

BRUGFIGUREN

BASISONDERWIJS

Een handelingskader



Inhoud

Inleiding.....	4
Why	5
How	6
Methodiek.....	6
Pijlers Brugfigurenwerk.....	8
1. Versterken van ouders met bijzondere aandacht voor kansengroepen.....	8
2. Versterken van het schoolteam	8
3. Samenwerking met de buurt en netwerk uitbouwen.....	9
Wisselwerking.....	9
Link met pijlers Wijkgericht Sociaal Werk	10
De brugfiguur: houding, rollen en ethiek.....	11
Houding	11
Rollen.....	13
Ethiek en beroepsgeheim.....	15
What.....	17
1. De brugfiguur maakt zichzelf en de werking bekend.....	18
2. De brugfiguur versterkt informatie-uitwisseling en communicatie tussen ouders en school 20	
3. De brugfiguur versterkt de ouderbetrokkenheid.....	22
4. De brugfiguur is er voor gezinnen op alle levensdomeinen, met een verhoogde focus op het leer- en opvoedingsproces	24
5. De brugfiguur versterkt de school in het omgaan met diversiteit.....	25
6. De brugfiguur versterkt de netwerkvorming tussen school, de ouders en relevante partners in de buurt.....	26
7. De brugfiguur verlaagt drempels van de hulp- en dienstverlening door ouders wegwijs te maken en door een signaalfunctie naar het beleid te vervullen	27
Teamwerking.....	28
Plaats in het organogram	28
Vergaderstructuur	28
2-wekelijkse teamvergadering	28
Casusbespreking (mobiel team).....	28
MDO	28
Intervisie Provincie West-Vlaanderen	28
Ad Hoc	29
Vaste brugfiguur vs mobiele brugfiguur.....	29
Waarover gaat het?.....	29

Invulling	29
Spanningsveld en afbakening.....	29
Binnen de eigen organisatie	29
Binnen de schoolcontext	30
Eigen instrumenten	31
Registraties	31
Engagementsverklaring	32
Jaaractieplan.....	32
Werkingsverslag	32
Handelingskader.....	33
Inspiratie.....	34

Inleiding

Een handelingskader, wat is dat nu weer? Dit document heeft een aantal doelstellingen.

Eerst en vooral is het een **houvast** voor de brugfiguren, een toetssteen. Het moet voeding geven aan de alledaagse praktijk van de brugfiguren.

In een handelingskader schuilt natuurlijk ook een risico dat het als te strak wordt ervaren en ook zo wordt gebruikt. Het is in geen geval de bedoeling dat dit beperkend is, het is zeker wel de bedoeling om dit als basis te gebruiken, en waar nodig uitzonderingen in te zetten. De mens staat voorop en het is van groot belang dat er altijd op maat kan worden gewerkt.

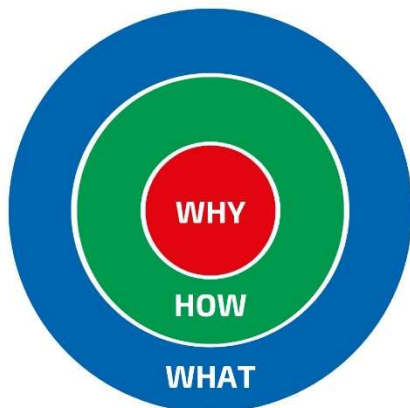
Eén ding staat in elk geval op voorhand al vast: brugfiguren wijken af van onderstaande. We moeten ook. Gemotiveerd afwijken maakt deel uit van het werk.

“Hou van de regel, koester de uitzondering”.

Een tweede doelstelling van dit handelingskader is **duidelijk** maken aan iedereen die geen brugfiguur is, wat we nu eigenlijk doen. Hoe werken we, wat is de insteek, hoe kun je met ons samenwerken? Want wat brugfiguren doen, wat onze methodiek is, is nog te dikwijls onbekend en hierdoor vaak onduidelijk. En dit willen we de wereld uit. Daarom maken we dit document ook zo uitgebreid. Soms nemen we over van andere teksten, in plaats van er enkel naar te verwijzen. Zo vatten we alles in één document.

Dit handelingskader bestaat, net als de visietekst van wijkgericht sociaal werk, uit 3 grote delen: why, how, what

1. Why: waarom doen we dit? Wat is onze missie, onze doelstelling?
2. How: hoe gaan we dit doen? Welke visie hanteren we, welke waarden?
3. What: wat gaan we doen? Concrete acties en initiatieven om bovenstaande te verwezenlijken.



Why

Het garanderen van een menswaardig bestaan voor iedereen in onze stad, *met bijzondere aandacht voor schoolgaande kinderen en hun specifieke context.*

Brugfiguren willen elk kind evenwaardige ontwikkelingskansen bieden. We versterken en ondersteunen gezinnen in een kwetsbare situatie met kinderen in het Kortrijkse basisonderwijs en hun scholen.

How

Methodiek

Brugfigurenwerk is een actieve, positieve, relationele, onvoorwaardelijke, niet-geformaliseerde en politiserende werkvorm van aanwezig zijn, gericht op het maximaliseren van onderwijskansen van kinderen in het Kortrijkse basisonderwijs en de realisatie van een kwaliteitsvol leven van ouders in kwetsbare posities.

De brugfiguur vormt de brug tussen burger/gezin, het schoolteam, de buurt en hulp- en dienstverlening.

Elk stukje van deze definitie is van belang:

Actief: Brugfiguren wachten niet af op een bureau maar zoeken op. We werken vindplaatsgericht. We zijn aanwezig op school, op ouderavonden, op de praatgroep, bij mensen thuis, ...

Positief: Brugfiguren benaderen mensen via hun kwaliteiten en mogelijkheden. We zijn eerst en vooral geïnteresseerd in de kwaliteiten van mensen. Problemen en disfuncties komen later vanzelf wel aan bod, als de relatie versterkt is. We zien de mensen in de eerste plaats als mensen met kwaliteiten en mogelijkheden.

Relationeel: Brugfigurenwerk is altijd relationeel werken. Brugfiguren zien de ouder, de leerkracht, de zorgcoördinator, het kind als iemand die in relatie staat met anderen. We gaan met die mensen een gelijkwaardige (evenwaardige) en betrouwbare relatie aan. We kijken in die relatie wat er gedaan kan worden en evalueren of het juiste dan goed gedaan is.

Onvoorwaardelijk. De gezinnen hoeven niet te voldoen aan criteria om met een brugfiguur in contact te komen en een relatie op te bouwen. Brugfiguren stellen geen voorwaarden. We stellen geen voorwaarden over waarden en normen, cultuur of omgangsvormen. Onvoorwaardelijk wil ook zeggen dat de relatie niet afhankelijk is van het wel of niet bereiken van bepaalde doelstellingen. Onvoorwaardelijk is ook dat mensen de relatie met de brugfiguur niet verliezen, ook al hebben ze een tijd geen contact meer met ons gehad.

Natuurlijk stellen brugfiguren wel voorwaarden over persoonlijke grenzen.

Niet-geformaliseerd: Brugfigurenwerk is geen formele hulpverlening¹, in veel gevallen is het zelfs geen hulpverlening. We leggen de brug naar hulp- of dienstverlening, maar nemen zelf minimaal de rol van hulpverlener op.

Brugfigurenwerk is een niet-geformaliseerde werkvorm, er zijn geen verwachtingen, contracten of voorwaarden. Er is geen geformaliseerd aanbod, er is enkel een vertrouwensrelatie om vanuit te vertrekken.

Politisierend: Brugfiguren ijveren mee voor toegang tot rechten. We kaarten structurele factoren aan die sociale rechtvaardigheid belemmeren. Samen met de gezinnen en scholen zoeken we naar oplossingen en beïnvloeden we signaleren naar het beleid.

¹ Met geformaliseerde hulpverlening bedoelen we het effectief zelf behandelen van de aanvraag of toekenning van rechten (aanvraag leefloon, thuiszorgtoelage, werkloosheidsuitkering) en/of het begeleiden van mensen binnen de contouren van een contract (GPMI, POP, ...).

Niet-geformaliseerde hulpverlening werkt zonder contract en werkt rechtenverkenkend. Ze legt waar nodig de brug naar geformaliseerde hulpverlening.

Werkvorm: Brugfigurenwerk is een bezoldigde baan. Een brugfiguur werkt methodisch: ze streeft doelstellingen na op een systematische, doelgerichte en procesmatige manier.

Aanwezig zijn: Brugfiguren willen niet in de eerste plaats interveniëren. Het vertrekpunt is om aansluiting te zoeken bij het leven van mensen. Door dicht bij de mensen te zijn, ontstaat er (meestal) een respectvolle relatie waarin heel veel besproken en behandeld kan worden. De belangrijkste werkinstrumenten van de brugfiguur zijn de eigen persoonlijkheid en de vertrouwensrelatie.

Kwaliteitsvol leven: Een kwaliteitsvol leven wordt bepaald door drie factoren: de sociale grondrechten, volwaardig in relatie staan met de samenleving en zelfbeschikkingsrecht.

