

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

*Bij het schrijven van deze samenvatting hebben we geprobeerd om trouw te blijven aan de gesprekken die plaatsvonden op 27 januari 2026. Daarom hebben we niet alle initiatieven gepresenteerd. Als je meer informatie wilt over een dienst, raden we je aan om rechtstreeks contact op te nemen.*

*We willen alle teams die bereid waren om ons te vertellen over hun werkwijze en alle deelnemers die deze reflectie hebben verrijkt, hartelijk bedanken.*

*Het Brusano-team*

In januari 2026 kwam, op uitnodiging van Brusano, een honderdtal actoren uit alle sectoren van de welzijns- en gezondheidszorg (voornamelijk uit de ambulante zorg, uit het veld, uit de ondersteunende organisaties en uit de overheid) bijeen om een aantal praktijken te ontdekken en uit te diepen die worden ingezet rond de problematiek van non-take-up.

**Professionals uit de welzijns- en gezondheidssector die met mensen in complexe situaties werken,** merken maar al te vaak dat die mensen de stap niet zetten naar gespecialiseerde diensten en geen gebruik maken van de middelen die beschikbaar zijn om hen te helpen. Gebrek aan kennis, complexe toegangsvoorwaarden, slechte ervaringen enz. zijn slechts enkele redenen waarom mensen geen gebruik maken van die diensten.

Om op die situaties in te spelen, zijn er verschillende specifieke voorzieningen in het leven geroepen om de toegang tot diensten te bevorderen voor groepen die het verst van het welzijns- en gezondheidssysteem af staan.

Hoe werken ze? Wat zijn hun missies? Wat doen ze in de praktijk om begunstigden en de professionals die hen begeleiden te ondersteunen?

Aan de hand van vier voorbeelden die de diversiteit van de bestaande voorzieningen in Brussel illustreren, werd de reflectie verbreed om na te gaan welke hefboomen en samenwerkingsvormen kunnen worden ingezet om ervoor te zorgen dat die voorzieningen een doeltreffend antwoord bieden. En dat zowel voor de begunstigden die het verst van het systeem af staan als voor de professionals die in Brussel met steeds complexere situaties worden geconfronteerd.

De gesprekken gingen ook over de specifieke aard van bepaalde voorzieningen en over wat zinvol is naargelang de context en de doelgroep in kwestie. Ook de complementariteit en gelijkenissen tussen verschillende initiatieven kwamen aan bod.

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

	<b>ERVARINGEN DELEN</b>	<b>3</b>
	Village Solidaire	3
	Moment	5
	Openbare digitale ruimte Brabant	7
	Ontmoetingen rond gezondheidspreventie	9
	<b>TRANSVERSAAL: CONVERGENTIES, VRAGEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN</b>	<b>12</b>
	Vaststellingen	12
	Hefbomen om non-take-up tegen te gaan	14
	Belang van ondersteuning voor professionals	16
	<b>CONCLUSIE</b>	<b>17</b>

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## ERVARINGEN DELEN

### Village Solidaire

Een gecoördineerde voorziening voor mensen in zeer kwetsbare situaties.

Het Village Solidaire is een collectief initiatief dat is ontstaan uit de praktijkervaring van spelers die zich inzetten voor mensen in zeer kwetsbare situaties, met name [de vzw Rolling Douche](#), die al meer dan tien jaar mobiele toegang tot hygiëne organiseert voor thuislozen.

Het basisidee achter Rolling Douche was gebaseerd op een eenvoudig principe: mensen opzoeken waar ze leven, met behulp van een mobiele installatie in een camper.

Al snel ondervonden de medewerkers dat naast hygiëne, de basisbehoeften – eten, sociale begeleiding, gezondheid, cultuur, sociale contacten – met elkaar verweven zijn en niet los van elkaar kunnen worden aangepakt.

Vanuit die constatering ontstond de ambitie om verder te gaan dan een reeks losstaande acties van verschillende organisaties en werd een gecoördineerde, complementaire en samenhangende dienstverlening opgezet: Village Solidaire.

#### Doelstellingen van de voorziening

- **Directe toegang** bieden tot basisbehoeften;
- **Non-take-up van rechten tegengaan** door administratieve belemmeringen weg te nemen.

#### Voor wie?

Village Solidaire richt zich in de eerste plaats tot:

- **daklozen** of **thuislozen**
- **mensen in zeer kwetsbare situaties**
- **doelgroepen die geen toegang hebben tot de traditionele institutionele voorzieningen**

Het onthaal is altijd onvoorwaardelijk en gratis: er worden geen documenten gevraagd, er worden geen administratieve criteria opgelegd en de anonimiteit wordt gerespecteerd.

