



Onderzoek naar religieus en levensbeschouwelijk  
geïnspireerde solidariteit in de welvaartsstaat

## Een doolhof van doorverwijzingen?

Een inkijk in de doorverwijsprocessen tussen lokale OCMW's  
en het - religieuze – middenveld

Rapport 2

## **Werken mee aan dit rapport**

Prof. dr. Griet Roets, Prof. dr. Peter Raeymaeckers,  
Dr. Caroline Vandekinderen, Dries Ver Elst

Dit rapport maakt onderdeel uit van het SOLIGION project, een onderzoek naar religieus en levensbeschouwelijk geïnspireerde solidariteit in de welvaartsstaat.

Dit project wordt gedragen door onderzoekers aan de Universiteit Antwerpen, UGent en KULeuven, en verrijkt door de bijdrage van organisaties uit het Vlaamse middenveld.

Het onderzoek loopt tot eind september 2024 en wordt uitgevoerd met steun van de Vlaamse overheid (FWO-SBO) (SBO project S006621N).

Voor meer informatie over dit onderzoeksproject, check onze website:

**[www.soligion.be](http://www.soligion.be)**



# Inhoudstafel

<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>Doorverwijzing en de rol van brugfiguren</b> .....	<b>6</b>
Doorverwijsprocessen.....	7
Doorverwijsprocessen van OCMW naar RLS'en .....	7
Doorverwijsprocessen van RLS'en naar OCMW's .....	16
Interreligieuze doorverwijsnetwerken .....	18
Dynamieken overheen de doorverwijsprocessen .....	19
Doorverwijzing als (vaak enig) communicatiemiddel .....	19
Doorverwijzing als machts- en gezagsmiddel .....	21
Doorverwijzing als bedreiging.....	22
Gelaagde complementariteit.....	23
<b>Spanningen</b> .....	<b>27</b>
Gestandaardiseerde doorverwijzing en beperkt contact.....	27
Wederzijdse onbekendheid en wantrouwen .....	28
Geformaliseerde versus flexibele hulpverlening .....	29
<b>Aanbevelingen &amp; kritische reflectie</b> .....	<b>31</b>
Lokale probleemanalyse.....	31
Doorverwijzing en samenwerking .....	31
Communicatie.....	32
Gelaagde complementariteit.....	33
Informereren.....	35
<b>Besluit</b> .....	<b>36</b>
<b>Bibliografie</b> .....	<b>38</b>
<b>Over de auteur</b> .....	<b>39</b>
<b>Gerelateerde publicaties</b> .....	<b>39</b>



## Inleiding

*“Liefde in het Nederlands, dat is één woord. In het Grieks heb je daar verschillende termen voor: eros, philia en agape. Agape is eigenlijk het krachtigste, dat is de liefde die je geeft waarvoor je niets terugverwacht en dat gebeurt eigenlijk hier. Ik hoef niets terug te verwachten.”*

(Vrijwilliger bij De Kaai)

Solidariteit, uit liefde voor de ander, is het leidend principe bij informele naastenliefde. Het vorige rapport leerde ons dat solidariteit bij de uitbouw van de welvaartsstaat een collectieve verantwoordelijkheid werd, los van de ‘goodwill’ en naastenliefde van anderen, en gekoppeld werd aan het realiseren van sociale rechten, onder andere via een mandaat voor de OCMW’s. Vooral in steden merken we echter dat, naast professionals in publieke voorzieningen, vrijwilligers uit diverse middenveldinitiatieven zich engageren voor mensen in armoedesituaties, omdat veel mensen in de praktijk door de mazen van het publieke net blijven vallen of er zelfs niet aan toekomen. Heel wat middenveldinitiatieven laten zich daarbij onder meer leiden door een diversiteit van religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen als moreel kompas.

*“Dat je mee verantwoordelijk bent voor mensen die het minder goed hebben dan jezelf, dat wil niet zeggen dat mensen uit andere inspiraties dat niet doen, maar ja dat blijft toch een soort gids, dat Christen zijn.”*

(vrijwilliger bij Samaria)

In deze stedelijke contexten waar zowel welvaartsstaatsinstellingen, zoals OCMW’s, en informele religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven actief zijn, is de vraag: hoe treden zij in relatie met elkaar? Doorverwijzing blijkt een cruciale factor te zijn in deze relatie, maar tegelijk is er zeer weinig over te vinden in de bestaande literatuur en wordt doorverwijzing op erg uiteenlopende manieren vormgegeven in diverse steden. Het lijkt soms wel als dwalen in een doolhof van doorverwijzingen. Doorgedreven kwalitatief onderzoek, in de vorm van semi-gestructureerde diepte interviews met zowel actoren uit OCMW’s als een diversiteit aan religieus en levensbeschouwelijk geïnspireerde solidariteitsinitiatieven in Gent en Vilvoorde, vormde dan ook de basis van dit rapport.

Een doolhof van doorverwijzingen?

Specifiek gaan we in dit rapport dieper in op de relaties en interacties op het terrein tussen de voorgenoemde actoren en brugfiguren uit enerzijds OCMW's (als publieke instellingen) en anderzijds religieus en levensbeschouwelijk geïnspireerde solidariteitsinitiatieven (RLS'en), specifiek toegespitst op doorverwijzing en de rol van deze brugfiguren. Eerst wordt de focus gelegd op diverse doorverwijsprocessen die naar boven kwamen in de relatie tussen OCMW's en RLS'en om vervolgens diverse dynamieken te bespreken die bij deze doorverwijsprocessen meespelen. Daarna wordt er dieper ingegaan op de gelaagdheid van een complementaire relatie, om te eindigen met nog enkele spanningen en mogelijke aanbevelingen.

## Doorverwijzing en de rol van brugfiguren

Vlaanderen kent een erg divers middenveld met een breed scala aan religieuze en levensbeschouwelijke solidariteitsinitiatieven, ook wel afgekort als 'RLS'. Van katholiek historisch sterk verankerde organisaties, moslimorganisaties en vrijzinnige bewegingen tot initiatieven uit protestantse, evangelisch-protestantse en katholieke Kerken, Moskeeën..., die bovendien diverse vormen kunnen aannemen, van gesecculariseerd of semi-gesecculariseerd tot erg informele initiatieven, wat qua diversiteit gerepresenteerd wordt in dit onderzoek en rapport. Hoewel we met 'RLS'en' zowel religieuze als levensbeschouwelijke initiatieven bedoelen, zal in dit rapport de focus liggen op religieuze solidariteitsinitiatieven, aangezien er geen bijdrage van vrijzinnige initiatieven in dit specifieke rapport vervat zit. Bovendien blijven de betrokken initiatieven anoniem en werden ze telkens van een pseudoniem voorzien.

Mensen komen met hun hulpvragen, die zowel van materiële als immateriële aard kunnen zijn, op diverse manieren bij RLS'en terecht. Een belangrijke beweegreden is de eigen religieuze inspiratie en gemeenschap die de drempel kunnen verlagen om hulp te vragen, maar ook mond-aan-mond 'reclame', aanwezigheid in hun eigen wijk/buurt, en doorverwijzing zijn belangrijk. Op deze doorverwijzingen willen we graag verder gaan, meer specifiek op de doorverwijzing tussen OCMW's (als welvaartsstaatsinstelling) en religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven. Doorverwijzingen komen namelijk in vele gedaantes voor. Zo zijn er verwijzingen vanuit OCMW's naar religieuze solidariteitsinitiatieven maar gebeurt dit ook in de tegengestelde richting. Doorverwijzing gaat echter nog breder, interne doorverwijzingen tussen de religieuze organisaties

onderling via structurele en minder structurele netwerken, zijn ook een realiteit. Onderstaand gaan we dieper in op de doorverwijsprocessen die in deze drie wederzijdse gedaantes en relaties tussen OCMW's en RLS'en voorkomen.

## Doorverwijsprocessen

### Doorverwijsprocessen van OCMW naar RLS'en

De hardnekkige armoedeproblematiek roept de vraag op in welke mate de Belgische overheid het recht op menselijke waardigheid kan garanderen van iedereen die op ons grondgebied verblijft, gaande van mensen die politiek erkend zijn als burgers in onze welvaartsstaat, maar in (verborgen) processen van marginalisering en vormen van dak- en thuisloosheid terecht komen, tot mensen die geen papieren of een precair verblijfsstatuut hebben (Dewanckel et al., 2024). Sinds de decennia na de Tweede Wereldoorlog zetten overheden in West-Europese landen in op een collectieve en politieke erkenning van dit sociaal grondrecht (Dean, 2015). Om dat te realiseren steunt het welvaartsregime op wederzijdse solidariteit via de sociale bescherming en de sociale zekerheid. Dit systeem van sociale zekerheid is gebaseerd op principes van wederzijdse solidariteit, collectieve verantwoordelijkheid en onderlinge afhankelijkheid (Titmuss, 1970; Zamora, 2017). De -corporatistische - welvaartsstaat is dus ontworpen om sociale bescherming te bieden, in elke fase van het leven, tegen sociale risico's die zich tevens voordoen in relatie tot de arbeidsmarkt (Watson et al., 2004) waaronder ziekte, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, armoede en afhankelijkheid van uitkeringen als gevolg van ouderdom. De sociale rechten van burgers houden bijgevolg in dat er sociale uitkeringen, middelen en diensten voorhanden zijn om deze sociale risico's op te vangen (Lister, 2004).

In België wordt de realisatie van deze sociale rechten onder andere bij de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's) gelegd, wat uitgebreid gekaderd werd in het vorige (eerste) rapport in dit drieluik. De uitvoerende krachten binnen deze OCMW's zijn de maatschappelijk werkers. Hun ervaringen en inzichten vormden de basis om tot onderstaande drie inzichten (fases) over bijhorende doorverwijsprocessen te komen, die zich in diverse werkingskaders van OCMW's kunnen voordoen, verrijkt met inzichten, cases en citaten van actoren uit RLS'en.

Een doolhof van doorverwijzingen?

## **Fase 1: Verkenning**

Laten we een stap terugnemen en beginnen bij het begin. In het contact met de hulpvragers voert de maatschappelijk werker een (intake)gesprek met de cliënt en doet aan rechtenverkenning, waarbij tevens de hulpvragen gedetecteerd worden. Echter kan het OCMW als instituut op bepaalde hulpvragen geen of onvoldoende antwoord bieden. Dit gezien hun welzijnsbeleid - en het bredere welvaartsregime - waarbinnen ze dienen te werken, dat onder andere gestoeld is op een territoriale logica van de natiestaat (zie rapport 1) (Turner, 2016). Dit brengt de vraag naar voor, hoe om te gaan met mensen die hun grondrechten niet kunnen afdwingen omdat ze geen burgerschap of geen verblijfsstatuut hebben? Maar ook erkende burgers zien (aspecten van) hun hulpvragen, vaak op materieel en psychosociaal vlak, dikwijls onvoldoende beantwoord. Binnen deze context kan men spreken over 'new charity economy' (Kessl et al., 2019) omdat het vaak over materiële hulp gaat waaraan het OCMW, vanuit een focus op financiële steun, moeilijk of niet tegemoet kan komen, waardoor externe armoedeorganisaties belangrijke actoren worden in het voorzien van voedsel(nood)hulp, tweedehandskledij,...