Pijlers Brugfigurenwerk

Brugfiguren basisonderwijs werken op 3 pijlers:

1. Versterken van ouders² met bijzondere aandacht voor kansengroepen.
2. Versterken van het schoolteam.
3. Samenwerking met de buurt uitbouwen.

We behandelen elk deel van de pijler en de wisselwerking ertussen hieronder elk apart.

Versterken van ouders met bijzondere aandacht voor kansengroepen

Doelgroep:

(Kortrijkse) ouders van gezinnen met schoolgaande kinderen (in het basisonderwijs in Kortrijk) zijn onze eerste doelgroep.

Hoe:

Brugfiguren zijn maximaal aanwezig op school om zo laagdrempelig mogelijk hulpvragen te detecteren en hiermee gepast aan de slag te gaan. Hierbij is het belangrijk steeds op vraag en met mandaat van de ouder te werken, met hun uitdrukkelijke mandaat iets te doen en steeds transparant te zijn in wat we voor hen doen.

Als brugfiguur ligt de focus in deze om, vanuit een vertrouwensrelatie, de brug te vormen naar de gepaste hulp- of dienstverlening, binnen of buiten de eigen organisatie. Het is in principe niet de bedoeling om zelf een begeleidingstraject op te zetten. Om dit te kunnen doen, bouwt de brugfiguur eerst vertrouwen op, brengt de situatie goed in kaart en verheldert de vraag.

Een brugfiguur neemt op wat zich vóór de geformaliseerde hulpverlening bevindt. Daarnaast maakt een brugfiguur wanneer dit nodig en gewenst is, de brug naar gepaste hulp- of dienstverlening. Een brugfiguur gaat proactief aan de slag en informeren en informeert gezinnen ook over mogelijkheden en rechten.

De pijler noemen we verder kortweg “pijler ouders”.

Versterken van het schoolteam

Doelgroep:

Het schoolteam is een diverse groep van klasleerkrachten, zorgleerkrachten, administratieve medewerkers, zorgcoördinatoren, directeurs, begeleiders van de opvang, beleidsondersteuners, ...

Brugfiguren willen dit schoolteam versterken, vooral in het omgaan met diversiteit en kansarmoede.

Hoe:

Stap één is aanwezig zijn, aanspreekbaar zijn, in interactie gaan en zaadjes planten bij leden van het schoolteam. Daarnaast willen we ook structureel zaken aanpakken bij het schoolteam. Daarom maken we samen met de school een jaaractieplan op. We zijn steeds bereid om mee te denken over verschillende thema's, zoals laagdrempelige communicatie, omgaan met diversiteit en betaalbaarheid.

Deze pijler noemen we verder kortweg “pijler schoolteam”.

² Hiermee bedoelen we alle opvoedingsverantwoordelijken. Dit kunnen naast de ouders, ook de grootouders, voogd, ... zijn.

Samenwerking met de buurt en netwerk uitbouwen

Doelgroep:

Personen en organisaties die wenselijk deel uitmaken van het netwerk van de scholen en de gezinnen.

Hoe:

Dit doen brugfiguren op verschillende manieren. We breiden ons eigen professioneel netwerk actief uit, gaan op zoek naar informatie, laten organisaties naar ons team komen of gaan er op bezoek. We nemen deel aan netwerkmomenten om verbindingen met (mogelijke) partners op te zetten of te versterken. Dit kan gaan van zeer buurt- of wijkgericht naar stadsbreed of zelfs nog ruimer.

Daarnaast maken we in het jaaractieplan ook ruimte om deze pijler aan te pakken. We gaan op pad met ouders en leerkrachten, we brengen de partners binnen in de schoolcontext.

De pijler noemen we verder kortweg “pijler buurt en netwerk”.

Wisselwerking

Brugfiguren basisonderwijs werken op elke pijler apart, maar zijn ook de schakel tussen de 3 pijlers.

In een ideale wereld maken brugfiguren zichzelf overbodig. We zoeken steeds naar het versterken van gezinnen, schoolteams en netwerken. We proberen het niet in hun plaats te doen. We ondernemen acties die gezinnen, schoolteams en netwerken stimuleren om zonder hulp van een brugfiguur te functioneren.

Link met pijlers Wijkgericht Sociaal Werk

De brugfiguren basisonderwijs zijn ingebed in Wijkgericht Sociaal Werk, waarbinnen zo goed als alle sociale hulp- en dienstverlening van Stad Kortrijk zit. Die werking is gebaseerd op 3 pijlers.

1. **Hulpverlening:** Het bieden van steun en begeleiding op alle levensdomeinen en het aanbieden van producten³ en diensten gericht op het vervullen van sociale grondrechten. Dit met een duidelijke link naar werk en activering.
2. **Ontmoeting:** Het realiseren van zelfontplooiing en verbinding tussen mensen door het organiseren, stimuleren en faciliteren van ontmoeting met een recreatieve, vormende of informatieve inhoud.
3. **Buurtgericht werken:** Het versterken van de samenhang en verbondenheid in de buurt vertrekkend vanuit de aanwezige sterktes en noden.

Ook de brugfiguren werken op deze 3 pijlers, volgens hun specifieke manier.

1. **Hulpverlening:** brugfiguren bieden een informele vorm van hulpverlening aan die zich situeert op alle levensdomeinen. Brugfiguren bieden zelf geen producten aan, we leiden er wel naar toe.
2. **Ontmoeting:** bij de brugfiguren ligt de focus niet alleen op het individuele, maar ook op het collectieve. Schoolbabbels, infomomenten, organisatiebezoeken, koffiemomenten, schoolpoortacties: het zijn allemaal voorbeelden van initiatieven die de brugfiguur neemt om ontmoeting te realiseren.
3. **Buurtgericht werken:** de 3^{de} pijler van het brugfigurenwerk sluit hier perfect bij aan.

³ Maaltijden, activiteiten, kortingskaarten, ...

De brugfiguur: houding, rollen en ethiek

Houding

Authenticiteit: zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

Als authentieke brugfiguur gaan we een eerlijke relatie aan, mogen we onze persoonlijkheid laten zien, hebben we aandacht voor de impact van ons eigen gedrag op de hulpvrager en nemen we een open, eerlijke en transparante houding aan in relatie tot onze gezinnen.

Empathie: we proberen ons in te leven in de leefwereld van de hulpvrager. De brugfiguur beschikt over een passend inlevingsvermogen. Door te luisteren proberen we de juiste vraag te detecteren. We tonen in alle omstandigheden begrip voor de hulpvrager. Ook waar dit soms niet evident is.

Evenwaardigheid: op gelijk niveau staan met de hulpvrager of de collega. Niet hetzelfde zijn, maar wel evenveel waard zijn. Het zien van de krachten van de andere.

De brugfiguur is niet gelijk aan de hulpvrager; dit zijn steeds twee verschillende posities. Het zijn echter wel twee posities die gelijkwaardig zijn: inhoudelijk verschillend, maar relationeel gelijkwaardig. We vertrekken vanuit dialoog om samen met de hulpvrager een proces te doorlopen.

Openheid: Een open houding betekent dat brugfiguur de hulpvrager accepteert in zijn eigenheid, met zijn overtuigingen, normen en waarden. Het is zonder vooroordelen, zonder schuld geven een begripvolle steunende houding aannemen en tot een open communicatie komen.

Onvoorwaardelijke acceptatie: vertrekken vanuit en aanvaarden van de leefwereld van de hulpvrager.

Een onvoorwaardelijke dienstverlening betekent dat brugfiguren de hulpvrager onvoorwaardelijk accepteren. We accepteren hen als mens, ongeacht hun origine, hun geloofsovertuiging, hun verleden, ...

Een onvoorwaardelijke acceptatie van de hulpvrager betekent niet dat er geen voorwaarden kunnen gesteld worden aan de klant (bvb. voor het krijgen van leefloon waar steeds voorwaarden aan verbonden zijn, ...). Er is een onvoorwaardelijke acceptatie van de hulpvrager als mens, maar we stellen wel voorwaarden aan het gedrag. Bijvoorbeeld: we veroordelen onze hulpvrager (als mens) niet omdat hij in het verleden veroordeeld is voor een misdaad of zwartwerk deed. Anderzijds, als de hulpvrager agressief gedrag stelt naar de medewerker toe, dan hoeven we dit niet te accepteren. We proberen wel te begrijpen van waar de agressie komt. Agressie is slechts heel uitzonderlijk een uiting van gedrag ten aanzien van de medewerker, omdat die op dat moment niet doet wat de hulpvrager verwacht. Als iemand dagelijks overleeft in stress, dan is 1 woord soms voldoende om een situatie te laten escaleren, zelfs al is dit een vriendelijke goeiedag. Begrijpen dat dit niet noodzakelijk een persoonlijk gerichte aanval is, maar wel vaak een manier om een opeenstapeling van machteloosheid of onrechtvaardigheid te uiten, staat ons toe om ook gepaster met agressie om te gaan.