#### Welk aanbod?

De voorziening is georganiseerd rond vier elkaar aanvullende pijlers, namelijk

1. **hygiëne:** douche- en wasservice (Rolling Douche en Rolling Bulle)
2. **voeding:** solidaire foodtruck
3. **een sociaal en medisch luik:** aanwezigheid van welzijnsactoren (OCMW, gespecialiseerde partners), doorverwijzing naar begeleidings- of zorgdiensten, aanwezigheid van medische actoren (Dokters van de Wereld, Dental Flux)
4. **een cultureel luik:** aanwezigheid van de mobiele bibliotheek en af en toe activiteiten die inclusie en sociale cohesie bevorderen

Naast de aangeboden diensten is de voorziening ook een rust- en ontmoetingsplaats.

#### Quel(s) lieux ?

- **Maandag** op het Flageyplein
- **Woensdag** op het Koninginneplein
- **Vrijdag** op de esplanade van het Zuidstation.

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

## Quel Voorziening ?

### Middelen bundelen – samenwerken

Village Solidaire is gebaseerd op:

- een nauwere samenwerking tussen verenigingen op het terrein
- een geleidelijke bundeling van hulpbronnen en vaardigheden
- een bestuursstructuur die momenteel wordt opgezet en die op termijn moet uitmonden in een gezamenlijke entiteit.

Er wordt gestreefd naar een model dat flexibel genoeg is om de identiteit en autonomie van elke partner te respecteren, maar tegelijkertijd een sterke en duidelijke coördinatie mogelijk maakt.

Op middellange termijn heeft het project tot doel:

- een duurzaam model op **te zetten**
- de institutionele erkenning **te versterken**
- het initiatief in verschillende gebieden **te reproduceren**
- een totaalaanpak **te garanderen** waarin hygiëne, voeding, sociale hulp en culturele inclusie zijn geïntegreerd.

## Uitdagingen en vooruitzichten

Het bundelen van de vaardigheden van de deelnemende lokale verenigingen is vandaag een grote uitdaging, vooral als het gaat om de identiteit van de verenigingen, communicatie en erkenning van specifieke acties.

Die complexiteit is echter ook een kracht: door de verschillende spelers op het terrein te verenigen rond een gemeenschappelijk project, wordt de legitimiteit van het initiatief in de dialoog met de gemeentelijke en gewestelijke autoriteiten versterkt.

In 2026 zal het model verder worden uitgewerkt en omgevormd tot een reproduceerbare voorziening die een samenhangend en gecoördineerd antwoord kan bieden op de uitdagingen van ernstige kwetsbaarheid.



## Contact

**Naam:** Rolling Douche ASBL

**Website:** <https://www.facebook.com/RollingDouche>

**Telefoon:** +32 474 41 40 07

**[rolling.douche.asbl@gmail.com](mailto:rolling.douche.asbl@gmail.com)**

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## ERVARINGEN DELEN

### Moment

Een voorziening die preventieve ondersteuning biedt voor het welzijn van jonge kinderen en hun ouders.

**Moment** is een project dat in Brussel is ontwikkeld door D'Broej in samenwerking met Nederlandstalige scholen en verenigingen.

Het is ontstaan uit het programma 'Lokale Bondgenotennetwerken kinderarmoede' en wordt gefinancierd door de Vlaamse regering. Het wil een antwoord bieden op de moeilijkheden waarmee jonge kinderen en hun ouders in een kwetsbare situatie te maken hebben.

**Moment** past in een aanpak van preventie en versterking van ouderschapsvaardigheden. Het initiatief gaat uit van het volgende centraal principe: als je de ouder ondersteunt, komt dat het welzijn van het kind ten goede.

### Doelstellingen

- Het welzijn van kinderen van 0 tot 7 jaar en hun ouders **verbeteren** ;
- Ouders **ondersteunen** zodat ze weer een veilige steunpilaar voor hun kinderen kunnen zijn;
- Het netwerk rond de ouders **uitbreiden** ;
- De toegang tot hulpverlening **bevorderen** wanneer dat nodig is.

### Voor wie?

Het project richt zich in de eerste plaats op:

- **gezinnen** in een kwetsbare situatie
- alleenwonende of kwetsbare **ouders**
- **jonge kinderen** (0-7 jaar) met gedrags- of emotionele problemen.