Deze beperkingen binnen de dagdagelijkse praktijk van OCMW's en het zoeken naar antwoorden, laten zich dus ook op beleidsniveau voelen. Processen van decentralisering en subsidiariteit komen daarbij meer aan de oppervlakte (Dewanckel et al., 2024). Belangrijker dan een verticale verschuiving, van verantwoordelijkheden van bovenlokaal niveau van de welvaartsstaat naar het lokaal niveau, lijkt een horizontale verschuiving naar het middenveld en de informele sfeer, op het lokaal niveau zelf (Andreotti et al., 2012). Op dit lokaal niveau zien we, naast de samenwerkingen met een meer traditioneel - vaak Katholiek en seculier geïnspireerd - middenveld, een toename van private, vaak religieus geïnspireerde, actoren die proberen bij te dragen aan het welzijn van een diversiteit van burgers, inclusief van mensen in (extreme) armoede en zij die geen/onvoldoende hulp ontvangen bij het OCMW. In de praktijk merken welvaartstaatsinstellingen zoals OCMW'S het toegenomen belang van deze - vaak religieus geïnspireerde - solidariteitsinitiatieven op en komt dit tot uiting in nieuwe relaties én doorverwijzingen naar dat bredere middenveld.

Maar hoe worden deze doorverwijzingen in de dagdagelijkse praktijk vormgegeven binnen de OCMW's, door hun maatschappelijk werkers? Dat wordt hieronder duidelijk, aan de hand van diverse doorverwijsprocessen die uit de afgenomen interviews met



maatschappelijk werkers en vrijwilligers van diverse RLS'en konden geïdentificeerd worden.

## **Fase 2: Doorverwijsprocessen**

Diverse doorverwijsprocessen markeren de wijze waarop maatschappelijk werkers in OCMW's verwijzen naar het - religieuze - middenveld. Hierbij is het belangrijk om in het achterhoofd te houden dat deze doorverwijsprocessen vaak niet enkel op zichzelf voorkomen maar dat ze vaak gecombineerd in eenzelfde stad kunnen voorkomen.

### **a. Gestandaardiseerde doorverwijzing**

Doorverwijzingen verlopen, in het kader van efficiëntie en overzicht, steeds meer op een gestandaardiseerde wijze, waarbij een procedure de doorverwijzing zal bepalen en vormgeven. Dit gaat bijgevolg over procedures die afgesproken zijn tussen het lokale OCMW en de betrokken (religieuze) solidariteitsinitiatieven. Echter kan deze gestandaardiseerde doorverwijzing op twee niveaus plaatsvinden:

Op **organisatieniveau** worden er vanuit het OCMW specifieke afspraken gemaakt per organisatie over hoe de doorverwijzing op een gestandaardiseerde wijze zal verlopen. Er is bijgevolg sprake van één op één afspraken en geen overkoepelend afsprakenkader.

Deze werkwijze wordt onder andere binnen het Sociaal Huis van Vilvoorde gehanteerd bij een aantal armoedeorganisaties, waarbij er diverse afspraken over doorverwijzing zijn per organisatie. Zo is er bijvoorbeeld het doorverwijssysteem tussen het Sociaal Huis en een katholieke armoedeorganisatie met een specifieke doorverwijsbrief voor voedselpakketten en een strikt aantal pamperkaarten en kaarten voor kledij (dus verwijzingen) per maand, wat bovendien enkel van toepassing is voor de doorverwijzing naar deze organisatie. Het gesprek met de bezieler van deze organisatie gaf duiding bij dit specifiek afsprakenkader:

*"Voor voedselpakketten op maandag moeten de mensen doorverwezen zijn, ze moeten een documentje ophalen dat we samen met het OCMW opgesteld hebben (...) en die mensen mogen dus doorverwezen worden in de hoop dat zij [het OCMW] screenen voor ons. (...) Dus voor de pamperbank en de kleren moeten ze die kaart hebben en voor het voedselpakket is het een brief waarin dat ze [maatschappelijk werkers van*

Een doolhof van doorverwijzingen?

*het OCMW] zetten: meneer, mevrouw, twee kinderen, hebben recht op hulp  
tot één oktober.”*

(Oprichter Sterkte in Nabijheid)

Op **beleidsniveau** maken de stad en het OCMW **een overkoepelend afsprakenkader** en doorverwijssysteem overheen de stad en aangesloten organisaties, waarbij ook bestaande netwerken aangewend en betrokken worden om organisaties mee in het systeem te krijgen.

Een dergelijk stadsbreed gestandaardiseerd doorverwijssysteem werd de laatste jaren op beleidsniveau ingevoerd in Gent. Hierbij werd er een doorverwijstool opgenomen in het 'toekomstmodel materiële hulp', waarbij wordt beoogd om de verwijzing vanuit het OCMW naar het middenveld gestructureerder te laten verlopen. Hierbij zijn er overkoepelende afspraken gemaakt over deze doorverwijzingen met de aangesloten middenveldorganisaties, waarbij ook heel wat religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven betrokken zijn, alsook het KRAS-netwerk. Dit doorverwijssysteem werd uitgebreid gekaderd binnen het eerste rapport in dit drieluik. Brugfiguren, die twee actoren uit diverse werelden bij elkaar kunnen brengen en tegelijk contacten warm houden in een interactierproces (Juchtmans, 2018), zoals maatschappelijk werkers, beleidsmakers en vrijwilligers van RLS'en, spelen een belangrijke rol in dit gestandaardiseerd doorverwijssysteem. Zo dragen beleidsmakers bij deze processen van gestandaardiseerde doorverwijzing een verantwoordelijkheid, aangezien ze deze onderhandelen met het - religieuze- middenveld. Maar tevens hebben de maatschappelijk werkers en de vrijwilligers zelf ook een belangrijke rol om de doorverwijzingen op zich, die ze uiteindelijk nog zelf bewerkstelligen, goed te laten verlopen voor alle partijen, want dit contact bepaalt mee in welke mate de rol als brugfiguur wordt opgenomen. Tegelijk zorgen procedures er mede voor dat maatschappelijk werkers steeds minder de rol als brugfiguur kunnen opnemen. Ze zijn vaak minder op de hoogte van de religieuze drijfveren achter initiatieven, waardoor ze bijgevolg ook minder bewust zijn naar wie ze eigenlijk doorverwijzen. Onderstaand citaat illustreert deze aspecten binnen het kader van gestandaardiseerde doorverwijzing, op organisatieniveau:

*“Dat hangt wat af van de organisatie, voor de ene organisatie hebben wij  
echt formuleren, voor de andere moeten wij gewoon via de website  
eigenlijk gewoon, een formuliertje invullen, voor nog een andere organisatie*

*is dat gewoon een sms sturen, dan is er nog een organisatie waarnaar ik de mensen gewoon naar daar stuur, dan schrijf ik het adres op (...) Maar welke, al dan niet, religieuze inspiratie ze hebben, ik ga dat even moeten opzoeken."*

(Maatschappelijk werker OCMW)

Tegelijkertijd geven bepaalde gestandaardiseerde doorverwijzingen wel meer duidelijkheid en structuur in de relatie tussen de aangesloten RLS'en en het bevoegde OCMW. Want ook de 'screening' om de juiste hulpvragers bij de juiste initiatieven te krijgen bij de verwijzing, komt dan bij het OCMW te liggen, wat meer duidelijkheid kan brengen voor de RLS'en, zo blijkt uit een eerdere quote hierboven "(...) en die mensen mogen dus doorverwezen worden in de hoop dat zij [het OCMW] screenen voor ons" (Oprichter Sterkte in Nabijheid). In Gent verloopt de doorverwijzing, sinds het 'toekomstmodel materiële hulp' (zie rapport 1), op een gestandaardiseerde wijze op beleidsniveau aan de hand van een doorverwijssysteem, gekoppeld aan clusters (gebieden). Qua structuur en nabijheid kan dit voordelig zijn maar wat bijvoorbeeld met historisch gegroeide werkingsgebieden van initiatieven, waar zowel de initiatieven als de hulpvragers (die nu soms naar een ander initiatief verwezen worden) aan gewoon waren?

*"De stad is verdeeld in zeven clusters, (...) maar het is niet zo gemakkelijk, want- om een voorbeeld te geven: aanvankelijk hadden wij een zone met drie wijken, dus dat is breder met die parochies bij, en nu hebben ze gezegd 'Jullie krijgen twee wijken ervan en de andere dienst krijgt de derde wijk.' Daar zijn we niet helemaal gelukkig mee om verschillende redenen, maar ja, dat is van bovenuit iets stellen dat eigenlijk organisch gegroeid was en waarbij dat we altijd de eigen inspraak hadden. Dus daar boeten we aan in. (...) We zullen ook instappen in een vast systeem van doorverwijzen, wat allemaal digitaal gaat gebeuren, online. Daar zijn we nog niet helemaal aan toe."*

(Bestuurslid bij Franske)

### **b. Informele doorverwijzing**

Bij een informeel doorverwijsproces zijn er geen specifieke afspraken of procedures binnen het OCMW over hoe de doorverwijzingen vormgegeven dienen te worden door de maatschappelijk werkers. Ook ontbreken er afspraken met bepaalde solidariteitsorganisaties en/ of een overkoepelend afsprakenkader, maar zijn er alsnog verwijzingen naar dergelijke organisaties. Maatschappelijk werkers beslissen individueel per cliënt naar waar en hoe door te verwijzen, vaak met beperkte kennis en contact met de middenveldorganisaties en RLS'en in kwestie. Hier kan dan een beperkte en niet-publieke doorverwijslijst aan te pas komen, met gegevens van organisaties, waar de mogelijke religieuze inspiratie ook doorgaans op ontbreekt.