We gaan in dialoog met de hulpvrager over het spelbord, maar ook over de spelregels.

Positieve ingesteldheid: Een krachtgerichte brugfiguur met een positieve ingesteldheid ondersteunt wat goed loopt en helpt hulpvragers dit te zien en hier kracht uit te putten.

Soms wordt de brugfiguur geconfronteerd met de machteloosheid van een hulpvrager en zijn situatie. Soms is het heel moeilijk daar nog positieve elementen in te vinden. Op die momenten is het belangrijk de hulpvrager te ondersteunen en erkenning te geven voor de moeilijke situatie.

Professionele nabijheid: De brugfiguur is professioneel nabij wanneer we een duidelijk en betrokken engagement ten aanzien van de hulpvrager tonen. In functie van de noden van de hulpvrager kan de

brugfiguur tegelijkertijd dicht als veraf in de relatie staan. In opbouw van een vertrouwensrelatie is een eerlijke betrokkenheid, bereikbaarheid en beschikbaarheid nodig. Een professionele nabijheid wordt ook gekenmerkt door grenzen. Hulpvragers moeten zich gesterkt weten, niet betutteld.

Betrouwbaarheid: Een betrouwbare brugfiguur past begrippen zoals beroepsgeheim, sereniteit, privacy en discretie toe op gepaste wijze in contact met zijn hulpvrager, de verslaggeving en het hulpverleningsnetwerk.

Respect: Een respectvolle brugfiguur uit zich op verschillende terreinen: respect voor eigenheid, tempo, context, hulpvraag, ...

Breed en generalistisch denken en handelen: Brugfiguren verenigen hun brede dienstverlening niet tot een pasklaar antwoord op die ene specifieke vraag die hen bereikt. We grijpen elke vraag aan om in relatie te gaan en de bredere context in kaart te brengen. Van daaruit proberen we op maat van elke hulpvrager een gepast aanbod te formuleren.

Proactief handelen: Brugfiguren wachten niet tot een vraag tot bij hen komt. We proberen zo vroeg mogelijk mensen in of met risico op armoede te vinden en te helpen. We treden in contact met de mensen daar waar ze zijn en ons nodig (zouden kunnen) hebben, pikken daar de signalen en noden op en zoeken samen naar de beste oplossing. Hoe vroeger we tussenkomen, hoe beter we kunnen vermijden dat mensen dieper in de problemen terechtkomen.

Kennis & vaardigheden

Kennis: Brugfiguren beschikken over de juiste kennis van regels, interne procedures, wetgevingen, sociale kaart ... of kunnen deze terugvinden op de bestemde plaats en ook toepassen waar nodig. De brugfiguur maakt gebruik van de hulpbronnen waar alle informatie terug te vinden is zoals de sociale kaart, softwareprogramma's, basisprincipes, kennisplein, websites, ... We beschikken hiervoor over de juiste administratieve vaardigheden. Over deze kennis beschikken is een continu leertraject vanaf de eerste dag van tewerkstelling.

Vaardigheden: Brugfiguren zijn zeer flexibel en kunnen omgaan met en zich aanpassen aan diverse mensen en situaties, zoals:

- Multi-problem situaties.
- Mensen met psychische problemen, mentale beperkingen e.a. specifieke problemen
- Diverse culturen.
- Het vinden van een evenwicht tussen administratieve verwachtingen en methodische verwachtingen.
- Omgaan met veranderende accenten vanuit het beleid.
- Anticiperen op veranderingen in de samenleving, lokaal en bovenlokaal.

Noot: voor alle hulpverleners binnen Stad Kortrijk (Wijkgericht Sociaal Werk) worden bovenstaande verwachtingen gesteld aan houding, kennis & vaardigheden.

Rollen⁴

Vertrouwenspersoon

Vertrouwen komt te voet maar gaat te paard. Als we maximale ontwikkelingskansen aan kinderen willen geven, hebben we een goede samenwerking nodig tussen ouders en school. Samenwerken lukt pas als er wederzijds vertrouwen is. De brugfiguren spelen een centrale rol in die vertrouwensband door informeel en laagdrempelig de ouders tegemoet te treden, door te luisteren naar hun noden en vragen. Tegelijk zijn wij 'doorgeefluik' van dat opgebouwde vertrouwen naar de hele school. Zo komen alle partners dicht bij elkaar en bloeien de kinderen open. Vertrouwen opbouwen kunnen we daarom ook niet los zien van verbinden, versterken en positief communiceren.

Het is fijn om een vertrouwensband met ouders op te bouwen. Nog fijner is het wanneer hun vertrouwen uitbreidt naar de hele school. Ouders hebben hier ook tijd voor nodig. Sommige ouders kijken met veel argwaan naar de school. Over het algemeen blijkt het vertrouwen tussen ouders en brugfiguren overdraagbaar naar de school in zijn geheel. Wat geldt voor de ouders geldt in zekere mate ook voor de leerkrachten. Er is tijd nodig om een wederzijdse vertrouwensband met ons op te bouwen.

De brugfiguur is dus zowel aanspreekpunt en vertrouwenspersoon van de ouders als van de leerkrachten.

Verbinder

Brugfiguren zijn er gekomen omdat in een diverser wordende wereld de verbindingen tussen mensen en instellingen onder druk staan. De leerkracht mag dan nog bijna uitsluitend uit een blanke Vlaamse middenklasse komen, de kinderen (en hun gezinnen) stromen uit alle sociale klassen en uit alle hoeken van de wereld binnen.

Vandaar dus: de brugfiguur. De naam zegt het zelf: een brug verbindt twee oevers, twee contexten, twee werelden. Een brugfiguur maakt verbindingen of herstelt ze. Om voor kwetsbare mensen de aansluiting met levensdomeinen als het onderwijs te optimaliseren, is een verbindings-of vertrouwenspersoon nodig.

De brugfiguur verbindt het schoolteam, het schoolteam met de ouders, ouders onderling en als laatste de school, de ouders en de buurt.

Versterker

Waarom versterken als kernrol? Versterken, empoweren, wil zeggen dat we de talenten, competenties en hulpbronnen die in elke mens zitten naar boven halen. Bij mensen die in kwetsbare omstandigheden leven, is hiervoor ondersteuning nodig. Het doel van versterken is dat mensen opnieuw greep krijgen op de eigen situatie en de omgeving. Wij als brugfiguren proberen dat op diverse niveaus te doen, om te beginnen door ouders te versterken in hun relatie tot de school en tot relevante instellingen in de samenleving. Evengoed proberen we de schoolteams te versterken zodat die zelf in een verbindende relatie met de ouders kunnen stappen.

We zien dat als één van onze kerntaken, ouders sterker maken in hun rol als ouder, met hen mee op pad gaan naar wat voor hen belangrijk is. Als brugfiguur zijn we immers misschien de persoon die het makkelijkst aanspreekbaar is.

⁴ Voor dit deel werd inspiratie gehaald uit ["We slaan de brug", een uitgave van Stad Gent over de werking van hun brugfiguren.](#)

Vragen waarmee ouders naar school komen hebben niet altijd te maken met schoolkwesties maar vaak ook met andere levensdomeinen. Soms merken we dat ouders met vragen zitten die ze niet durven stellen. Dan komt de brugfiguur zelf over de brug.

‘Die brieven die jullie thuis krijgen, hoe pakken jullie dat aan? Kennen jullie iemand die jullie helpt bij de administratie?’ ‘Nee, alles blijft een beetje liggen bij ons...’

Dan bekijken we die papieren. Op die manier krijgen we een ingang in het gezin en kunnen we waar nodig gericht doorverwijzen naar de betrokken en aangewezen instanties.

Met de schoolteams staan brugfiguren stil bij achtergronden over armoede en kwetsbaarheid. We delen inzichten over de achtergrond van bepaalde groepen ouders, over de situatie waarin ze zich bevinden, en de mate waarin ook ouders thuis op hun manier betrokken zijn bij de school. We willen de stem van de ouders in het schoolteam binnenbrengen, vooral wanneer het om kwetsbare ouders gaat. De hoogopgeleide ouders vinden vaak hun weg wel, maar die kwetsbare groep veel minder.

Communicator

Ons taalgebruik verraadt ons denken. In het onderwijs is er nog te vaak de neiging in probleemtaal te spreken: stoornissen, zorg, achterstand. Er is een andere taal mogelijk en zelfs nodig. Brugfiguren willen het vertrouwen winnen van schoolteam, ouders, leerlingen en buurt. We willen versterken en verbindend werken. Dat werkt niet goed met probleemtaal. Positief communiceren is een noodzakelijke basishouding in het brugfiguur-zijn.

Kunnen we ‘anders’ naar kwetsbare gezinnen en leerlingen leren kijken dan in termen van problemen en achterstand? Wij denken van wel. We spreken graag vooral over ‘uitdagingen en krachten’, over wat ouders en leerkrachten gemeenschappelijk hebben, over wat de leer- of onderwijsbehoeften zijn bij de kinderen. We helpen de school het vertrouwen van ouders te winnen door het belang te tonen van schoolpoortcontacten, koffie- en openklasmomenten, door te investeren in positief contact. Daar hoort een positieve en waarderende benadering bij. Zo kunnen we veel bereiken bij ouders. Positief communiceren begint al met het zeggen van een goedemorgen, elke ochtend aan de schoolpoort.

