodig hebben maar daar zelf niet om vragen. Deze aanpak week af van hulpverlening die zich eerder afwachtend en non-directief opstelde. Andere cliënten vroegen dan weer wel om hulp, maar kregen die om verschillende redenen niet. Vaak gingen daar conflictueuze hulpverleningsrelaties aan vooraf, of bevatte de hulp- en dienstverlening allerlei moeilijk te overwinnen drempels. Deze nieuwe teams bleken het over een andere boeg te gooien: contact maken én houden, betrokken zijn op de leefwereld, er aanwezig zijn én deze als richtinggevend zien voor het hulpverlenend handelen.

Achteraf gezien ontbrak het (in Nederland) aan een duurzame aanpak (Stam, 2013). Ook al hadden mensen een woning of een of andere vorm

van opvang, toch ontbrak de doorstroom naar reguliere begeleiding en ondersteuning door het eigen netwerk. De toevloed aan hulpvragen stelde de outreachende teams voor keuzes. Kort en doelmatig interveniëren om de toevloed aan hulpvragen de baas te blijven? Of meer langdurige en integrale vormen van ondersteuning opzetten, met als risico snel dicht te slibben? Zorg in de eigen leefomgeving die uitgaat van de eigen kracht stond toen nog niet zo sterk op het voorplan als vandaag. Zonder dragend netwerk bleven mensen op zichzelf aangewezen.

Vandaag zien we dat de outreachende aanpak aan belangstelling wint. De verwachtingen ten aanzien van deze werkvorm zijn hooggespannen. In de zorg-, hulp- en dienstverlening, het beleid en de samenleving is intussen veel veranderd. In de volgende hoofdstukken nemen we de lezer mee doorheen deze evoluties. Aan de hand van een selecte lezing van de literatuur schetsen we een beeld van de vele invullingen, discussies en spanningsvelden die gepaard gaan met het werken vanuit een outreachend perspectief. We doen dit aan de hand van vijf hoofdstukken die elk een eigen vraagstelling hebben.

In hoofdstuk 1 bekijken we de verscheidenheid aan werkvormen die raakvlakken hebben met outreachend werken. In hoofdstuk 2 duiken we even terug in de geschiedenis. Eerst schetsen we summier de verschuivingen in de positionering van het moderne sociaal werk ten aanzien van de burger. Vervolgens gaan we aan de hand van vier historische illustraties na op welke manier outreachende praktijken vorm kregen en welke discussies ook vandaag nog een rol spelen. We belichten de armenbezoeken in het begin van de negentiende eeuw, de ‘settlements’ uit de late negentiende eeuw, het jeugdwerk met betrekking tot niet-bereikte jongeren in het midden van de twintigste eeuw en ten slotte de aanpak ter voorkoming van hiv en druggebruik vanaf de jaren tachtig. We staan stil bij de verschillende opvattingen en/of verschuivingen in deze praktijken en stellen de vraag welke actuele relevantie, herkenning of inspiratie deze praktijken bieden. In het volgende hoofdstuk werpen we licht op de actuele vraag naar meer outreachende werkvormen en de bredere maatschappelijke en institutionele context waarin deze vraag zich situeert. We verbinden outreachend werken aan de vermaatschappelijking van de zorg, aan veranderingen in de vraag- en aanbodzijde van de zorg,

en aan de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening, en van basisinstituties in de samenleving. Ten slotte duiden we de betekenis van de in toenemende mate actieve en proactieve opstelling van lokale overheden voor de outreachende praktijk. In hoofdstuk 4 formuleren we enkele bevindingen die mee richting geven aan de probleemstelling van het praktijkgedeelte verder in het handboek.

Ten slotte, in hoofdstuk 5 contextualiseren we aan de hand van een quickscan van bestaande outreachende praktijken de historische en maatschappelijke analyse rond outreachend werken in het huidige werkveld. In dit hoofdstuk nodigen we de lezer uit om de opgeroepen vragen mee te nemen in zijn eigen praktijk en deze in vraag te stellen. De discussies en spanningsvelden die dit met zich meebrengt, kaarten we verder in dit boek aan.

## Een begrip met vele betekenissen?

Letterlijk verwijst outreachend werken naar de ‘act of reaching out’. Dit is de handeling om naar iets of iemand toe te stappen. De Britse Collins Dictionary of Social Work houdt het dan ook heel eenvoudig:

*“Any attempt to take the service to people who need it and who would otherwise probably not use the service”  
(Thomas & Pierson, 1995, p. 371).*