*“Als ik een gesprek heb met iemand of met een gezin waarbij de vraag naar voedingspakketten wordt gesteld, dan is er inderdaad zo'n lijst, waarin opgelijst staat naar waar je kan doorverwijzen, voor welke hulpverlening, hoeveel ze moeten betalen, het adres, telefoonnummer en de wijze van doorverwijzing.”*

(Maatschappelijk werker OCMW)

Wanneer er op basis van een lijst wordt doorverwezen, dan hebben de doorverwijzers vaak geen kennis over de religieuze identiteit van de organisaties naar waar ze doorverwijzen, aangezien dit vaak niet vermeld staat. De focus ligt voornamelijk op wat de betreffende organisaties te bieden hebben qua hulpverlening, wat een risico inhoudt op instrumentalisering.

Bij informele doorverwijzing kunnen ook (kleine, erg informele) RLS'en betrokken zijn waar er enerzijds weinig afspraken en contacten zijn met het lokaal beleid, waarbij deze structurele contacten zelfs afgewend worden door de organisaties zelf, maar er anderzijds alsnog doorverwijzing is. Zo is er de case van een evangelisch-protestants solidariteitsinitiatief, waar weinig structurele dialoog mogelijk is (omdat de organisatie het afwendt), maar waar het OCMW toch actief naartoe verwijst.

Het contact, specifiek bij de (subjectieve) doorverwijzingen, tussen die RLS'en en het OCMW beperkt zich dan tot als er een nood of probleem zich voordoet en beperkt zich vooral tot de verwijzing zelf, wat bovendien ook afhankelijk is van de werkwijze van de maatschappelijk werker in kwestie, aangezien een afsprakenkader ontbreekt. Zo gaf een

maatschappelijk werker van een OCMW het volgende aan over diezelfde evangelisch-protestantse organisatie:

*"Voor die organisatie stuur ik de mensen gewoon naar daar, schrijf ik het adres op, zeg ik, "Ga daar een keer langs en kijk een keer rond en vraag of ze nog iets kunnen doen als je nog iets ontbreekt". Ja, het hangt er echt wat vanaf, maar meestal proberen we zelf wel eens contact op te nemen, zodat we tegen de cliënt kunnen zeggen van, dat en dat moet je meenemen."*

*(maatschappelijk werker OCMW)*

Meestal is de opvolging na dergelijke, informele doorverwijzingen eerder beperkt in relatie tot de RLS, en wordt er bijgevolg weinig vanuit het OCMW gepeild naar de ervaringen van de organisaties of hulpvragers. De maatschappelijk werker volgt deze doorverwijzing bij de cliënt zelf wel, vaak in beperkte mate (bijvoorbeeld bij problemen), verder op.

Het eigen referentiekader van de maatschappelijk werker speelt binnen deze informele doorverwijzingen ook een rol. Het eigen referentiekader vormt mee de basis naar welke organisaties er doorverwezen wordt. Vaak gaat het over doorverwijzing naar organisaties waarover de maatschappelijk werker het meeste kennis heeft en positieve ervaringen bij koestert na eerdere doorverwijzingen. Een extra factor hierbij kunnen rechtstreekse en persoonlijke contacten van de maatschappelijk werker bij een organisatie zijn, zoals bv. door een vrijwilliger als vriend te hebben.

*"Een vriendin van mij, die heeft nu, allé, dat is nu toevallig, maar die heeft zelf een armoedeorganisatie, en ja, als dat natuurlijk voor de mensen haalbaar is om naar daar te gaan, dan neem ik, dan verwijs ik ook vaak naar haar door, maar evengoed naar andere organisaties."*

*(Maatschappelijk werker OCMW)*

Een doolhof van doorverwijzingen?

**c. Religieus-sensitieve doorverwijzing**

Bij dit doorverwijsproces houdt de doorverwijzer expliciet rekening met de religieuze achtergrond en bijhorende behoeften van de cliënt. De maatschappelijk werker neemt hierbij duidelijk zijn rol op als brugfiguur en houdt rekening met de religieuze achtergrond van de cliënten en verwijst daardoor gericht door, indien dat mogelijk is (is er bijvoorbeeld een dergelijke organisatie actief in de desbetreffende stad?). De doorverwijzer heeft daarbij ook meer inzicht in de religieuze achtergrond van de armoedeorganisaties in de stad.

De maatschappelijk werkers, die hier aandacht voor hebben, dienen evenwel de ruimte te krijgen om, soms langs procedures heen, deze doorverwijzingen te kunnen bewerkstelligen. Dit proces van religieus-sensitieve doorverwijzing krijgt bijgevolg meer ruimte binnen informele doorverwijscontexten, net omdat de maatschappelijk werkers dan minder gebonden zijn aan (gestandaardiseerde) procedures. De maatschappelijk werker in kwestie neemt bijgevolg de gevoeligheid rond religie en levensbeschouwing mee in (het detecteren van) de hulpvraag, wat ondersteunend kan zijn voor de cliënten in kwestie.

*"Ik kijk ook bijvoorbeeld naar de cultuur van de cliënt, van ja, eet jij halal of niet, dan is organisatie x bijvoorbeeld beter want die hebben ook halal pakketten, dus ja, dan moet je niet al de helft er gaan uithalen van "ah ja ik mag dat niet eten". Dat is voor de cliënt ook aangenamer dan dat je de helft van je pakket moet laten staan omdat je het niet mag eten. En in de zomer, allé, niet in de zomer, maar tijdens de Rammadam sturen wij ook wel door naar de moskeeën, omdat die dan ook voedselpakketten uitdelen, dus dan proberen we ook naar daar door te sturen voor de cliënten die moslim zijn."*

(Maatschappelijk werker OCMW)

**Fase 3: opvolging**

Bij al deze types kan evenwel de vraag gesteld worden: 'In welke mate is er nog verdere opvolging na de verwijzing?' Dit is namelijk bepalend om nog te kunnen spreken over doorverwijzing of eerder te spreken over wegverwijzing.

'Doorverwijzen' of 'wegverwijzen', zijn twee handelingswijzen die een erg verschillende invulling kennen. Wegverwijzen omvat het verwijzen van cliënten naar een andere instantie,

weg van de desbetreffende organisatie. Doorverwijzing gaat daarentegen ook over het verwijzen van cliënten naar een andere instantie, maar hierbij wordt de band met de cliënt niet terstond opgeheven en is er nog ruimte voor verdere opvolging binnen de desbetreffende organisatie.

*“Mensen zonder papieren hebben eigenlijk enkel recht op dringende medische hulp, dus vaak is dat ook wel van ‘wat kunnen we doen?’ Eigenlijk ook niet veel he, er is ook niet veel. Als we dan kijken naar mensen die wel in orde zijn met hun papieren, ja, dan stuiten we ook tegen verschillende problemen en is verwijzing nodig. (...) Dat is heel spijtig, want je kan, je wil die mensen helpen, maar je kan die mensen niet helpen...”*

(Maatschappelijk werker OCMW)

### **Opmerking**

Interessant bij deze doorverwijsprocessen, die vanuit de relatie tussen OCMW's en RLS'en geconstrueerd zijn, is dat de grote lijnen van deze doorverwijsprocessen ook verder doorgetrokken kunnen worden naar het bredere middenveld in steden. Diverse RLS'en maken ook deel uit van dat middenveld, identificeren zich er mee en bieden gelijkaardige hulp. Echter zijn er zeker ook belangrijke religieuze invloeden en aspecten die evenwel specifiek zijn voor de groep van RLS'en, die overheen de processen belicht werden en verderop nog belicht zullen worden.

Tevens is het ook belangrijk om, zoals reeds aangegeven, in te zien dat de doorverwijsprocessen vaak niet enkel op zichzelf voorkomen maar dat ze vaak gecombineerd in eenzelfde stad kunnen voorkomen. In eenzelfde stad kan bijvoorbeeld zowel gestandaardiseerde doorverwijzing op beleidsniveau voorkomen, doordat er specifieke afspraken zijn over doorverwijzing met een aantal RLS'en en middenveldorganisaties in de stad, maar is er evenzeer sprake van informele doorverwijzing omdat er ook verwijzing is naar initiatieven waar geen afspraken gelden.

Een doolhof van doorverwijzingen?

### Doorverwijsprocessen van RLS'en naar OCMW's

Doorverwijzing, binnen de relatie tussen OCMW'S en RLS'en, is evenwel niet eenzijdig. Ook vanuit religieuze solidariteitsinitiatieven wordt er op regelmatige basis doorverwezen naar overheidsinstanties, zoals het OCMW. Hoe deze doorverwijzingen aangepakt worden vanuit religieuze solidariteitsinitiatieven hangt erg af van organisatie tot organisatie maar zeker ook per vrijwilliger.

### Op organisatieniveau

Rechtenverkenning en vraagverheldering worden binnen bepaalde RLS'en nagestreefd met een eigen 'sociale dienst'. Zo is er bijvoorbeeld een Katholieke organisatie met een eigen sociale dienst, waar ondersteuning wordt geboden in de zoektocht naar informatie en oplossingen bij zowel sociale, financiële als relationele problemen. Deze ondersteuning legt zich toe op bemiddeling, doorverwijzing en begeleiding naar professionele diensten, als aanvulling op hun eigen materiële en psychosociale ondersteuning.

*"Alles wat we van informatie opvingen, via Kind en Gezin enzovoort, dat we dat hier binnen konden brengen in de sociale dienst om mensen beter op pad te zetten en dat doen we nog. We hebben dat alleen meer en meer verfijnt, ja... Dat materiële en dat inhoudelijke zijn altijd hand in hand gegaan. Mensen die hun voeding kopen, maar tegelijkertijd probeer je hen te bereiken. Om mee te praten, om een luisterend oor te zijn, om hen door te verwijzen."*

(Bestuurslid bij Franske)

Bij deze case is de relatie met het OCMW en de stad evenwel al relatief structureel vormgegeven, onder andere met een afsprakenkader. Bij een moslimorganisatie anderzijds is er evenzeer de verwijzing en contactopname met onder andere het OCMW, maar daarbij is de relatie vanuit het OCMW niet altijd even structureel (met beperkte afspraken) opgebouwd. Hierbij zou de religieuze achtergrond een rol kunnen spelen volgens de desbetreffende organisatie:

*"Bij ons is het vooral naar sociale diensten dat we doorverwijzen. Bijvoorbeeld iemand die komt met een zeer grote factuur van het ziekenhuis. Wij kunnen dat niet betalen, wij kunnen niet voor iedereen beginnen"*



*facturen te betalen, maar dan nemen wij contact op met het ziekenhuis. Ja, is er een afbetalingsplan mogelijk, zo'n dingen allemaal of iemand die zeer zware schulden heeft, nemen wij contact op met het OCMW: 'kunnen jullie kijken als die persoon recht heeft om op schuldbemiddeling te gaan?'. (...) Maar omgekeerd, omdat het OCMW eigenlijk al een groot netwerk zelf heeft en ik zeg het, ik denk dat het feit dat wij religieus gebonden zijn voor hen soms een duwtje (in de tegengestelde richting) geeft".*

(Oprichtster As-Sirraaj)

### **Op niveau van de maatschappelijk werker**

Evenzeer zijn er ook nog andere vormen van gestructureerde of vrijwillige (vanuit de maatschappelijk werker zelf) samenwerkingen te bespeuren tussen bepaalde RLS'en en OCMW's, waarbij op geregelde tijdstippen een maatschappelijk werker zetelt in de organisatie. *"Dat was, één keer per week, dat ik daar eigenlijk ook langsging, en als mensen vragen hadden, daar was er een apart lokaal, en dan konden ze de vraag stellen, zo wat informatieve vragen"* (maatschappelijk werker OCMW). Dit helpt om de brug te vormen tussen het OCMW en vrijwilligersorganisaties en tegelijk de drempel te verlagen voor de hulpvragers zelf.