We motiveren en helpen scholen om hun communicatie met ouders toegankelijk te maken voor iedereen. Brieven naar ouders passeren eerst langs ons zodat we nog suggesties inzake toegankelijkheid kunnen meegeven, we zijn actief betrokken in het organiseren van oudercontacten.

Belangenbehartiger

“Het werk van een brugfiguur stopt, wanneer er is toegeleid naar de gepaste hulp- of dienstverlening.” Het is een boutade die veel gebruikt wordt, maar eigenlijk niet helemaal klopt. Goeie hulpverlening teert op vertrouwen, het is datzelfde vertrouwen dat dient als brandstof voor de relatie tussen brugfiguur en ouder.

Soms is dat vertrouwen er niet, of nog niet. Heel af en toe komt dit er ook niet. Een systeem werkt niet, een dienstverlening voldoet niet aan de verwachtingen of een medewerker functioneert niet. In al die gevallen is het niet wenselijk om een persoon in een kwetsbare situatie alleen te laten. En dus doen we dat ook niet. De brugfiguur blijft naast de ouder staan, zo lang als het nodig is.

Hierbij is het wel belangrijk steeds constructief te zijn ten aanzien van die partners. Aanklagen mag, schofferen niet.

Ethiek en beroepsgeheim⁵

De doelstelling van elke brugfiguur is het garanderen van een menswaardig bestaan voor iedereen in onze stad, *met bijzondere aandacht voor schoolgaande kinderen en hun specifieke context.*

Bij professionaliteit hoort een beroepsethiek.

Professionaliteit

- Als brugfiguur tonen we – rekening houdend met het werkkterrein waarin we actief zijn en binnen de doelstellingen van onze werking – tegenover iedereen een gelijke bereidheid om een professionele relatie aan te gaan.
- Een professionele relatie betekent dat we, ook al staan we zo dicht mogelijk bij onze gezinnen, toch genoeg afstand inbouwen om professioneel te handelen.
- Als brugfiguur bezorgen we de leidinggevenden de gegevens die van belang zijn om relevante onderdelen van ons organisatiebeleid te ontwikkelen en te evalueren. Het gaat hier om gevraagde en ongevraagde gegevens.

Om goed te functioneren, moet de individuele brugfiguur maar ook de werkvorm op zich kunnen rekenen op vertrouwen van de gezinnen, het schoolteam en de bredere samenleving. Brugfigurenwerk moet dan ook voorzichtig en verantwoord omgaan met persoonlijke informatie van en over ouders. Een belangrijke basishouding van brugfiguren is het hanteren van het beroepsgeheim (Art. 458 van het Strafwetboek).

Gegevensregistratie

- We verzamelen enkel die gegevens van de gezinnen die relevant zijn voor de doelstellingen van ons brugfigurenwerk.
- Onze gezinnen zijn daarvan op de hoogte en hebben inzagerecht.
- De gegevens zijn enkel toegankelijk voor collega brugfiguren en hun leidinggevende.
- Enkel met de expliciete toestemming van de gezinnen gaan we minimaal zaken registreren die gedeeld zijn met andere medewerkers van OCMW Kortrijk

Samenwerking

Samenwerking en overleg met derden is dikwijls relevant en in het belang van gezinnen, maar:

- Het belang van het gezin of een lid ervan moet aantoonbaar zijn.
- We pleiten voor maximale participatie en informatie van de gezinnen. We spreken met mensen, niet over mensen.
- De informatiedoorstroming moet relevant zijn, in overeenstemming met en met instemming van het gezin.

Deze deontologische regels zijn referentiepunten. Als we oordelen dat we willen of moeten afwijken van één van die regels, communiceren we daar indien haalbaar maximaal mogelijk over met alle betrokken partijen.

Concreet betekent dit dat we deze stappen in acht nemen:

- Erover communiceren met de betrokken gezinnen.
- Het voorleggen aan onze leidinggevende en team.
- Na besluit opnieuw communiceren met het betrokken gezin en vooral uitleggen waarom we afwijken van de deontologische code.

⁵ Inspiratie hiervoor werd gehaald uit "[Straathoekwerk, het boek](#)" een uitgave van SAM vzw

De brugfiguur in relatie tot zijn organisatie en collega's

- De brugfiguur werkt mee aan de ontwikkeling en uitvoering van de doelstellingen en het beleid van de organisatie.
- We verstrekken de verantwoordelijken de gegevens die van belang zijn om relevante onderdelen van hun organisatiebeleid te ontwikkelen en te evalueren.
- We stellen onszelf en onze deskundigheid ten dienste van collega's. We stellen onze opvattingen over de uitoefening van ons beroep ter discussie en toetsen ons eigen en elkaars handelen als brugfiguur af.

What

De brugfiguren werken met 7 operationele doelstellingen:

1. De brugfiguur maakt zichzelf en de werking bekend.
2. De brugfiguur versterkt informatie-uitwisseling en communicatie tussen ouders en school.
3. De brugfiguur versterkt de ouderbetrokkenheid.
4. De brugfiguur is er voor gezinnen op alle levensdomeinen, met een verhoogde focus op het leer- en opvoedingsproces.
5. De brugfiguur versterkt de school en de ouders in het omgaan met diversiteit.
6. De brugfiguur versterkt de netwerkvorming tussen school, de ouders en relevante partners in de buurt.
7. De brugfiguur verlaagt drempels van de hulp- en dienstverlening door ouders wegwijs te maken en door een signaalfunctie naar het beleid te vervullen.

Hieronder behandelen we elke operationele doelstelling apart. We delen dit op per pijler. We hebben hierbij een vast aanbod, iets wat we op elke (vaste) school doen, maar ook heel wat acties of initiatieven die we specifiek op één school doen, op maat van de noden die daar aanwezig zijn. Alle (mogelijke) **acties staan in het vet**.

Alle onderstaande acties zijn ook voeding voor het jaaractieplan. Dit maken we elk jaar op met de basisscholen die een vaste brugfiguur hebben.

1. De brugfiguur maakt zichzelf en de werking bekend

Een werking of een aanbod hebben, maar dat niet kenbaar maken: dan kunnen we het even goed niet organiseren. Aangezien we er zijn voor één van de meest kwetsbare groepen in onze samenleving, is het onze eerste doelstelling om ons en onze werking maximaal kenbaar te maken. Dit doen we op de verschillende pijlers:

Pijler ouders:

Hieronder staat wat we in elke school doen, dit is ons basisaanbod.

- **Aanwezigheid op school:** De brugfiguur is gemakkelijk bereikbaar op school. Door present te zijn, verlagen we de drempel voor ouders en andere mensen die aanwezig zijn op school om hun vraag te stellen.
- **Vermelding van de brugfiguur in de communicatie van de school:** fysieke presentie werkt, maar we willen onszelf en onze werking maximaal kenbaar maken. Daarom laten we onze contactgegevens ook op de site van de school zetten, opnemen in de nieuwsbrief of het infoboekje ...
- **Flyer, affiche, naamkaartjes en of groetenkaartjes:** de brugfiguur moet zichtbaar zijn, ook wanneer die er niet is. Elke brugfiguur krijgt affiches, flyers, naamkaartjes en groetenkaartjes om zichzelf kenbaar te maken, maar ook om mee te geven en uit te delen.

Op school kunnen we ook volgende specifieke acties ondernemen:

- Er is een periodiek **koffiemoment** of **schoolpoortmoment**. Dit zijn acties waar we de presentie zo actief mogelijk maken: we staan aan de schoolpoort met koffie en thee en begroeten de ouders.
- De brugfiguur **stelt zich voor in de klas**.
- De brugfiguur **stelt zich voor aan nieuwe ouders**. We maken ons al bekend, nog voor er sprake is van een probleem, moeilijkheid of uitdaging. De voorstelling kan gebeuren op school, maar even goed bij de ouders thuis.

Pijler schoolteam

De brugfiguur **stelt zich formeel voor aan het schoolteam**. We doen dit elk jaar. Dit zit in ons basisaanbod.

Daarnaast kunnen we ook het volgende doen:

- **Signalenkaart in de lerarenkamer:** de signalenkaart is een kaart die op een laagdrempelige manier aangeeft wanneer je je zorgen kunt maken, welke signalen je kunt oppikken en wanneer je dus met een brugfiguur in gesprek kunt gaan.
- Brugfiguur **op het leerlingenvolgsysteem (LVS)**. Het meest gekende voorbeeld van een LVS is smartschool. Door de brugfiguur toegang te verlenen tot het LVS, kan ook via dit systeem gecontacteerd worden.
Welke toegang de brugfiguur op dat moment heeft, moet wel voor iedereen duidelijk zijn. Het is niet de bedoeling de privacy via deze weg te schenden.