### Welk aanbod?

- Een **luisterend oor** op plekken waar ouders al aanwezig zijn
- **Individuele gesprekken met ouders en kinderen**
  - › Ondersteuning bij gedrag dat als moeilijk wordt beschouwd
  - › Preventief werken aan de ouder-kindrelatie
  - › Brugfunctie naar gespecialiseerde diensten indien nodig
- **Groepsactiviteiten**
  - › Groepsessies rond opvoeding en welzijn
  - › Activiteiten die ontspanning en het delen van ervaringen bevorderen
  - › Ontwikkeling van collectieve ouderlijke intelligentie
- **Netwerken en doorverwijzing**
  - › Doorverwijzing naar gespecialiseerde diensten (geestelijke gezondheid, opvoedingsondersteuning, sociale hulp)
  - › Verspreiding van het aanbod van partners
  - › Samenwerking met een tweetalig netwerk (Franstalig en Nederlandstalig)

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

## Welke plaat(sen)?

### Etterbeek

- **Scholen:** Lutgardisschool Etterbeek, Tehuis Etterbeek.
- **Verenigingen en andere organisaties:** vzw Wijkhuis Chambéry, De Maalbeek, Huis van het Kind Elsene, Brede School Domino Etterbeek.

### Schaerbeek

- **Scholen:** Campus Kompas Schaarbeek, Paviljoen Schaarbeek.
- **Verenigingen en andere organisaties:** vzw Nasci, vzw De Schakel, Huis van het Kind Sint-Joost, De Kriekelaar, Brede School Schaarbeek.

## Voorziening

### Outreach (naar mensen toegaan), partnerschappen, individuele begeleiding en groepsactiviteiten

**Moment** ontwikkelt verschillende strategieën om gezinnen die wegblijven van hulpverlening toch te bereiken:

- Informele en toegankelijke aanpak
- Regelmatige aanwezigheid met herkenbare spelers

- Groepssessies als opstapje
- Indien nodig wordt met tolken gewerkt
- Territoriale netwerkvorming
- Individuele begeleiding naar geschikte diensten.

## Uitdagingen en vooruitzichten

### Het project staat voor verschillende uitdagingen:

- Complexiteit van gezinssituaties
- Vele toegangscriteria tot geestelijke gezondheidszorg
- Moeilijkheden om opvolging op lange termijn te garanderen
- Gebrek aan personeel

### Die uitdagingen onderstrepen het belang van:

- gestructureerd netwerken
- intervisie- en supervisiefora
- een reflectie over de continuïteit van de begeleiding van gezinnen



## Contact

**Naam:** vzw D'Broej

**Website:** [www.dbroej.be](http://www.dbroej.be)

**Telefoon:** 0470/62.11.10

**[johanna.cardon@dbroej.be](mailto:johanna.cardon@dbroej.be)**

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## ERVARINGEN DELEN

### Openbare digitale ruimte Brabant

#### Een initiatief voor digitale inclusie op wijkniveau.

De openbare digitale ruimte Brabant is een project van het Wijkmaatschappelijk werk 1030, in samenwerking met verschillende partners uit de wijk, zoals De Schakel, die al wat ervaring heeft in digitale inclusie.

Door de coronacrisis is de niet-toegankelijkheid van verschillende diensten nog duidelijker geworden. In 2020 maakte een subsidie van het Stadsvernieuwingscontract de oprichting mogelijk van de **Openbare digitale ruimte Brabant**. Dat gebeurde op initiatief van een stuurgroep bestaande uit partners uit de wijk die zich met het thema digitale uitsluiting bezighouden.

#### Doelstellingen

- Een antwoord **bieden** op de toenemende digitale uitsluiting door een mobiele openbare digitale ruimte in te richten die naar verschillende plaatsen in de wijk kan gaan.
- IT-tools zo dicht mogelijk bij de wijkbewoners **brenghen**, zodat ze toegang kunnen krijgen tot hun rechten (via administratieve formaliteiten).
- Mensen **begeleiden en opleiden** in het gebruik van digitale tools.
- Netwerken en actie **ondernemen** om te strijden voor een betere toegang tot essentiële diensten.

#### Voor wie?

Cln de openbare digitale ruimte is iedereen welkom voor begeleiding of om gebruik te maken van de apparatuur. De bezoekers zijn mensen die lijden onder digitale ongelijkheid. Het zijn vooral:

- **ouderen**;
- **mensen die via digitale kanalen toegang**;

**moeten** krijgen tot bepaalde rechten;

- **mensen met een laag opleidingsniveau** (met name problemen met lezen, schrijven of taalbeheersing);
- **mensen met gezondheidsproblemen** of een handicap.