### **Op individueel niveau: vrijwilligers**

Doorverwijzing vindt ook plaats op individueel niveau van de vrijwilligers. Er zijn heel wat vrijwilligers in RLS'en die vanuit hun eigen aanvoelen, achtergrond en kennis mensen helpen en verwijzen: *"Ik heb een technische opleiding genoten. Ik heb gans mijn leven in de privé in een technische sector gewerkt. En regelmatig staan ze hier met een gsm met problemen of een tablet.(...) Ze vragen technische inlichtingen. Onlangs had er iemand zijn examen mee voor kraandrijver en er was een oefening op tillen van lasten, hij had er problemen mee en ik had hem dan geholpen en met handen en voeten uitgelegd. Hoe dat hij de berekeningen moest maken. Enzovoort."* (Vrijwilliger bij Samaria)

Maar diezelfde vrijwilliger gaf ook aan dat sommige hulpvragen niet door zichzelf of de organisatie kunnen ingevuld worden, waardoor verwijzing nodig is. Echter hangt de wijze van doorverwijzing, bij het ontbreken van structurele contacten en samenwerkingen (o.a. met het OCMW) voornamelijk af van de vrijwilliger zelf: *"Ze vragen soms ook voor te*

Een doolhof van doorverwijzingen?

*overnachten, daklozen. We moeten ze dan ook naar de juiste organisatie doorverwijzen. (...) We geven de info gewoon mee, verdere stappen ondernemen, dat is ook onze taak niet.*"  
(Vrijwilliger bij Samaria)

### Interreligieuze doorverwijsnetwerken

Interreligieuze doorverwijsnetwerken, zichtbaar of net erg onzichtbaar, vormen ook een belangrijk net tussen religieuze solidariteitsinitiatieven. Wanneer men binnen religieuze gemeenschappen en solidariteitsinitiatieven botst op de eigen limieten van de hulpverlening, wordt niet altijd overal gedacht of zelfs geweigerd om formele hulpverlening in te schakelen. In deze contexten wordt er ook vaak gekeken naar de relaties binnen de eigen religieuze gemeenschap en/of wat andere religieus geïnspireerde initiatieven kunnen bieden.

Deze interreligieuze doorverwijsnetwerken kunnen **zichtbaar** zijn en in een eerder **geformaliseerd samenwerkingsverband/netwerk** opgenomen zijn. Zo is er in Gent het KRAS-netwerk wat oorspronkelijk enkele parochiale werkingen en solidariteitsinitiatieven verbond en van daaruit werden er samenwerking en verwijzing mogelijk gemaakt. Momenteel gaat dit netwerk breder dan enkel Katholieke en religieuze initiatieven, en zijn er alsnog samenwerkingen, waarbij het religieuze aspect ook overstegen kan worden.

Tevens zijn er ook meer **onzichtbare netwerken**. Zoals informele samenwerkingen en verwijzingen waarbij **religie de verbindende factor** is, bijvoorbeeld tussen moskeeën onderling of Katholieke solidariteitsinitiatieven onderling of...: *"Sommigen kwamen bijvoorbeeld vanuit de andere gemeenschappen vragen: "Er is een gezin, er is een probleem. Mogen ze een week hier blijven of twee weken?" (...) Of iemand belt van een andere moskee. "Ik ken iemand en die heeft een probleem. Zouden jullie kunnen geld verzamelen?"* (Bestuurslid Moskee Khalid ibnul-Waleed). Hierbij wordt samenwerking en contact met de lokale overheid vermeden en eerder opengetrokken binnen dezelfde geloofsgemeenschap(pen). Dit kan komen vanuit vooroordelen, wantrouwen,... maar wordt zeker ook gevoed vanuit de eigen geloofsovertuigingen (om bijvoorbeeld zélf de mensen te helpen):

*“De moslimgemeenschap is vrijgevig. Dat is vraag van Allāh (...) aan moslims om vrijgevig te worden. En de Profeet (...) was de meest vrijgevige persoon, en wij nemen hem als voorbeeld. (...) Dus daarom die vrijgevigheid bij de moslims.”*

(Bestuurslid Moskee Khalid ibnul-Waleed)

Er wordt ook **binnen de eigen gemeenschap** of organisatie intern gezocht naar de mensen met de juiste profielen om specifieke hulpvragen op te lossen, zoals dit citaat vanuit een andere moslimgemeenschap aantoont: *“We hebben nog niet echt een casus gehad waar we echt naar buiten moesten gaan. Echt gewoon binnen (onze moslimgemeenschap), mijn zus is professioneel logopediste, moesten zij iets zien, kunnen zij ook altijd doorverwijzen. Dat was bij mij het ding, ik schoof het door naar mensen waarvan ik wist dat ze bekwaam waren en als zij zien dat het te groot was voor hier, dat ze dan altijd konden doorverwijzen.”* (Vrijwilliger Ma’had Attarbiyya)

Ook zijn de eigen **wijken** en buurtwerkingen belangrijke plekken in het kader van samenwerking, doorverwijzing én het uitbouwen van netwerken. Zo organiseerden twee geloofsgemeenschappen uit dezelfde wijk, gedurende lange tijd, een voedselbedeling. Hierbij was er een actieve samenwerking tussen de lokale Moskee en de protestantse Kerk, waarbij de bedeling afwisselend in beide omgevingen plaatsvond. Dit toont aan dat er ook lokale en interreligieuze (doorverwijs)netwerken, in eigen wijk, opgebouwd worden.

## Dynamieken overheen de doorverwijsprocessen

Het vorige deel leerde ons dat er heel wat doorverwijsprocessen gaande zijn in de onderlinge relatie en context van OCMW's en religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven. Echter vallen overheen deze doorverwijsprocessen ook diverse dynamieken op te merken, dewelke hieronder ontdekt kunnen worden.

### Doorverwijzing als (vaak enig) communicatiemiddel

Doorverwijzing vormt de meest zichtbare vorm van samenwerking en contactopname tussen publieke instellingen en religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven. Doorverwijzing is dus een communicatiemiddel op zich. Door cliënten en hulpvragers naar

Een doolhof van doorverwijzingen?

elkaar te verwijzen, treden OCMW's en religieuze solidariteitsinitiatieven in interactie met elkaar. Dit contact verloopt, langs beide kanten, doorgaans echter beperkt, van korte telefonische gesprekken tot mails, WhatsApp berichten of door mee te gaan met een hulpvrager bij een intakegesprek in het OCMW. De verwijzing op zich is dan ook vaak de enige manier waarop diverse religieuze solidariteitsinitiatieven en maatschappelijk werkers in interactie treden met het elkaar, wanneer er geen structurele samenwerkingen zijn.

De communicatie geformuleerd vanuit het perspectief van een maatschappelijk werker:

*“De ene organisatie verwacht een aanmelding via een onlineplatform, maar er zijn organisaties die gewone papieren willen, die we dan invullen, afstempelen en meegeven. Dan zijn er ook organisaties die graag een WhatsApp berichtje hebben, of een telefoontje, ik heb al wel gehad dat ik effectief telefoneer en ze zeiden van: ‘Ja maar je moet niet altijd bellen met mensen die voedselhulp nodig hebben, die gaan hier echt niet zijn voor hun plezier, en dus, het maakt niet uit, laat ze maar gewoon allemaal komen’, dus, het is een beetje afhankelijk van de organisatie.”*

(Maatschappelijk werker OCMW)

Opvallend bij gestandaardiseerde doorverwijzing, zowel op beleidsniveau als organisatieniveau, is dat er vaak intensieve communicatie was bij het opstellen van de afspraken en/of een convenant, vanuit het beleid (OCMW/ lokaal bestuur) naar de RLS'en toe, maar dat de verdere communicatie op dat niveau snel vervalt en louter terugvalt op de doorverwijzing van maatschappelijk werkers zelf.

*“Wij geven onze noden wel door aan het OCMW, maar we hebben wel het gevoel dat daar weinig mee gebeurt (desondanks er een afsprakenkader is rond doorverwijzing). Dat samenwerking met 't stad niet altijd evident is.”*

(Vrijwilliger bij Sterkte in Nabijheid)

### **Link tussen religieuze achtergrond en wijze van communicatie**

Binnen de doorverwijzing van OCMW's naar RLS'en dient er echter nog een nuance gemaakt te worden tussen de diverse religieuze achtergronden. Opvallend is dat bij doorverwijzing naar Katholieke organisaties vaak minder rekening wordt gehouden met de

religieuze achtergrond. Hierbij kan de vraag gesteld worden of deze organisaties in onze maatschappij meer als 'normaal' beschouwd worden? Historisch bestaat het katholieke luik namelijk naast het liberale en sociale luik, binnen de verzuiling. Dit kan een verschil maken in de manier waarop OCMW's en de stad in contact treden met katholieke RLS'en én omgekeerd. Heel wat organisaties hebben namelijk al meer erkenning opgebouwd doorheen de geschiedenis (zie historische schets), waaruit ook meer structurele contacten en samenwerkingen konden groeien, al kan dit zeker niet doorgetrokken worden tot alle katholieke solidariteitsinitiatieven.