Doorheen dit boek hanteren we de term outreachend werken, maar het is niet zo eenvoudig om daarmee een duidelijk afgebakende werkvorm aan te wijzen. Onder outreachend werken kunnen allerlei praktijken vallen vanuit verschillende uitgangspunten, vooronderstellingen of doelstellingen (Mikkönen e.a., 2007; Olivet e.a., 2010; Kloppenburg & Hendriks, 2012). Deze verscheidenheid is te wijten aan de inbedding van outreachende werkvormen in uiteenlopende contexten (Andersson, 2013). Outreachers zijn actief in de drughulpverlening, in voorzieningen

en diensten in de Vlaamse gehandicaptenzorg, stedelijke dienstverlening, algemeen welzijnswerk, geestelijke gezondheidszorg, integrale jeugdhulp, OCMW's, jeugdwelzijnswerk ... De uiteenlopende historische, conceptuele en beleidsmatige achtergronden kunnen en mogen niet zomaar gewist worden. Zo verschilt het schadebeperkend of 'harm reduction' perspectief in de drughulpverlening van een (stedelijk) overlastperspectief, zowel wat betreft de definiëring van het probleem en de te bereiken doelen, als de wenselijke aanpak. Zowel achterliggende sociaal-politieke opvattingen als organisatorische denkwijzen kunnen aan de basis daarvan liggen. Daarnaast zien we ook gelijkenissen tussen de verschillende sectoren die outreachend werken. Zo beogen mobiele teams binnen de geestelijke gezondheidszorg, en ook outreach projecten binnen Perspectief 2020 (waar men werkt met personen met een handicap) dezelfde doelstelling, namelijk het streven naar een inclusieve samenleving.

Internationaal zien we dat vergelijkbare benamingen naar verschillende praktijken kunnen verwijzen (EMCDDA, 1999; Andersson, 2013). Streetwork (Uk), travail de rue (Fr, Be) en straathoekwerk (Be) zijn vergelijkbare praktijken, die door hun inbedding toch ook weer verschillen. Zo verwijst in Frankrijk 'travail de rue' of 'travail de milieu' naar onderscheiden praktijken, die in Vlaanderen beide onder de benaming straathoekwerk vallen (Paquin & Perreault, 2001). De grote verscheidenheid in het werkveld zet er soms toe aan om de verschillen tussen outreachende praktijken sterk te benadrukken. Maar er zijn ook heel wat gelijkenissen.

Outreachende praktijken starten steeds met het leggen van contact met mensen in de eigen leefomgeving. Het gaat vaak om mensen die ondanks veronderstelde behoeften geen (positief) contact hebben met de hulp- en dienstverlening en ook geen hulpvraag stellen. Outreachend werken verwijst naar een bepaalde benaderingswijze van mensen. Zo stelt ook Vranckx (2009) dat outreach geen aparte zorgfunctie is, zoals indicatiestelling of behandeling, maar eerder een breed inzetbare werkwijze gericht op het bereiken van potentiële cliënten. In eerste instantie is het aanspreken of opzoeken van mensen een manier om problemen van onbereikbaarheid aan te pakken. Zelf het contact aangaan in plaats van afwachten is het fundament van elke outreachende praktijk. Het aangaan van een relatie staat voorop, gebaseerd op een combinatie van persoon-

lijkheid, authenticiteit, ervaring en improvisatie (Henningsen, 2010). Volgens Henningsen hangt daarmee een romantische ethiek rond outreach. Daarmee verwijst hij naar het soms geromantiseerde ideaal van de hulpverleningsrelatie en de mogelijkheden die daarin besloten liggen. De term verwijst ook naar de aantrekkingskracht van werken in de leefwereld. Het zoeken naar ‘taal’ voor wat outreachers precies doen, om zich zo te kunnen onderscheiden van andere werkvormen, levert boeiende nieuwe begrippen op. Zo noemen Baert en Baert (2004) het een vorm van vriendelijke stalking, vinden Morisse e.a. (2014) het detectivewerk en benoemen Tielens en Verster (2010) het als verleiden tot zorg. Het aangaan van een relatie vanuit een outreachende insteek stelt hoe dan ook hoge eisen aan de werker.

Het aangaan van een relatie staat voorop, gebaseerd op een combinatie van persoonlijkheid, authenticiteit, ervaring en improvisatie (Henningsen, 2010).

Outreachend werken kan gaan om het opzoeken van een vooraf gekend persoon aan huis, maar evengoed om een deur aan deur actie in een bepaalde buurt. Outreachers dompelen zich vaak eerst enkele maanden onder in een wijk, het wijkleven en haar bewoners. Het kan ook gaan om het opzoeken van een gevangene of van bewoners van een kraakpand, het langsgaan bij een cliënt tijdelijk opgenomen in een psychiatrische afdeling van een ziekenhuis, het werken met jongeren aan het station ... Dit performatieve karakter krijgt echter ook kritiek (Andersson, 2013). Outreach kan al gauw een legitimatie zijn om iedereen actief op te zoeken en aan te spreken, als ware het een passe-partout voor van alles en nog wat. Vaak worden dan ook in definities grenzen gesteld. Outreach is bijvoorbeeld omschreven als:

*“Een sterk naar buiten gerichte, niet afwachtende benadering waarbij potentiële cliënten worden opgezocht en actief hulp wordt aangeboden zonder echter hulp op te dringen”*

*(Vandenbempt, 2001, p. 27).*

Dit zou betekenen dat outreach zich onderscheidt van praktijken die wel drang of zelfs dwang gebruiken, zoals ‘bemoeizorg’ of gedwongen hulpverlening (Henselmans, 1993). De inzet van outreach valt ook samen met het afbakenen van specifieke, meestal kwetsbare doelgroepen. Het gaat om mensen die niet bereikt worden door de reguliere hulp- en dienstverlening. Soms worden ze de ‘hard-to-reach’ of moeilijke bereikbare groepen genoemd. Uit Nederland duikt ook steeds vaker ‘zorgvermijders’ op als term om de doelgroep te omschrijven. Soms wordt daar ook nog eens ‘zorgwekkend’ aan toe gevoegd. De termen hard-to-reach en moeilijk bereikbare individuen of groepen leggen de nadruk op de moeilijkheden van zorgverstrekkers om deze groepen te bereiken. ‘Zorgvermijders’ verwijst eerder naar de individuele factoren van mensen die om verschillende redenen zorg mijden. ‘Zorgwekkende zorgvermijders’ verwijst dan weer naar de mate waarin anderen het zorgmijden als zorgwekkend ervaren. Vaak gaat het om mensen die een teruggetrokken bestaan leiden zoals vereenzaamde ouderen, mensen met een psychiatrische problematiek, chronische alcohol- of druggebruikers of mensen die regelmatig het samenleven in een buurt bemoeilijken. Een actieve, niet afwachtende en ongevraagde benadering in het eigen milieu moet dan niet alleen tegemoetkomen aan het mijden van zorg, maar wil ook positieve bindingen met voorzieningen of het eigen netwerk stimuleren. Voor sommige mensen is een eenmalige tussenkomst voldoende. Voor anderen is het leggen van contact een moeilijke klus. Mensen hebben negatieve ervaringen met de hulpverlening achter de rug, ze zijn moeilijk voor hulp aan te porren, of hebben elke binding met de samenleving verloren. Een eerste outreachend contact kan dan de start zijn van een langer durend proces.

De redenen waarom mensen niet tot bij de hulpverlening geraken zijn talrijk en verschillend. Onderzoekers leggen de voornaamste oorzaken bij allerlei drempels die de toegang van deze groepen tot het aanbod in de weg staan (Sannen, 2003; Hermans e.a., 2003; Cortis, 2011). Het betreft drempels die verwijzen naar de organisatie en de structuur van de zorg, drempels tussen de hulpverlener en de cliënt en drempels die verwijzen naar persoonlijke kenmerken van cliënten. Outreach is een manier om deze drempels aan te pakken en moeilijk bereikbare groepen toe te leiden naar de hulp-, zorg- en dienstverlening. Op institutioneel niveau spelen outreachende praktijken ook in op de vraag naar een sluitende

en gecoördineerde zorg. Door het samenwerken over sectoren heen kan een meer geïntegreerde zorg tot stand komen (Vranckx, 2009). De rol van outreachers daarin is vaak die van bemiddelaar of van casemanager, maar vooral van bruggenbouwer. In elk geval is de outreacher nabij de betrokkene en zijn netwerk. De outreacher kan een brede ‘generalistische’ bril vanuit verschillende levensdomeinen en de samenhang daartussen, opzetten.

## Typeringen van outreachende werkvormen

De veelheid aan praktijken en invalshoeken belemmeren vaak een klare kijk op outreachende praktijken. Rhodes (1996) onderscheidt drie types om toch enigszins het overzicht te behouden. Hij spreekt van ‘detached outreach work’ (of werken in de publieke ruimte), ‘domiciliary outreach work’ (of werken in de huiselijke omgeving) en ‘peripatetic outreach work’ (of werken vanuit maatschappelijke voorzieningen). Het onderscheidend kenmerk is de locatie waar de outreacher zijn cliënten opzoekt. In de praktijk kunnen de verschillende typeringen natuurlijk samen voorkomen.

### *‘Detached’ of ‘street based’ outreach: Werken in de publieke ruimte*

Detached werken verwijst naar wat we in Vlaanderen vooral kennen als straathoekwerk en vindplaatsgericht werken. Het contact zoeken en het werken met mensen gebeurt vooral op publieke plaatsen zoals op straat, pleintjes, stations, in cafés, kraakpanden ... Meestal gaat het om een intensieve werkform die een langdurige onderdompeling in een buurt of gewenning aan een doelgroep vraagt, vooraleer een vertrouwensrelatie kan opgebouwd worden. Eerder dan uitgaan van vooraf gedefinieerde doelstellingen, werken outreachers vooral aan

Meestal gaat het om een intensieve werkform die een langdurige onderdompeling in een buurt of gewenning aan een doelgroep vraagt.