Pijler buurt en netwerk

Niet alleen de ouders of het schoolteam moeten weten wie de brugfiguur is, ook de buurt moet makkelijk de weg naar de brugfiguur vinden, net als de verschillende organisaties waar we mee samenwerken. Daarom doen we het volgende:

- De brugfiguur is een **bekend gezicht bij het wijkteam**: de eerste partner in ons netwerk zijn onze collega's van de wijkteams. Zij zijn de poort naar formele hulpverlening en zo veel meer. Het is dus van groot belang dat de brugfiguren gekend zijn in hun wijkteam.
- Team brugfiguren **vergadert bij partners** en krijg ook uitleg over de werking: om goed te kunnen toeleiden is een brede kennis van de sociale kaart belangrijk. Welke organisaties bestaan er? Hoe werken ze? Wie werkt daar? Waar zijn ze gehuisvest? Hoe ziet hun gebouw eruit? Om op al die vragen maximaal een antwoord te kunnen bieden, gaan we met team brugfiguren op pad. We nodigen onszelf uit bij partners en laten ons informeren. Op die manier gaan we ook in interactie met partners zonder dat we gebonden zijn aan een casus, wat verrijkend en verruimend werkt.

Daarnaast gaan we ook **breed gaan informeren wie we zijn**. Hiervoor gebruiken we SIEN of een ander communicatiekanaal van de stad

2. De brugfiguur versterkt informatie-uitwisseling en communicatie tussen ouders en school

Eén van de grootste uitdagingen voor brugfiguren, is de communicatie tussen ouders en school optimaal laten verlopen. Hierin kan veel opgevangen worden. Vele goede bedoelingen ten spijt, blijft dit een uitdaging.

Pijler ouders

Ons basisaanbod gericht op ouders bestaat uit volgende acties:

- De brugfiguur is – indien mogelijk - **aanwezig op het oudercontact en andere overlegmomenten.**
- De brugfiguur **is regelmatig aanwezig op de schoolbabbels**: de schoolbabbels is een initiatief waarbij de drempel naar de school verkleint, ouders elkaar ontmoeten en Nederlands geoefend wordt op een leuke manier. Deelnemers praten samen met een vrijwillige begeleider over thema's en onderwerpen die hen interesseren. Brugfiguren leiden ouders toe, zijn zelf ook vaak aanwezig, ondersteunen mee de vrijwillige begeleiders, maken de brug naar de school en naar het rijke aanbod aan activiteiten, initiatieven, organisaties, diensten en hulpverlening in de buurt.

Daarnaast kunnen we ook aansluiten op **de toelichting over de overgang naar het secundair onderwijs**. Dit wordt doorgaans georganiseerd door het CLB.

Pijler schoolteam

Hoewel communicatie steeds in 2 richtingen verloopt, ligt er ook een grote focus op het schoolteam binnen deze operationele doelstelling. Door met hen samen een aantal zaken op te nemen, kunnen we structureel en preventief winst boeken voor alle partijen. Concreet doen we het volgende met het schoolteam:

- De brugfiguur **denkt mee na over schoolcommunicatie naar ouders**: klare taal, pictogrammen gebruiken, het belang van éénvormigheid duiden, ... het zijn zaken waarin brugfiguren bedreven zijn. We stellen onze kennis en expertise graag ter beschikking van de school.
De brugfiguur **hertaalt situaties naar het schoolteam**: het referentiekader van veel leerkrachten is niet dat van de gezinnen waar ze mee in aanraking komen. Hierdoor kan er ruis op de lijn zitten. Hierin ligt een belangrijke taak van de brugfiguur: duiden hoe mechanismen van armoede en uitsluiting werken en hoe dit keuzes of gedrag van mensen verklaart. Zo creëren we begrip voor situaties en keuzes.
- De brugfiguur **sluit aan op MDO⁶s op school**: Indien wenselijk en met goedkeuring van de ouders, sluiten brugfiguren aan op het MDO binnen de school. We sluiten wel pas aan wanneer de ouders ook effectief aanwezig zijn.
“Wij spreken niet over mensen, maar met mensen.”
- De brugfiguur **signaleert communicatiedrempels**: dikwijls zijn mensen of organisaties zich niet bewust van de drempels die ze zelf installeren. Veelal gebeuren zaken met goede bedoelingen, maar schieten ze helaas toch hun doel voorbij. De brugfiguur speelt hierin een signalerende maar ook sensibiliserende rol.
- **Er is op gestructureerde basis overleg tussen brugfiguur, zoco en directie**: een goede samenwerking kan maar bestaan wanneer er een goede communicatie is. Binnen de

⁶ MultiDisciplinair Overleg: een dossierbespreking waarbij verschillende professionals met verschillende blikken samen worden gebracht om zo met meer invalshoeken tot een betere begeleiding te komen. Hierbij is de cliënt/hulpvrager bij voorkeur aanwezig

schoolwerking is de drietand brugfiguur, zorgcoördinator en directie de motor om aan de schoolcommunicatie, maar nog zo veel meer, te werken.

Bij voorkeur gaat dit overleg om de 2 weken door.

Bovenstaande zaken zijn algemene acties die we doen op elke school. Maar daarnaast zijn er nog andere, meer concrete mogelijkheden. Voorbeelden hiervan zijn:

- Een **opleiding klare taal** organiseren.
- Een **werkgroep (schriftelijke) communicatie** oprichten.
- **Ouders en anderen doelgroepen bevragen** naar hoe zij de communicatie ervaren.
- Een vaste **communicatiedag** vastleggen. De nieuwsbrief komt dan bijvoorbeeld altijd op woensdag.
- Stilstaan bij **het gebruik van sociale media** als communicatiemiddel.
- Stilstaan bij **het gebruik van digitale brieven en invulformulieren**.
- **Brieven die terug mee naar school moeten krijgen een andere kleur**.
- Er wordt een **oefening** gedaan waarbij logo's van brieven gehaald worden, en daarna door leerkrachten (en/of anderen) bekeken worden op hun leesbaarheid en duidelijkheid.
- De **heen-en-weermap herorganiseren** naar een map met belangrijke brieven en een facultatieve map met andere info.
- Ouders bevragen hoe ze de communicatie van de school ervaren

Pijler buurt en netwerk

Brugfiguren zijn ingebed in de werking van de stad, dat is hun eerste netwerk. **De brugfiguur ondersteunt de school met betrekking tot het ruimere stadsaanbod (tolken, leesnest, ...)**, ook al is dat geen eigen aanbod. We gaan informeren, gericht doorverwijzen maar we zitten ook regelmatig samen met de collega's van het flankerend onderwijsbeleid.

Wanneer nodig en mogelijk gaan we **samenwerken met de brugfiguur secundair**.

3. De brugfiguur versterkt de ouderbetrokkenheid

Ouderbetrokkenheid omvat de relatie tussen het onderwijs van het kind en de ouders in de breedste zin van het woord. Dit kan zich uiten in daden binnen het gezin of in schoolverband.

Ouders zijn altijd op één of andere manier betrokken bij het schoolgebeuren. Soms leeft echter het beeld dat dit niet zo is. De brugfiguur probeert hierin de schakel te zijn tussen de ouders en het schoolteam.

Pijler ouders

De brugfiguur faciliteert de schoolbabbel, maar hoeft die niet te trekken. Regelmatig aanwezig zijn, signalen oppikken, de vrijwilliger begeleiden, mee een groepsuitstap of vorming organiseren, ... De brugfiguur kan veel zaken uit de schoolbabbel halen, maar is niet per se degene die alles dient te organiseren.

Doordat de brugfiguur een vertrouwenspersoon is, is die ook één van de meest aangewezen personen om **ouders te versterken om aanwezig te zijn op oudercontacten**. Vanuit het informele maar met mandaat ouders aanspreken kan een heel ander effect hebben dan de insteek die een leerkracht, directeur of zorgcoördinator heeft.

Daarnaast kunnen **koffiemomenten** of **schoolpoortmomenten** ook voor verbinding tussen ouder en school zorgen.

De brugfiguur ondersteunt verder ouders in hun **zoektocht naar huiswerkbegeleiding**, keuze bij vervolgstudie, ... Kan door doorverwijzen Katrol, Auxilia,...

Pijler schoolteam

De brugfiguur **denkt mee na over ouderbetrokkenheid**. Een frisse blik met een ander referentiekader kan een vernieuwd licht op de zaken werpen. De brugfiguur hertaalt de noden en wensen van de ouders.

De brugfiguur kan er aanvullend voor zorgen dat de **verwachtingen van de school naar ouders duidelijk zijn** (bijv. rond huiswerk, zwemgerief, kleurweek, ...). Dikwijls wordt van een aantal zaken uitgegaan, of is de communicatie niet op maat. De brugfiguur komt hierin tussen om duidelijkheid te brengen en misverstanden te voorkomen.