De wijze en mogelijkheden van communicatie worden soms ook als stroever aangevoeld vanuit organisaties met andere religieuze achtergronden, zoals bij deze moslimorganisatie:

*"Wel, het zijn vooral de particuliere zaken, dus bijvoorbeeld iemand die, ik zeg maar bijvoorbeeld iets nodig heeft en dat wij zeggen, wij kunnen daar niks aan doen, dat wij dan doorverwijzen naar het OCMW, maar de contacten zijn vaak heel moeilijk. We hebben nu wel een nummer van het OCMW gekregen dat we kunnen bellen die niet toegankelijk is voor het publiek bijvoorbeeld voor die sociale diensten moet je soms uren aan die lijn hangen voor je daar binnen geraakt".*

(Oprichtster As-Siraaj)

### **Doorverwijzing als machts- en gezagsmiddel**

Initiatieven met een religieuze achtergrond hanteren doorverwijzing nog meer als machts- en gezagsmiddel dan andere middenveldorganisaties om zich te laten 'gelden' ten aanzien van de stad en het OCMW. Dit om meer positie te kunnen innemen in dat middenveld en sterker te staan in de relatie tot de seculiere actoren. Zo zijn er diverse religieus geïnspireerde armoedeorganisaties waar de rol van de vrijwilligers, als brugfiguur, bij doorverwijzing gekenmerkt wordt door het feit dat ze de hulpvragers begeleiden bij en tijdens de doorverwijzing, zoals bij een intakegesprek bij het OCMW. Er wordt druk gezet op het OCMW door een cliënt bijvoorbeeld te vergezellen bij een intakegesprek na een verwijzing. Dat is enerzijds in het belang van de cliënt zelf om ondersteuning te bieden tijdens het gesprek, om administratieve handelingen (zoals de aanvraag van een leefloon) mee te kunnen opvolgen en tevens om druk op de hulpverlening te zetten: *"Dan gaan we*

Een doolhof van doorverwijzingen?

*mee op gesprek (..) dat is weer om die druk te behouden*”(vrijwilliger bij De Kaai). Anderzijds valt dit ook te kaderen in het belang van de religieus geïnspireerde organisatie zelf, want door zich te laten zien en horen kan er meer bestaansrecht/ erkenning met bijhorende middelen afdwongen worden en kan men zelfs spreken over ‘doorverwijzing als middel’.

Doorverwijzing en solidariteit, als middel om meer gezag te verkrijgen, spelen zich ook nog op een hoger niveau af, namelijk op dat van de maatschappij. Hierbij vallen soms nog achterliggende dynamieken op te merken, zeker bij initiatieven met een religieuze achtergrond. Zo is er de case van een moskee waarbij hun solidariteitsacties, zoals huiswerkbegeleiding, het achterliggend idee omvatten om de rol van de moskee herop te waarderen in de samenleving en om jongere generaties opnieuw dichterbij hun Moskee te brengen:

*“De religie speelt bij mij persoonlijk wel een rol. Ik denk bij velen van ons ook, want het uitgangspunt was: ‘hoe gaan we jongeren terug dichterbij brengen bij de moskee?’ De moskee moet eigenlijk een bredere rol innemen in de samenleving dan enkel gebeden. En dat was eigenlijk het uitgangspunt. Huiswerkbegeleiding was daar een eerste stap toe. (...) We probeerden de rol van de moskee in de samenleving te opwaarderen en de eerste stap daar naartoe was de mensen die moesten komen en huiswerkbegeleiding was daar een middel voor.”*

(Bestuurslid Ma’had Attarbiyya)

### **Doorverwijzing als bedreiging**

Een doorverwijzing brengt, al is het in de meest basale vorm, een verbinding tot stand tussen de desbetreffende actoren. Echter zijn er bepaalde religieuze solidariteitsinitiatieven die deze verbinding met seculiere overheidsinstanties liever erg beperkt of zelfs onbestaand zien. Autonomie is hierbij het leidend principe. Deze religieuze solidariteitsinitiatieven staan vaak erg op de autonomie van hun initiatieven maar zeker ook op de autonomie van hun religieuze beleving. Binnen dit kader kan een doorverwijzing en eventuele verdere contactopnames met de lokale overheid als een bedreiging gezien worden voor deze autonomie. Vandaar dat sommige initiatieven deze verwijzingen erg

beperkt houden, zodat de relatie en het contact met de overheid, beperkt blijft en de - religieuze - autonomie maximaal bewaard wordt. De gesloten houding en het wantrouwen van deze initiatieven komen ook tot uiting ten opzichte van onderzoek, zoals deze.

Ook wordt het contact, onder andere via doorverwijzing, met overheidsinstanties soms beperkt gehouden om de meest kwetsbare mensen alsnog te kunnen helpen: *“We hebben onze eigenheid, onze eigen keuzes (...) dat je niet in één keer de regels zou moeten volgen van ‘t stad. (...) Het is absoluut niet zo, bijvoorbeeld dat je geen eten zou mogen geven aan mensen zonder papieren. Bijvoorbeeld zo iets moeten ze niet mee afkomen.”* (Vrijwilliger De Kaai)

Zo is er ook de case van een moskee waar er lange tijd opvang geboden werd om erg kwetsbare, dakloze gezinnen tijdelijk onderdak te bieden. Dit omvat een dunne lijn met wat wettelijk toegestaan is. Ze werkten daardoor deels onder de radar om mensen alsnog te kunnen helpen:

*“Bij de gemeente is niet... Hoe zeg je dat? Niet vergund als wonende plek (de Moskee). En dat is, als we dat toelaten is dat op onze verantwoordelijkheid. (...) We willen die mensen niet op straat laten slapen, met hun gezin, dat is heel moeilijk. (...) Soms moet je niet kunnen kijken naar de regels, moet je kunnen initiatief nemen. Je moet een beetje risico kunnen nemen.”*

(Bestuurslid Ma'had Attarbiyya)

### Gelaagde complementariteit

De vorige dynamieken 'doorverwijzing als machts- en gezagsmiddel' en 'doorverwijzing als bedreiging' tonen aan dat heel wat religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven diverse motieven hebben om een doorverwijsrelatie met het OCMW aan te gaan. De diversiteit blijkt dus breder te gaan dan de religieuze identiteit, want ook **motieven en positionering** in diverse lagen van de samenleving spelen een belangrijke rol. Het concept 'gelaagde complementariteit' vat deze diversiteit en wordt hieronder uitgebreid gekaderd.

Een doolhof van doorverwijzingen?

### **Doorverwijzing en positionering: vijf motieven**

Complementariteit omvat het idee dat verschillende actoren, vrijwilligersorganisaties, overheden,... (op verschillende niveaus) elkaar aanvullen en hun eigen krachten en expertise bundelen om samen een meerwaarde te kunnen bieden en zaken te realiseren die ze elk afzonderlijk moeilijk kunnen waarmaken (Litwak, 1985; Dahlberg, 2005). Hierbij gaat het over 'elkaar aanvullen' en is de samenwerking er niet 'ter vervanging' of om taken en verantwoordelijkheden door te schuiven (subsidiariteit). Dit onderzoek wees echter uit dat complementariteit een gelaagde opvatting vraagt in de relatie tussen OCMW's, lokale besturen en RLS'en. Religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven zijn namelijk erg divers, hebben eigen motieven, en mogen bij doorverwijzing zeker niet als een homogene groep gezien worden, bleek uit de voorgaande dynamieken. Naast de diverse religieuze achtergronden onderscheiden we volgende vijf **motieven**, die een rol kunnen spelen om een **doorverwijsrelatie** aan te gaan met het lokale OCMW en die bovendien belangrijk kunnen zijn in het nastreven van een gelaagde complementaire relatie:

Een **eerste motief** om als RLS een doorverwijsrelatie aan te gaan met het OCMW, kan zijn om positie in te nemen in het bredere middenveld, net omdat ze zich als een deel van dat middenveld zien én tegelijk de materiële en immateriële hulpverlening als dé taak voor het middenveld zien. *"Je bouwt de maatschappij op, gestructureerd [via de overheid ] maar zeker ook met de vrijwilligers. Dat maakt de maatschappij, dat maakt het warme van het leven onderling. Wat je nu meer en meer hoort, is dat individualisme."* (Vrijwilliger Samaria)

Een **tweede motief** kan inhouden dat er vanuit een RLS wordt beoogd om een sterkere positie in te nemen ten aanzien van het OCMW en het lokaal bestuur, om van daaruit meer middelen te kunnen verkrijgen. Daarbij ziet de RLS de doorverwijsrelatie met het OCMW als een hulpverleningsrelatie waaraan wederkerigheid, zoals financiële middelen maar ook materiële (bv. een lokaal) als immateriële (bv. professionele ondersteuning) steun, vasthangt. *"Ik zou willen dat de lokale overheid ons eerst en vooral financiert. Wij doen alles als vrijwilligers en (...) het OCMW, die worden voor van alles en nog wat betaald. Maar eigenlijk doen wij hetzelfde werk als een OCMW doet, alleen doen wij het vrijwillig."* (Oprichtster As-Siraaj)

Een **derde motief** kan inhouden dat er vanuit een RLS wordt beoogd om een sterkere positie in te nemen ten aanzien van het OCMW en het lokaal bestuur, om van onderuit verandering teweeg te kunnen brengen. Zo zijn er ook RLS'en die deze doorverwijsrelatie zien als 'noodhulp onder protest' en dit aanvatten met een verlangen om een politiserende



signaalfunctie ten aanzien van dat lokaal sociaal beleid te kunnen opnemen. Dit net om problemen en moeilijkheden vanuit hun veld en ervaring te kunnen aankaarten, net omdat ze met de meest kwetsbare mensen werken. *“Wij staan voor de mensen. De officiële instanties zijn een loketbediening en die kan van hier tot de rand van de tafel iets voor u doen. Maar wij staan aan de andere kant van het loket en wij dagen altijd dat loket terug uit opdat ze het zouden verbreden”* (Vrijwilliger bij ‘De Verscheidenheid’). Menigmaal zijn er bij dit motief en ‘noodhulp onder protest’ geen verwachtingen naar wederkerigheid in de vorm van extra middelen aan bod gekomen, net om de boodschap en eigenheid niet in het gedrang te brengen door te veel overheidsinmenging. Tegelijk leeft er bijvoorbeeld bij een Katholiek solidariteitsinitiatief de frustratie dat ze vanuit de lokale overheid en het OCMW enkel benaderd worden vanuit de hulp die ze kunnen bieden en niet vanuit welke signaalfunctie ze zouden kunnen opnemen, terwijl ze dat wel willen nastreven.

Een **vierde motief** om een doorverwijsrelatie aan te gaan, kan inhouden dat er vanuit een RLS wordt beoogd om een zekere relatie aan te gaan met het OCMW, net om hulpvragers tot bij hun initiatief te krijgen. Ze nemen vanuit hun geloof de rol als vrijwilliger op en nemen deel aan de solidariteitsinitiatieven van hun gemeenschap en/of RLS, en gaan een doorverwijsrelatie aan om via het OCMW vervolgens nieuwe hulpvragers aan te trekken.

Een **vijfde motief** om een doorverwijsrelatie aan te gaan, kan inhouden dat er vanuit een RLS wordt beoogd om een sterkere positie in te nemen en (eigen) structuren op te bouwen in de maatschappij. *“De moskee moet eigenlijk een bredere rol innemen in de samenleving dan enkel gebeden. En dat was eigenlijk het uitgangspunt. Huiswerkbegeleiding was daar een eerste stap toe.”* (Bestuurslid Ma’had Attarbiyya)

Deze motieven tonen aan dat er heel wat diverse positioneringen van RLS’en te onderscheiden zijn in de onderlinge doorverwijsrelaties met het OCMW en dat hier ook verwachtingen naar **wederkerigheid** aan gekoppeld worden. Hierbij is het bovendien belangrijk om deze verschillen en diversiteit te erkennen in de bredere relaties, doorverwijzing en communicatie vanuit een OCMW, Sociaal Huis en lokaal bestuur en de wederkerigheid af te stemmen op de (individuele) noden en motieven van de RLS’en in kwestie, dan spreekt men namelijk over **gelaagde complementariteit** (zie ook ‘Aanbevelingen en kritische reflectie’).

## **De rol van doorverwijzing en brugfiguren bij gelaagde complementariteit**

**Doorverwijzing** belichaamt deze gelaagde complementariteit. Door religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven actiever in te schakelen bij diverse doorverwijsprocessen en van hen een inclusieve houding te verwachten ten aanzien van de hulpvragers, is er bij een groep van RLS'en ruimte en nood aan complementariteit en wederkerigheid. Zoals de verschillende motieven (zie boven) van RLS'en aantonen, kan dat erg divers zijn, van het opnemen van een signaalfunctie tot meer middelen en ondersteuning tot het respecteren van grenzen qua overheidsinmenging. Wanneer doorverwijzing echter éézijdig en volgens subsidiariteit gebeurt vanuit welvaartsstaatsinstellingen, zoals het OCMW, dan is er geen sprake van gelaagde complementariteit aangezien er enkel van het religieuze initiatief wordt verwacht om flexibel en inclusief te zijn en de hulpvragers (met diverse achtergronden) op te vangen. In deze situatie is er te weinig erkenning, contact, ondersteuning en opvolging vanuit het OCMW en bij uitbreiding de lokale overheid, om de nood aan die wederkerigheid en gelaagde complementariteit in te vullen.

Ook **brugfiguren** spelen een rol bij deze gelaagde complementariteit. Het vorige deel spitste zich voornamelijk toe op het beleidsniveau maar ook op niveau van de maatschappelijk werkers, als brugfiguren, zijn er belangrijke inzichten mee te geven. Zo is het onder andere van belang hoe zij zelf tegenover RLS'en staan en de verwijzing vorm geven. Verwijzen ze cliënten eerder weg of volgen ze strikt het gestandaardiseerd doorverwijsproces, ook al is er een 'mismatch' qua organisatie (bv. op basis van religie en eventuele voedselvoorkeuren). Of zetten ze bijvoorbeeld toch doorverwijzingen buiten het systeem op? Maar ook vrijwilligers uit RLS'en zijn belangrijke actoren bij het concept van gelaagde complementariteit. Door bijvoorbeeld de hulpvrager mee te vergezellen naar het (intake) gesprek bij het OCMW of te bemiddelen bij moeilijkheden op scholen, fungeren ze vaak als tolk en wordt het tastbaar hoe ze de brug vormen tussen beide partijen, vaak ook met oog op een meer complementaire en evenredige relatie tussen hen, als RLS, en het OCMW.

## Spanningen

De diverse besproken doorverwijsprocessen en bijhorende dynamieken zijn echter niet vrij van spanningen. Dit gedeelte gaat dieper in op deze spanningen die in de doorverwijsrelatie tussen OCMW's en religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven voorkomen.

### Gestandaardiseerde doorverwijzing en beperkt contact

Door de nadruk op efficiëntie verlopen doorverwijzingen steeds meer op een gestandaardiseerde wijze, zo bleek eerder in dit rapport. Meer en meer wordt er een vooropgestelde doorverwijsbrief ingevuld en meegegeven aan de cliënten. Dit heeft een negatieve impact op de rechtstreekse relaties tussen vrijwilligers en maatschappelijk werkers. Er komt dan immers een formulier tussen het persoonlijk contact in te staan, waardoor er veel informatie, context en nuance verloren gaat. De keuze komt ook volledig bij de doorverwijzer te liggen, meestal een publieke organisatie zoals het OCMW. Hierdoor hebben de religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven minder handelings- en beslissingsruimte, wat spanningen veroorzaakt, en al zeker wanneer het actieve contact en de betrokkenheid van de RLS'en bij de opmaak van het afsprakenkader afslankt naarmate de uitvoering verder loopt.

We illustreren dit met de casus van een katholieke armoedeorganisatie die een stroever contact ervaart sinds het instappen in een gestandaardiseerde samenwerking en doorverwijsproces met de stad en het OCMW:

*"Eigenlijk in de basistekst hebben we wel inspraak gehad, maar we merken toch dat ze gedeeltelijk, waarschijnlijk onder druk van het gemeentebestuur die alle soorten mensen en alle soorten strekkingen heeft, toch ook een beetje hun weg gaan. Dus het is een beetje elkaar zoeken daarin."*

(Vrijwilliger bij Geraarke)

## Wederzijdse onbekendheid en wantrouwen

Kennis van religieus en levensbeschouwelijk geïnspireerde organisaties over hoe de lokale overheid functioneert, wie verantwoordelijk is voor welke kwesties, en wat wederzijdse verwachtingen zijn vormt een belangrijke basis om contact op te bouwen en correct te kunnen doorverwijzen. *“Het is goed dat het OCMW er is (...) maar met het CAW heb je dat ook (...) dat mensen bij deze organisaties niet de juiste opvang krijgen. Dat is ook een algemeen zeer, hoe gaan we deze mensen helpen, wat moeten we daarmee doen? Wie kan wat doen?”* (Vrijwilliger bij De Kaai)

In de praktijk zien we echter dat sommige religieus geïnspireerde middenveldorganisaties helemaal geen of erg beperkte banden hebben met stadsdiensten, wat niet alleen resulteert in een gebrek aan kennis maar ook van vertrouwen. Vertrouwen is vaak een cruciale factor die de relatie tussen religieuze initiatieven en de overheid positief beïnvloedt. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar uit interviews met medewerkers van initiatieven blijkt dat vertrouwen vele facetten heeft en afhankelijk is van verschillende factoren. Mensen kunnen bijvoorbeeld weinig algemeen vertrouwen in de overheid hebben, maar wel in een specifieke ambtenaar. Uit contacten met zo'n ambtenaar kunnen samenwerkingen ontstaan waarop er in de toekomst verder gebouwd kan worden.

Wantrouwen komt in sommige religieuze initiatieven voort uit de perceptie dat overheden vijandig staan tegenover de religieuze traditie van waaruit ze werken. Zo schuwt een moslimorganisatie bijvoorbeeld contact met stadsdiensten omdat ze bang is dat de religieus geïnspireerde aspecten van hun werking, zoals de gebedspauzes en het scheiden van mannelijke en vrouwelijke vrijwilligers, zouden geproblematiseerd worden. Eveneens houdt wantrouwen religieuze solidariteitsinitiatieven tegen om de lokale overheid te betrekken bij activiteiten:

*“Eigenlijk wil ik dat [nauw contact en subsidies] niet. Omdat je dan afhankelijk wordt van de overheid (...) als je dan bepaalde activiteiten hebt, ga je altijd een beetje moeten wegmoffelen wat je doet, want als ze merken dat je met iets religieus bezig bent...”*

(Vrijwilliger in Moskee Ma'had Attarbiyya).

## Geformaliseerde versus flexibele hulpverlening

De formeel georganiseerde hulpverlening vanuit de overheid, die nogal rigide is, staat in contrast met de vaak meer flexibele hulpverlening die religieuze solidariteitsinitiatieven kunnen bieden. Het mandaat van professionals in het OCMW laat het namelijk soms niet toe om gepaste ondersteuning te bieden, zo bleek eerder in dit rapport. Een medewerker van een katholieke organisatie plaatste een kanttekening bij de contouren van het mandaat van OCMW-medewerkers:

*“Wij staan voor de mensen. De officiële instanties zijn een loketbediening en die kan van hier tot de rand van de tafel iets voor u doen.”*

(Vrijwilliger bij ‘De Verscheidenheid’)

Een kerklid van de Ignatiusgemeenschap, die een huisvestingsinitiatief oprichtte voor erkende vluchtelingen, erkende daarbij ook de werklast bij OCMW-medewerkers. *“Onze vrijwilligers begeleiden één gezin, maar aan het OCMW, [voor] een assistent [kan de caseload oplopen tot] 60.”*

De flexibiliteit van religieuze solidariteitsinitiatieven op vlak van toegankelijkheid én hulpverlening, komt dan in spanning te staan met de geformaliseerde en begrensde aanpak van OCMW's, al zeker wanneer de OCMW-medewerkers actief beroep doen op die flexibele hulpverlening:

*“Maar er is nog veel werk vanuit de overheid ook, wat ik zo jammer vind in OCMW's is dat het veel ambtenaren zijn die 9 to 5 werken en dat is het. Wij hebben mensen die om 22 uur 's avonds aan ons deur staan en we gaan ze ook niet weigeren. Ze zouden meer permanenties moeten hebben. Heel veel mensen komen naar ons, 't is nog niet zo lang geleden een Palestijnse vrouw (...) die op straat was beland en zij kon alleen twee dagen in de week in de nachtopvang terecht en dan beginnen ze te bellen. Het OCMW om te vragen 'kunnen jullie haar niet plaatsen (...), kunnen jullie een bed verzorgen?' en dat vind ik jammer dan.”*

(Oprichtster As-Siraaj)

Een doolhof van doorverwijzingen?

Flexibiliteit gaat hier echter niet enkel over toegankelijkheid en hulpverlening op zich maar ook over cultuur-sensitiviteit:

*"Dat ze eigenlijk vanuit de overheid ook eens opleidingen geven rond diversiteit en hoe omgaan met mensen met een andere religie of origine, verschil van tradities van alles en nog wat. Dat is toch wel allemaal heel belangrijk om dat meer in kaart te brengen."*

(Vrijwilliger As-Siraa)

Vrijwilligers uit RLS'en hebben namelijk meer ruimte en de eigen religieuze achtergrond om hier sensitiever mee om te gaan, alhoewel dit vaak beperkt wordt tot de eigen religie. Tegelijkertijd verwacht men van een overheidsinstantie als het OCMW dat er een evenwicht bewaard wordt met hun seculiere rol en gedachtegoed.