Aanvullend kunnen volgende acties genomen worden:

- **Het schoolteam betrekken in de schoolbabbel.**
- **Openklasdagen mee organiseren.**
- **“Dag van de ouder”** mee organiseren op 20 oktober.
- Een **warm onthaalbeleid** uitwerken, waarbij we nieuwe leerlingen en ouders zich maximaal welkom willen laten voelen.
- Bij inschrijving van nieuwe leerlingen bij de ouders navragen waarvoor ze mogen **aangesproken** worden (bvb vervoer, fruitouder, ...).
- Bij het begin van het schooljaar is er een **boekenkaftfestijn**. Zo leren ook mensen die niet goed kunnen kaften, toch boeken kaften. Bij voorkeur is er extra kaftpapier aanwezig.
- Informeren over **tolken, sociale tolken, toeliders in diversiteit, ...**
- **Oudercomité betrekken** om gedragen visie rond ouderbetrokkenheid op school uit te werken

Pijler buurt en netwerk

Specifiek:

- Een **onderwijscafé organiseren** in samenwerking met FMDO (Federatie van Mondiale en Democratische Organisaties).
- Er worden **ouderversterkende acties** georganiseerd samen met OSIO (Ouders Steunen in Opvoeden).

4. De brugfiguur is er voor gezinnen op alle levensdomeinen, met een verhoogde focus op het leer- en opvoedingsproces

Onder deze doelstelling valt misschien wel de grootste bezigheid van de brugfiguren: ouders met vragen op alle levensdomeinen gaan ondersteunen in hun zoektocht. Belangrijk hierbij is aan te duiden wanneer een brugfiguur in actie treedt. Belangrijk hierbij is aan te duiden waar we hier zeker rekening mee houden:

- De brugfiguur moet het mandaat krijgen van de ouder(s) om met de vraag aan de slag te gaan.
- De brugfiguur houdt steeds rekening met het tempo van het gezin en handelt in vertrouwen.
- De brugfiguur werkt 'standaard op maat' met het gezin.

Pijler ouders

Binnen deze doelstelling gaan we hoofdzakelijk **aan de slag met individuele hulpvragen**. Scholen kunnen hiervoor casussen aanmelden bij hun brugfiguur, op voorwaarde dat dit reeds besproken werd met het betrokken gezin. Als brugfiguur gaan wij handelen enkel met expliciete toestemming van de ouders.

Naast heel veel sociale vragen, heeft de brugfiguur een expertise in het **helpen zoeken van ouders naar leerondersteuning (logopedie, aanmelding revalidatie, ...)**.

Eén van de manieren om op een laagdrempelige, veilige manier in contact te treden met een hulpvrager is via het **huisbezoek**. Ook voor de brugfiguur is het zo makkelijker om in gesprek te treden en een aantal zaken in te schatten.

Vanuit het contact dat brugfiguren reeds hebben met gezinnen, dikwijls ook zonder dat er hulpvragen zijn, kunnen zij **gezinnen pro-actief informeren** over heel wat zaken.

Pijler schoolteam

De brugfiguur **hertaalt situaties naar het schoolteam**.

Het referentiekader van veel leerkrachten is vaak niet gelijk aan dat van de gezinnen waar ze mee in aanraking komen. Hierdoor kan er ruis op de lijn zitten. Hierin ligt een belangrijke opdracht voor de brugfiguur: als we duiden hoe mechanismen van armoede en uitsluiting werken en hoe dit keuzes of gedrag van mensen verklaart, creëren we misschien begrip voor situaties en keuzes van mensen.

Pijler buurt en netwerk

De brugfiguur **legt de brug naar instanties en organisatie in het kader van hulpvragen**. Hiervoor gaan wij gericht op zoek naar wie of wat ons kan helpen, maar steeds op vraag en met mandaat van het gezin. Wanneer we inschatten dat meegaan noodzakelijk is, dan doen we dit. We laten het gezin pas los wanneer we voelen dat we los mogen laten.

De brugfiguur **hertaalt en verduidelijkt ten aanzien van het brede netwerk**: net zoals bij leerkrachten, is het referentiekader van andere organisaties en hun medewerkers niet dat van de gezinnen waar ze mee in aanraking komen. Ook hierin ligt opnieuw dezelfde belangrijke opdracht voor de brugfiguur: door duiding hopen we op begrip.

5. De brugfiguur versterkt de school in het omgaan met diversiteit

Pijler ouders

De brugfiguur **informeert gezinnen over de verwachtingen van de school en de maatschappij**: er durft al eens een verschil zijn in wat school of maatschappij verwacht en wat een ouder denkt wat die verwacht. De brugfiguur kadert die verwachtingen naar de gezinnen en duidt hoe de school of maatschappij werkt, welke verwachtingen er doorgaans leven en welk effect dit heeft op het gedrag van mensen. Zo creëren we begrip voor situatie en keuzes.

Pijler schoolteam

De brugfiguur legt proactief linken met **organisaties, om (vormings)noden van het schoolteam** tegemoet te kunnen komen. Thema's, inzichten, aanpakken, organisaties: ze wijzigen allemaal wel eens. De brugfiguur houdt de vinger aan de pols van het aanbod hierover.

De brugfiguur moedigt het schoolteam aan om **een open basishouding** te hebben. De houding die we aannemen ten aanzien van mensen is essentieel voor de verdere interactie. Hoe opener die houding, hoe mooier de relatie die kan ontstaan. En daar willen we op inzetten.

De brugfiguur maakt het schoolteam erop attent dat **verwachtingen ten aanzien van ouders ook wederkerig** zijn. Ouders verwachten tijdige communicatie, een voor hen duidelijke uitleg, een heldere manier van werken, ... Soms wordt aan die verwachtingen te snel voorbijgegaan.

De brugfiguur **gebruikt individuele situaties om de blik van het schoolteam te verruimen**. Principes, kaders en theorieën werken voor de ene, maar voor de andere niet. Een concrete case kan net zo verhelderend werken. Door situaties concreet te maken, kan er een groter inzicht komen.

De brugfiguur **denkt mee na over diversiteit en betaalbaarheid op school**. Een frisse blik met een ander referentiekader, kan een vernieuwd licht op de zaken werpen. De brugfiguur hertaalt de noden en wensen van de ouders.

Aanvullend kan een brugfiguur :

- Een **armoedewandeling** organiseren, bijvoorbeeld in samenwerking met een vereniging waar armen het woord nemen.
- **Samen met het schoolteam een sociale organisatie bezoeken**
- De school laten deelnemen aan een **DISCO-screening**.
- **Activiteiten** helpen organiseren omtrent dit thema (een wereldfeest, kinderen uit de school op een wereldkaart zetten, ...) op school **ondersteunen**.
- **Leerkrachten sensibiliseren over hun taalgebruik**.
- Elke maand een andere klas met zijn talenten en diversiteit in de kijker helpen zetten.
- Ouders ondersteunen die in hun moedertaal komen voorlezen tijdens de **voorleesweek**.
- Het **schoolfeest toegankelijk maken voor iedereen**. Er wordt rekening gehouden met waarvoor allemaal geld gevraagd wordt, wat het aanbod van eten en drinken is, welke activiteiten worden aangeboden, wie welke activiteiten kan bepalen en begeleiden, ...
- Mee **nadenken over feesten op school**: Sinterklaas, Carnaval, Pasen, Suikerfeest, Offerfeest, Iftar, ...

Pijler buurt en netwerk

De brugfiguur **maakt organisaties bewust van de drempels die gezinnen ervaren**. Voor de meest kwetsbaren hebben we een mandaat nodig, maar voor sterke organisaties durven we al eens mandaat op te nemen. Mandaat om organisaties de spiegel voor te houden en duidelijk te maken welke drempels ze inbouwen, hoe goed bedoeld ook.

6. De brugfiguur versterkt de netwerkvorming tussen school, de ouders en relevante partners in de buurt

Pijler ouders

De brugfiguur **informeert de gezinnen over en leidt toe naar het aanbod van partners** (sport, Ajko, spinrag ...). Er liggen brochures en flyers op school. In samenspraak met de school wordt informatie ook meegegeven met de kinderen, dikwijls de gezinsoudsten.

De brugfiguur **organiseert groepsbezoeken van sociale en vrije tijdsorganisaties**. De Deelfabriek is bijvoorbeeld een plek waar je zowel de sociale kruidenier als de speel-o-theek of een deelinitiatief rond kinderkledij vindt. Maar een wijkcentrum, het CAW, de schouwburg, ... zijn ook allemaal locaties die bezocht kunnen worden.

Pijler schoolteam

De brugfiguur **informeert het schoolteam over interessante partners**. Dit gaat over interne partners zoals wijkteams, sportdienst, speelpleinwerking, ... maar ook externe organisaties zoals OSIO, vzw Krijt,

Specifiek:

- Er wordt een **armoedewandeling** georganiseerd, ism A'kzie
- Het **schoolteam bezoekt samen met de brugfiguur een sociale organisatie** (Deelfabriek, Wijkcentrum, Moskee, ...)

Pijler buurt en netwerk

De brugfiguur organiseert **groepsbezoeken van sociale - en vrijetijdsorganisaties**.