## Aanbevelingen & kritische reflectie

Diverse doorverwijsprocessen en onderliggende dynamieken, die recht uit de dagdagelijkse praktijk van OCMW's en RLS'en komen, werden doorheen dit rapport besproken. Bewustwording en dieper inzicht werden beoogd bij het construeren en blootleggen van deze processen. Maar hoe kan er beleidsmatig en in de praktijk verder mee aan de slag gegaan worden?

### Lokale probleemanalyse

Een stap terugnemen, dat is wat eerst en vooral belangrijk kan zijn. Een stap terugnemen om, op beleidsniveau als lokaal bestuur en OCMW, in eigen stad een uitgebreide zoektocht en analyse uit te werken over hoe het - religieuze - middenveld zich beweegt in de stad en wat de relatie is tot het lokaal sociaal beleid. Dit rapport toonde namelijk aan dat naast de gevestigde organisaties ook nog heel wat kleine, vaak onzichtbare, informele initiatieven actief zijn in steden, vaak met een religieuze achtergrond. Inzicht krijgen in deze initiatieven is belangrijk om een beter zicht te krijgen op wat er leeft in eigen stad, waar mensen hulp krijgen en hoe informele initiatieven, met welke religieuze achtergrond, zich bewegen in de stad. Door hierbij ook rekening te houden met de religieuze achtergrond van initiatieven, worden deze initiatieven ook erkend in hun waarde. Dit is alvast een eerste stap in het aangaan van nieuwe, duurzame en respectvolle (doorverwijs)relaties in het - religieuze - middenveld. Weliswaar enkel als de religieuze solidariteitsinitiatieven hierdoor als groep niet in een apart hoekje geduwd worden en gelijk behandeld worden met overeenkomstige middenveldorganisaties.

### Doorverwijzing en samenwerking

In de relatie tussen OCMW's en RLS'en tonen de doorverwijsprocessen aan dat er heel wat manieren zijn om deze (doorverwijs)relaties vorm te geven. Van gestandaardiseerde tot informele en religieus-sensitieve doorverwijzing, dewelke bovendien ook gecombineerd voorkomen in de OCMW's. Het is bijgevolg een gelaagde relatie, waarbij gelaagde complementariteit en communicatie belangrijke factoren blijken. Dit tonen ook de onderliggende dynamieken binnen doorverwijzing aan.

Een doolhof van doorverwijzingen?

## Communicatie

Communicatie blijkt de belangrijkste eerste stap binnen het (verder) opbouwen van deze doorverwijsrelaties. Het eerste contact **vanuit OCMW's** met RLS'en ligt op beleidsniveau. Dit eerste contact vraagt laagdrempelige communicatie. Institutionele tonen en belangen kunnen erg afschrikken bij eerste, fragiele contacten. Vertrouwen opbouwen is hierbij belangrijk, waarna mogelijkheden tot verdere communicatie en zelfs samenwerking kan bekeken worden. Hierbij zal afwijzing zeker aan de orde zijn, langs beide kanten. Soms zal het water te diep zijn om de religieuze en seculiere idealen te verenigen. Echter is de communicatie dan ook niet voor niets geweest. Eén contact is beter dan geen en vanuit het OCMW kunnen doorverwijzingen vervolgens beter afgestemd worden.

Eens er nieuwe én bestaande samenwerkingen en doorverwijzingen zijn, dan ligt de communicatie vooral bij de maatschappelijk werkers zelf. Tijdens deze doorverwijzingen is het belangrijk om voldoende oog voor communicatie te hebben, met de dynamieken van gelaagde complementariteit in het achterhoofd, zeker ook bij langere, reeds bestaande samenwerkingen. Gestandaardiseerde doorverwijzingen met doorverwijsbrief, bijvoorbeeld, kunnen aangevuld worden met persoonlijk contact, zoals om bijvoorbeeld extra context over te brengen waar nodig. **De discretionaire ruimte** kan hiervoor aangesproken worden door maatschappelijk werkers. Zo ook bijvoorbeeld bij gestandaardiseerde doorverwijsprocessen, waarbij de verwijzing bepaald wordt door een stadsbreed systeem en specifieke criteria, kunnen cliënten soms niet bij een passend solidariteitsinitiatief terechtkomen. Dit onder andere op basis van anonimiteit, omdat mensen soms liever geen beroep doen op een voedselbedeling in de eigen wijk, maar zeker ook op basis van religie. Religieuze gevoeligheden maar ook voedselvoorkeuren kunnen hierin een rol spelen. Door de systematische verwijzing, als maatschappelijk werker, bijgevolg niet blind te volgen, de case kritisch te bekijken en ervan te durven afwijken, kan de discretionaire ruimte veelbetekenend zijn voor de cliënten zelf alsook voor de religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven, waardoor spanningen vermeden kunnen worden.

Beleidsmatig is er bovendien ook nog voldoende communicatie nodig met de RLS'en om de opvolging, ook in kader van het streven naar gelaagde complementariteit, aan te houden. Zo is er bij gestandaardiseerde verwijzingen vaak sprake van afspraken die aan het begin van de samenwerking zijn vastgelegd, maar is het van belang om deze afspraken te blijven heronderhandelen, in vraag te stellen en wederzijdse noden te blijven



detecteren. Regelmatige contacten met RLS'en of samenkomsten kunnen de draagkracht, moeilijkheden en noden beter monitoren en opvolgen. Zodat doorverwijzing niet vanuit subsidiariteit (verantwoordelijkheden afschuiven en doorgeven) maar vanuit gelaagde complementariteit en samenwerking tot stand komt.

### **Gelaagde complementariteit**

Doorheen de dagdagelijkse praktijk, met actieve doorverwijzingen, is er bijgevolg zowel voor de maatschappelijk werkers als het lokaal bestuur een belangrijke rol weggelegd. Het belang van communicatie komt in deze doorverwijscontexten ook hand in hand te liggen met de achterliggende dynamieken van de gelaagde complementariteit waarover het daarnet ging. Dit concept gaat ook verder dan de huidige opvatting over 'complementariteit' waarbij de klemtoon ligt op samenwerking tussen twee of meerdere actoren, ter aanvulling en niet ter vervanging van elkaars diensten. Bij gelaagde complementariteit blijft dit idee ook overeind maar wordt er meer rekening gehouden met de diverse motieven en positioneringen die achter (een groep van) actoren, zoals RLS'en, kunnen schuilen, net door ze in een samenwerking niet als een homogene groep te zien maar als individuele actoren met eigen motieven en bijhorende noden. Dit met oog op het nastreven van gepaste wederkerigheid en een betere afstemming.

Gelaagde complementariteit zou dan ook een centraal begrip moeten zijn in de doorverwijsrelatie tussen RLS'en en OCMW's. Daarbij is het net belangrijk dat OCMW's en lokale besturen de diversiteit aan RLS'en en hun mogelijke motieven om de doorverwijzing aan te gaan, onder andere via communicatie, trachten naar boven te brengen en hier ook voldoende erkenning aan geven. Deze afstemming gebeurt best per organisatie. Dit kan onder andere in de vorm van complementariteit door tegenover de hulpverlening vanuit RLS'en (o.a. via doorverwijzing) gepaste financiële, materiële of professionele ondersteuning te plaatsen, mede op basis van wat er gewenst is door de RLS in kwestie en wat mogelijk is voor het lokaal bestuur. Maar dit kan evenzeer net gaan over de inperking van overheidsinmening, net omdat de RLS de doorverwijsrelatie beperkt wil houden tot de essentie, of kan het net gaan over het verlenen van een signaalfunctie aan RLS'en die hun doorverwijsrelatie met het OCMW eerder onder protest beschouwen. Hierdoor kan de verdere doorverwijzing meer afgestemd worden op maat van de organisaties in kwestie.

Een doolhof van doorverwijzingen?

Gelaagde complementariteit is tegelijk ook geen evident verhaal, het omvat namelijk een evenwicht zoeken tussen alle actoren, wat onderstaande case van een moskee ook aantoont:

*“Je moet je verplicht bedekken, maar dan krijg je Stad Gent op je dak. Je moet dan ook niet direct alle deuren opengooien en zeggen dat het open is voor iedereen en dat iedereen mag komen hoe hij wil, want dan krijg je problemen met de moskee. De ouders zien dat als een probleem, en ook mensen als ikzelf, ik zou dat een probleem vinden.”*

(Bestuurslid Ma’had Attarbiyya)

De idee om zich meer open te stellen naar de bredere bevolking en tegelijk het verlangen te voelen om inclusiever en vanuit wederkerigheid benaderd te worden door de maatschappij en de (lokale) overheden, brengt ook nieuwe verwachtingen met zich mee, waar interne tegenstand tegen komt in meerdere initiatieven. Tevens kunnen bepaalde motieven ook botsen met seculiere logica’s van een lokale overheid, maar daarbij kan het belangrijk zijn om ook deze motieven te kennen als lokaal bestuur.

Gelaagde complementariteit gaat er, reflecterend vanuit het perspectief van RLS’en, in de kern om dat een groep van religieuze middenveldorganisaties proberen in te breken op de territoriale logica van het welvaartsregime en van onderuit verandering teweeg willen brengen en/of meer middelen willen bekomen. Ze helpen als organisaties de meest kwetsbare mensen en willen tegelijkertijd meer aanzien en positie innemen binnen de contouren van het welvaartsregime en de maatschappij om ook hun noden en bevindingen uit de dagdagelijkse praktijk te signaleren en er iets voor terug te krijgen. Het is daarbij vervolgens aan de OCMW’s en lokale besturen om een evenwicht te vinden met wat mogelijk en gewenst is in kader van de doorverwijsrelatie en wederkerigheid. Van hieruit ontstaat er ruimte om vanuit een lokaal bestuur de intrinsieke motieven van RLS’en na te gaan, in gesprek te gaan, een relatie op te bouwen en de wederkerigheid af te toetsen. Continue dialoog is hierbij noodzakelijk, waarbij het afstemmen van noden (van initiatieven) een belangrijk aspect is maar nog verder dient te rijken, het gaat er namelijk ook over om een gedeelde publiek-private verantwoordelijkheid op te nemen voor de realisatie van het recht op menselijke waardigheid van de hulpvragers.

Tegelijkertijd is het vrije initiatief van het - religieuze - middenveld ook een belangrijk aspect om te koesteren. Samenwerking en doorverwijzing tussen RLS’en en OCMW’s mag

dus niet betekenen dat het vrije initiatief om solidariteit te verlenen en dat uit eigen religieuze waarden in te vullen, vervalt. Vandaar ook de introductie van het concept 'gelaagde complementariteit'. Maar net zoals religie gerespecteerd dient te worden, verdient de seculiere context dat ook. Het OCMW dient de eigen waarden niet te verloochenen in de samenwerking met religieuze initiatieven, want structurele hulp voor burgers, vanuit de overheid, is broodnodig. Maar tegelijk dienen deze OCMW's zelf ook voldoende te reflecteren en bewust te zijn van hun mandaat om die structurele hulp aan burgers te verlenen en hierin voldoende verantwoordelijkheid op te nemen. Zodat doorverwijzing niet vervalt in wegverwijzing en zodat de structurele dialoog (vervat in het concept van gelaagde complementariteit) recht kan doen aan het belang en de inzet van - religieuze - middenveldorganisaties.

### Informereren

Vanuit RLS'en is een open geest ook gewenst, want ook zij dragen een gedeelde verantwoordelijkheid. Vooroordelen en wantrouwen ten opzichte van overheden zijn onvermijdelijk, maar gebrekkige kennis over de werking van overheidsinstanties, zoals OCMW's, dragen hieraan bij. Zich informeren en dit ook uitdragen naar de brede groep van vrijwilligers, kan hierbij helpen. Hieraan kunnen OCMW's en lokale besturen ook bijdragen, namelijk door het correct informeren via folders, een duidelijke website,... maar eveneens door bijvoorbeeld zichtbaar te zijn in de organisaties zelf. Zo kunnen periodieke 'zitdagen/momenten' van maatschappelijk werkers een laagdrempelige manier zijn om enerzijds dichterbij de - religieuze - solidariteitsinitiatieven te staan en anderzijds ook de meest kwetsbare hulpvragers te bereiken.

Ook kan het interessant zijn om maatschappelijk werkers en beleidsmedewerkers actiever kennis te laten maken met religie. Dit linkt aan het idee van (het gebrek aan) levensbeschouwelijk bewustzijn bij professionals (in analogie met armoedebblind of armoedebewust handelen), waarbij een specifiek bewustzijn bij professionals, het verschil kan maken in de (doorverwijs)praktijk. Plaatsbezoeken bij RLS'en en OCMW's kunnen daarbij bijvoorbeeld een opstap vormen, om kennis te maken met organisaties naar waar ze eigenlijk doorverwijzen. Ook opleidingen kunnen het bewustzijn vergroten zoals de e-course van het Soligion onderzoeksproject 'God in de welvaartsstaat', dewelke zowel openstaat voor professionals als vrijwilligers. Maar ook maatschappelijk werkers in opleiding kunnen nog meer met de superdiversiteit en religie binnen de hulpverlening geconfronteerd worden. Net zoals doorverwijzing een belangrijk thema kan zijn om

Een doolhof van doorverwijzingen?

opgenomen te worden binnen opleidingen, zodat er meer inzicht komt in de diverse doorverwijsprocessen en welke impact deze hebben op de betrokken middenveldinitiatieven en hulpvragers.

Dit zijn mogelijke handvaten, maar tegelijk is het besef ook groot dat maatschappelijk werkers al een erg grote caseload hebben. Daarom kan het al van belang zijn om vanaf de opleiding in te zetten op de religieuze diversiteit in solidariteit en steden maar ook om de relatie tot het - religieuze - middenveld stelselmatig op te bouwen. Tenslotte beginnen duurzame contacten en relaties met - religieuze - middenveldorganisaties sowieso op beleidsniveau, wat alvast een belangrijke (eerste) stap is.

## Besluit

'Dwalen in een doolhof van doorverwijzingen', was het centrale gedachtegoed waar dit onderzoek zich in vastgebeten heeft. Een doolhof dat zich specifiek afspeelt in de onderlinge doorverwijsrelaties tussen religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven en OCMW's. Een onontgonnen veld waar weinig over te vinden is in de bestaande literatuur en tegelijk erg uiteenlopend vorm krijgt in stedelijke contexten. Van erg zichtbare netwerken tot verwijzingen 'onder de radar'.

Dit onderzoek trachtte structuur in het doolhof te krijgen en onderscheidde diverse doorverwijsprocessen, dewelke opgenomen werden in dit rapport. Gaande van gestandaardiseerde, informele en religieus-sensitieve doorverwijsprocessen, waarin er vat werd gekregen op hoe OCMW's via processen en/of op informele wijze verwijzingen met RLS'en vormgeven, ging het tot interreligieuze doorverwijsprocessen waarin de onderlinge netwerken tussen religieuze gemeenschappen en initiatieven belicht werden. Tevens werd er aangetoond dat RLS'en zelf ook doorverwijzen naar OCMW's en via deze weg, als brugfiguren, ook de doorverwijsrelatie actief vormgeven. Zo spelen er diverse dynamieken bij heel wat religieus geïnspireerde solidariteitsinitiatieven om een doorverwijsrelatie met het OCMW aan te gaan. Doorverwijzing kan bijvoorbeeld een opstap vormen naar het verkrijgen van meer middelen, wat dan op zijn beurt ook weer als een motief kan gezien worden.

Overheen de bevraagde RLS'en hebben we bijgevolg vijf types van motieven, om een doorverwijsrelatie met het OCMW aan te gaan, kunnen onderscheiden. Gaande van positie innemen in het bredere middenveld of de bredere maatschappij, een sterkere positie beoogen met het OCMW en lokaal bestuur om meer middelen te verkrijgen of net om een signaalfunctie te vervullen, tot het aantrekken van nieuwe hulpvragers via doorverwijzing.

Diverse motieven die tegelijk ook de diversiteit aan RLS'en aantonen. Dit bracht ons ten slotte nog bij het concept van 'gelaagde complementariteit' waarmee werd aangetoond dat een diversiteit aan RLS'en, ook een diverse en gelaagde aanpak vraagt. Net door deze initiatieven niet als een homogene groep te zien, vanuit een OCMW en lokaal bestuur, en individuele motieven te erkennen, kan er meer wederkerigheid op maat ingebouwd worden binnen de diverse doorverwijsrelaties. Wederkerigheid heeft namelijk een bepalende invloed op de onderlinge relaties én hulpverlening, wat zal blijken in het derde rapport. Continue dialoog is hierbij noodzakelijk, waarbij het afstemmen van noden (van initiatieven) een belangrijk aspect vormt maar het gaat daarbij ook over het opnemen en afstemmen van een gedeelde publiek-private verantwoordelijkheid in kader van de realisatie van het recht op menselijke waardigheid van de hulpvragers.

Het is geen 'of-verhaal' maar een 'en-verhaal'. Openstaan voor elkaar en bekijken waar men elkaar kan versterken op een gelijkwaardige manier, met een eigen identiteit en vanuit eigen verantwoordelijkheden (zeker bij OCMW's), zal leiden tot een complementaire, evenwichtige -doorverwijs - relatie. Wat een mooi doel is, ook in het belang van de hulpvragers.

## Bibliografie

- Andreotti, A., Mingione, E., & Polizzi, E.** (2012). Local welfare systems: A challenge for social cohesion. *Urban Studies*, 49(9), 1925-1940 & Kazepov, Y. (2008). The subsidiarization of social policies: Actors, processes and impacts: Some reflections on the Italian case from a European perspective. *European Societies*, 10(2), 247-273
- Dahlberg, L.** (2005). Interaction between Voluntary and Statutory Social Service Provision in Sweden: A Matter of Welfare Pluralism, Substitution or Complementarity? *Social Policy & Administration*, 39(7), 740-763.
- Dean, H.** (2015), *Social rights and human welfare*. London: Routledge.
- Dewanckel, L. et al.** (2024). Revisiting the role of social work in the substantial realisation of social rights in local welfare systems: transforming and changing the rules of the institutional game? *Social Policy & Administration*, published online.
- Haight, W., Kayama, M., & Korang-Okrah, R.** (2013). Ethnography in social work practice and policy. *Qualitative Social Work*, 13(1), 127-143. <https://doi.org/10.1177/1473325013507303>
- Imilan, W., & Marquez, F.** (2019). Urban Ethnography. *The Wiley Blackwell Encyclopedia Of Urban And Regional Studies*, 1-15. <https://doi.org/10.1002/9781118568446.eurs0500>
- Juchtmans, G.** (2018). *Een drievoudige inbedding voor kwetsbare gezinnen. Over brugfiguren, brugorganisaties en hun netwerk*. Geraadpleegd via <https://lirias.kuleuven.be/retrieve/525768>
- Kessl, F.** (2009), Critical reflexivity, social work, and the emerging European post-welfare states. *European Journal of Social Work*, 13(3), pp. 305-317.
- Lister, R.** (2004). *Poverty*. Cambridge: Polity
- Lister, R.** (2007). Inclusive citizenship: Realizing the Potential. *Citizenship Studies*, 11(1), 49-61.
- Turner, B.** (2016). 'We are all denizens now: on the erosion of citizenship', *Citizenship Studies*, 20(6-7), 679-692.
- Watson, N., McKie, L., Hughes, B., Hopkins, D. and Gregory, S.** (2004). '(Inter)dependence, needs and care: The potential for disability and feminist theorists to develop an emancipatory model', *Sociology*, 38(2), pp. 331-50.
- Zamora, D.** (2017). De l'égalité à la pauvreté. Les reconfigurations de l'assistance et les transformations de l'État social belge (1925-2015). Editions de l'Université Libre de Bruxelles, coll. Sociologie et Anthropologie.

## Over de auteur



### **Silke De Troyer**

#### Doctoraatsonderzoeker

Silke studeerde in 2020 af aan de Universiteit Gent met een master in het sociaal werk. Aansluitend startte Silke als doctoraatsonderzoeker bij het onderzoeksproject van 'Soligion' en ging ze een 'joint-PhD' aan met de Universiteit Gent en de Universiteit Antwerpen. Haar onderzoek spitst zich specifiek toe op de doorverwijs- en financieringsrelaties tussen OCMW's en religieus en levensbeschouwelijk geïnspireerde solidariteitsinitiatieven.

## Gerelateerde publicaties

- De Troyer, S. (2024). Rapport 1: Stedelijke contexten onder de loep. Gentse en Vilvoordse contextschetsen met een focus op lokaal sociaal beleid in relatie tot het religieuze middenveld. [www.soligion.be](http://www.soligion.be).
- De Troyer, S. (2024). Rapport 3: Wat met wederkerigheid? Over financieringsrelaties en andere vormen van wederkerigheid tussen OCMW's en religieus & levensbeschouwelijk geïnspireerde solidariteitsinitiatieven. [www.soligion.be](http://www.soligion.be).
- Van Wymeersch, E., & De Munck, B. (2024). *God in de welvaartsstaat: religieus en levensbeschouwelijk geïnspireerde solidariteit in Vlaanderen*. Acco.

 SOLIGION