De brugfiguur neemt deel aan **netwerkmomenten rond vrije tijd**. Op gezette tijden wordt bijvoorbeeld een ontmoetingsmoment tussen sport-, cultuur- en andere aanbieders georganiseerd waarop de brugfiguren aansluiten ("*high five met ...*")

De brugfiguur neemt deel aan het **gebiedsteam** (of een gelijkaardig overleg).

Specifiek:

- Er wordt een **armoedewandeling** georganiseerd, ism A'kzie
- Het **schoolteam bezoekt samen met de brugfiguur een sociale organisatie** (Deelfabriek, Wijkcentrum, Moskee, ...)
- **De brugfiguur sluit aan op het zorgnetwerk** van het wijkteam

7. De brugfiguur verlaagt drempels van de hulp- en dienstverlening door ouders wegwijs te maken en door een signaalfunctie naar het beleid te vervullen

Pijler ouders

De brugfiguur zet, indien gewenst, **mee de stap naar externe organisaties met ouders**. Voor veel burgers is onbekend ook onbemind. De stap zetten naar een organisatie of plek die je niet kent, is voor veel mensen onwennig. Waar nodig zetten we de stap mee.

Pijler schoolteam

De brugfiguur **benoemt drempels** ten aanzien van de school. Dit kan gaan over praktische organisatie, communicatie, betaalbaarheid, ...

De brugfiguur probeert op regelmatige basis aanwezig te zijn in de **leraarskamer** om zo signalen op te vangen.

Pijler buurt en netwerk

Er is een **werkingsverslag** over de werking van de brugfiguren, met daarin ook **signalen**.

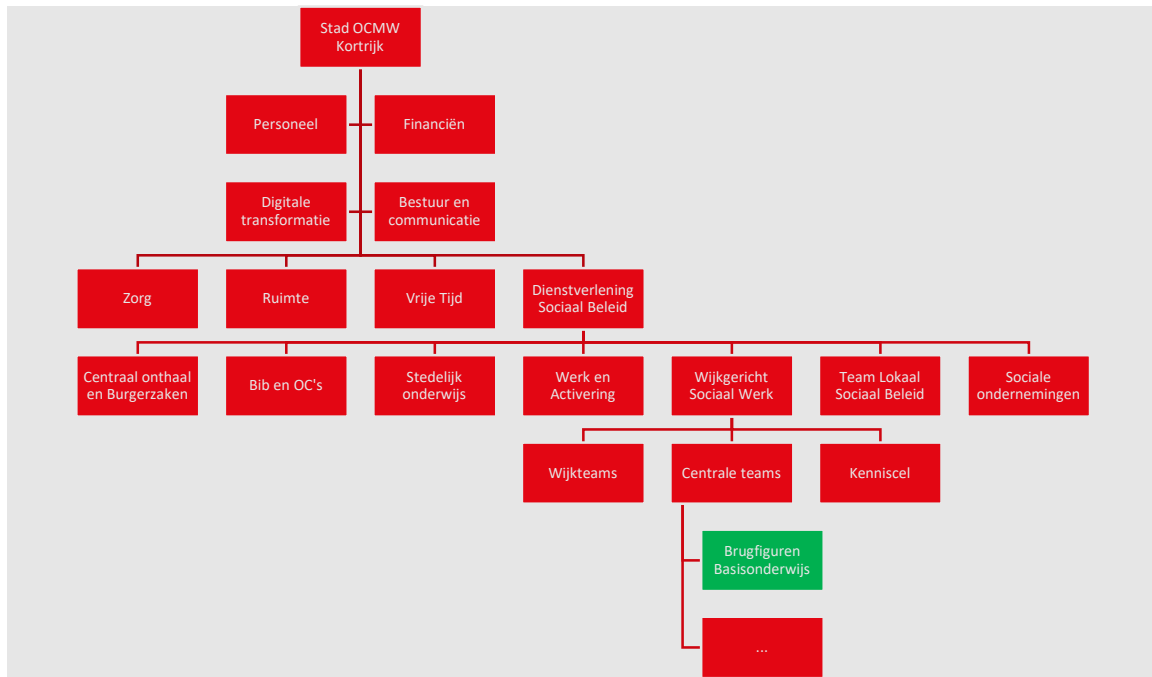
Concrete situaties worden gesignaleerd aan het beleid en er wordt waar nodig deelgenomen aan overleg. Hiervoor wordt een platform van Stad Kortrijk gebruikt.

Teamwerking

Plaats in het organogram

Het team Brugfiguren Basisonderwijs is één van de teams binnen het Wijkgericht Sociaal Werk van Stad Kortrijk, dat deel uitmaakt van de Directie Sociaal Beleid. Er is één teamcoördinator die ook andere teams aanstuurt.

Er wordt regelmatig overleg gepleegd met de medewerkers die het flankerend onderwijsbeleid voeren. Die maken deel uit van Team Regie Sociaal Beleid, ook onderdeel van Directie Sociaal Beleid.



Vergaderstructuur

2-wekelijkse teamvergadering

Binnen Team Brugfiguren Basisonderwijs wordt er elke 2 weken vergaderd. Dit is de inhoudelijke vergadering van dit team.

Hierop worden dikwijls externen uitgenodigd, maar de locatie kan ook variëren.

Casusbespreking (mobiel team)

Om de twee weken is er 2 uur “mobiel team”. Dit is een casusbespreking waarop alle outreachers (brugfiguren basisonderwijs, toeleiders in diversiteit, straathoekwerkers) zijn uitgenodigd. Op dit overleg worden anonieme cases besproken.

MDO

MDO staat voor MultiDisciplinair Overleg. Dit wordt op gezette tijden georganiseerd binnen de wijkteams en daar wordt breed voor uitgenodigd. Voor dit overleg bestaat een specifiek kader

Intervisie Provincie West-Vlaanderen

Provincie West-Vlaanderen organiseert intervisies voor brugfiguren basisonderwijs. Hieraan kunnen slechts een beperkt aantal Kortrijkse brugfiguren deelnemen.

De Provincie organiseert intervisies voor brugfiguren over heel de provincie. Voor Kortrijk mag niet iedereen aansluiten.

Ook voor beleidsmedewerkers/teamcoaches organiseert de provincie regelmatig een overleg.

Ad Hoc

Bovenstaande momenten hebben een vast karakter. Uiteraard worden ook andere overleggen ad hoc ingepland.

Vaste brugfiguur vs mobiele brugfiguur

Waarover gaat het?

Binnen stad Kortrijk zijn er 8 brugfiguren basisonderwijs actief. 6 scholen hebben een “vaste” brugfiguur. Dit is een brugfiguur die effectief werkt op de school. De inzet op een “vaste” school varieert van 0,5 fte tot voltijds.

Voor alle andere scholen zijn er ook brugfiguren: de mobiele. Dit wordt opgenomen door 4 brugfiguren, al dan niet als volledig takenpakket. Zij hebben geen zitdag op school, waardoor de afstand met de school groter is. Ze zijn enkel actief wanneer er een individuele casus wordt aangemeld. We werken wel maximaal met dezelfde mobiele brugfiguur binnen één school en zelfs wijk. Dit laatste om de samenwerking met het wijkteam van WSW te bevorderen.

Om de 2 jaar wordt op basis van de SES-criteria herbekeken welke vaste scholen het meeste nood hebben aan de inzet van een brugfiguur. We kiezen er steeds de scholen uit die het meest kwetsbare publiek hebben en waar ook een voldoende aantal gezinnen is om een vaste brugfiguur te rechtvaardigen.

Invulling

Qua taak en rol verschilt het werk van een mobiele en een vaste brugfiguur eigenlijk niet zo veel.

Vaste brugfiguren worden, door hun hoge aanwezigheid op hun school, sneller aangesproken door ouders want ze zijn een herkenbaar gezicht. Ze zijn ook meer betrokken op schoolactiviteiten, zoals oudercontacten, schoolfeest, praatgroep, ...

Ook kunnen ze structureel meer aan de slag gaan met de school en het schoolteam (cfr 2^{de} pijler). Zo is er een regelmatig overleg tussen zorgcoördinator en vaste brugfiguur, wat in mobiele scholen niet zo is. Om op vlak van beleid (omgaan met diversiteit, kwetsbare situaties, ...) iets aan te pakken, is het veelal kleine zaadjes plantjes om na vele jaren iets structureels te veranderen.

Spanningsveld en afbakening

Binnen de eigen organisatie

“Een brugfunctie is per definitie éénrichtingsverkeer, van buiten naar binnen. De brugfunctie kan wel geconsulteerd worden op een MDO in functie van een goede opvolging van een situatie door de brugfiguur aangebracht. Een goeie wisselwerking met collega’s is natuurlijk een absolute vereiste.”⁷

Een goede samenwerking betekent dat ieder zijn rol te spelen heeft.

De rol als brugfiguur eindigt waar de geformaliseerde hulpverlening begint. Als brugfiguur leiden we mensen toe en stellen we HUN vraag. Samen schetsen en verduidelijken we de situatie. Het is daarna aan de maatschappelijk werker of een andere hulp- of dienstverlener om daar op gepaste wijze mee om te gaan.

Als gezinnen nadien teleurgesteld zijn in het resultaat, kunnen we, indien gewenst, optreden als hun belangenbehartiger. Dit betekent samen contact opnemen met de hulp- of dienstverlener en hun

⁷ Uit [synthese WG pro actieve detectie en toeleiding](#)

gevoel en hun kijk mee helpen verwoorden. Tegelijk wil dit ook zeggen luisteren naar de grond van de genomen beslissing en ook dit mee helpen vertalen. Kortom: bruggen bouwen.

In de samenwerking met een maatschappelijk werker, wordt een “tandem” vaak als ideaal samenwerkingsmodel naar voor geschoven. Op een tandem bepaalt wie vooraan zit de richting en de snelheid. Wie achteraan zit werkt daar al dan niet actief aan mee. Waar zit de maatschappelijk werker en waar de brugfiguur? Wij zijn geen fan van deze metafoor.

Wij zien het eerder als een estafette, waarbij elk lid van een team achtereenvolgens een stuk van de weg aflegt. De brugfiguur voor en op de brug. De maatschappelijk werker over de brug. In principe is de rol van de brugfiguur uitgespeeld als er een maatschappelijk werker actief is. Uiteraard met heel veel mogelijke samenwerkingen als uitzonderingen op het estafette-principe.

Bijvoorbeeld:

- Een maatschappelijk werker heeft door omstandigheden echt geen tijd om inschrijving kinderopvang, vrijetijdsactiviteiten, ... op te volgen. De Brugfiguur springt bij als “uitzondering” op het principe.
- Een maatschappelijk werker heeft documenten nodig van een gezin, de brugfiguur kan deze door aanwezigheid op school sneller bekomen.

Binnen de schoolcontext

In een school zijn heel wat verschillende functies actief: de directeur, de zorgcoördinator, de zorgleerkracht, de beleidsondersteuner, de administratief medewerker, de medewerker van het CLB, ... Daar komt de brugfiguur nog eens bovenop. Het is niet altijd eenvoudig om af te bakenen welke rol of taak nu voor wie weggelegd is. Dit willen we verduidelijken in overleg met de scholen en het CLB, gelinkt aan het zorgcontiuüm. Maar die oefening moet nog gebeuren.

Eigen instrumenten

Registraties

Alle individuele hulpvragen waar we mee aan de slag gaan, worden geregistreerd. Hierdoor kunnen we jaarlijks een overzicht geven van hoeveel gezinnen we hebben bereikt, welke kenmerken hebben die gezinnen, hoeveel gezinnen per school, hoeveel hulpvragen er werden gesteld, over welke thema's die hulpvragen gingen, ...

De thema's van de individuele hulpvragen zijn voornamelijk de volgende:

Thema	Voorbeeld
Absenteïsme	Kleuter die zelden of nooit naar school komt, school kan ouders niet bereiken - Een kind dat regelmatig te laat komt
Administratie	Hulp bij invullen van verzekeringspapieren, ouderschapsverlof, brief CLB, opvragen loonfiches, arbeidsongeschiktheid, ...
Andere	De restcategorie
Communicatie	Uitleggen wat er in de nieuwsbrief van de school staat - Vader en kleuterjuf verzoenen - Dreigende uitsluiting jongen, ouders niet bereikbaar - Kinderen die niet in orde zijn, agenda niet getekend, huiswerk niet gemaakt, ... ouders niet te bereiken Opmerking: het is de taak van de brugfiguur om de communicatie op gang te brengen. Het gedrag bespreken is eigenlijk niet aan de brugfiguur, maar aan de school
Financieel inkomen	Vragen rond facturen (bijv. energie) - contactname ivf afbetalingsplan - aanvragen verhoogde tegemoetkoming Algemene regel: acties gericht op verhogen inkomen, verlagen uitgaven of het terugkrijgen van een uitgave
Gezondheid	Somalisch meisje selectief mutisme uitgelegd krijgen - Schurft behandelen - Meegaan naar dokter - Afspraak maken bij dokter
Huiswerkbegeleiding	Aanmelden Katrol of Auxilia - met student meegaan ivf uitleg bij gezin - eerste contact met huiswerkbegeleiding
Juridisch, verblijfspapieren	Regularisatie trouw - aanvraag nationaliteit - alles met een advocaat - erkenning van verwantschap
Kinderopvang	Inschrijving voor- en naschoolse opvang - zoeken creche/kinderopvang - oppas
Logopedie	Opstarten logopedie - neus-, keel- en oorarts - testen regelen
Opleiding	Beroepsopleiding bij VDAB, CVO, LIGO (ook taallessen)
Opvoeding	CKG - zindelijkheidstraining - De Fonkel, De Korf, OSIO
Praktisch	Doopsel of communie - huur containers -

Psycho-sociaal	Pestproblematiek waar moeder onderdoor gaat - laten ventileren en luisteren
Schoolwerking	Overgang naar secundair - uitleg geven rond X-klassen (bos, heide) - oudercontacten - huiswerk dat niet gemaakt wordt - dreigende uitsluiting op school - bijwonen MDO
Taal	Leesnest - naar bib gaan - privélesgever NL zoeken - toeleiden praatgroep
Vervoer	Inschrijven voor fietslessen - vragen rond rijbewijs - vervoer naar logopedie, reva, ...
Vrije Tijd	Sportlessen - sportvereniging - cultuuraanbod - wasper (speelpleinwerking) - sportkampen
Werk	VDAB - overleg met trajectbegeleider W&A - opstart zelfstandige zaak - wijkwerken (pwa van vroeger) - vrijwilligerswerk
Wonen	Verhuizen - inschrijving bij en contact met SW+ - woonclub - woonkwaliteit

Ook collectieve acties worden hierin opgenomen.

Engagementsverklaring

Als brugfiguur bieden we heel wat aan aan de scholen, zeker in de scholen waar we een vaste brugfiguur hebben. Om de impact van een brugfiguur te maximaliseren, verwachten we ook iets terug. Die wederzijdse verwachtingen en afspraken gaan we noteren in een engagementsverklaring.

Jaaractieplan

Jaarlijks maken we een plan op om te bepalen wat we dat jaar in samenwerking met de school gaan doen. We lijsten de acties op die we dat jaar willen nemen. We hebben hiervoor een basisaanbod dat in elke "vaste" school doorgaat, maar er is ook telkens ruimte voor specifieke acties.

Het plan is een matrix met op de ene zijde de 3 pijlers en op de andere de 7 operationele doelstellingen.

Een jaaractieplan heeft verschillende doelstellingen

1. Expliciteren en structureren wat we doen als vaste brugfiguur binnen de school. De focus ligt op de tweede pijler, maar ook andere pijlers komen hierin aan bod.
We vinden het ook belangrijk dit gestructureerd te doen. Zo vergeten we niets, kunnen we jaarlijks sterker evalueren en bijsturen waar nodig.
2. Expliciteren naar beleid wat we allemaal doen. We merken dat velen denken dat we enkel met individuele hulpvragen bezig zijn terwijl we veel meer doen dan dat.

We maken dit plan samen op met het schoolteam, geënt op de noden van de school, hun leerlingen en hun ouders. Voor opmaak en evaluatie zitten we minstens 1 keer per jaar samen met de brugfiguur, coördinator brugfiguren, directeur en zorgcoördinator.

Werkingsverslag

Elk jaar maken we een werkingsverslag. Dit is grosso modo opgebouwd uit 3 onderdelen:

1. Cijfers uit onze registraties. Dit geeft een goed overzicht van waarmee de brugfiguren voornamelijk bij individuele hulpvragen mee bezig zijn.
2. Verhalen: cijfers zeggen iets, verhalen zeggen meer. Daarom gaan we ook relevante casussen die het belang van het brugfigurenwerk aanduiden gaan opschrijven.
3. Signalen: brugfiguren werken politiserend. Ze willen van onderuit signalen doorgeven.

Handelingskader

Dit handelingskader kan uiteraard ook als basis dienen om onze eigen werking toe te lichten.

Inspiratie

[Synthese Werkgroep pro actieve detectie en toeleiding](#)

[Wij slaan de brug - publicatie Gent.pdf](#)

[Kan-onderwijs-zonder-welzijn_inpiratiegids.pdf](#)

[Sociale Dienstverlening Kortrijk, een handelingskader](#)

Outreach

Straathoekwerk: het boek

Publicaties beroepsgeheim kennisplein

Werking Stad Oostende

Auteurs

Schreven mee aan dit document:

De brugfiguren basisonderwijs van Stad Kortrijk: Ann Wandels, Emma Vandeghinste, Fem Cauwelier, Isabel Derycke, Nele Degryse, Semra Filiz, Stefanie Vercruysse, Sofie Moerkerke, Balder Clarys

De medewerkers van flankeren onderwijsbeleid: Shirley Corteville en Bjorn Vanhamme