#### Welk aanbod?

Hulp bij verschillende soorten formaliteiten:

- Gemeente (IRISBOX)
- Tax-on-web (bv.: vereenvoudigde aangifte, aanslagbiljet enz.)
- Aanvraag voor studietoelage
- Bankzaken (bv. overschrijving)
- E-mail (een e-mail opstellen, een wachtwoord opvragen, beheer enz.)
- Zoeken naar werk (bv. Actiris-formulier)
- Zoeken naar een woning
- Leren (bv. gebruik van de gsm, tekstverwerking enz.)

**Begeleiding van een groep burgers** om van gedachten te wisselen en actie te ondernemen rond het thema van de digitale kloof: bundelen van bevindingen, testacties van overheidsdiensten enz.

#### Welke plaat(sen)?

De mobiele openbare digitale ruimte wordt op regelmatige basis op vijf verschillende locaties ingezet:

- **Maison des Parents** (tijdelijk)
- **CEDAS**
- **Café Özbürün**
- **Aksent**
- **Wijkmaatschappelijk** werk 1030

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

## Voorziening

### Outreach (naar mensen toegaan), wijkpartnerschappen, individuele begeleiding en reflectie op basis van de bevindingen van deze voorziening

De openbare digitale ruimte heeft samenwerkingsverbanden opgezet met organisaties die verschillende doelgroepen bereiken binnen een afgebakend gebied. De voorziening hanteert een **outreach-aanpak (naar mensen toe gaan)**: permanenties buiten de muren van de vereniging die het project draagt.

Doordat deze specifieke voorziening op verschillende plekken in de wijk wordt ingezet, kan iedereen er op een informele manier gebruik van maken. Er is een vertrouwensband opgebouwd met de bewoners. Daardoor stellen ze vragen, worden hun behoeften geanalyseerd en kan erop worden ingespeeld. Als de vraag buiten de taken van de openbare ruimte valt, worden mensen in vertrouwen doorverwezen.

Digitale ondersteuning wordt een hefboom om bepaalde belemmeringen voor het niet-opnemen van rechten weg te werken en te voorkomen dat bepaalde situaties steeds ingewikkelder worden. We merken dat het feit dat dit systeem langdurig op dezelfde locaties aanwezig is, de toegang ertoe vergemakkelijkt.

## Uitdagingen en vooruitzichten

### Het project komt tot een aantal conclusies:

- Maatschappelijk werkers zijn soms niet in staat om de vragen van hun doelgroep te beantwoorden omdat de procedures digitaal zijn geworden en niet-digitale alternatieven verdwijnen.

- Online administratieve procedures nemen steeds meer tijd in beslag, inwoners hebben daarover steeds vaker vragen voor professionals en behoren niet tot de taken van maatschappelijk werkers.
- Door de digitalisering worden openbare diensten voor veel mensen steeds moeilijker toegankelijk.
- Burgers hebben niet altijd toegang tot een stabiele internetverbinding (met name om financiële redenen).
- Initiatieven op het gebied van digitale inclusie nemen de plaats in van diensten die niet meer of nauwelijks toegankelijk zijn. Hun strijd tegen de digitale kloof is een onmisbaar initiatief dat echter niet wordt gefinancierd. Het initiatief is echter absoluut nodig. Maatschappelijk werkers zien hun jobinhoud namelijk al veranderen en merken dat hun taken worden verstoord en belemmerd door het systematische gebruik van digitale middelen. Dat heeft vooral gevolgen voor het relationele werk en de begeleiding. Initiatieven zoals de openbare digitale ruimte zijn dan ook onmisbaar en vormen een aanvulling op het maatschappelijk werk in de eerstelijnszorg.

### Die uitdagingen onderstrepen het belang van:

- sociale monitoring en een kwalitatieve analyse om die bevindingen te onderbouwen
- samenwerking met lokale organisaties
- een aanpak die uitgaat van de ervaringen van burgers om te achterhalen welke profielen het meest getroffen worden door de digitalisering van diensten. Zo kan het aanbod aan de behoeften worden aangepast.



## Contact

**Naam:** Openbare digitale ruimte Brabant

**Website:** <https://ssq-wmw.be/nl/de-openbare-computer/>

**Telefoon:** 0471/98.30.96

**[kamal@ssq-wmw.be](mailto:kamal@ssq-wmw.be)**

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## ERVARINGEN DELEN

### Ontmoetingen rond gezondheidspreventie

Een initiatief dat collectieve toegang tot gezondheidsinformatie biedt voor doelgroepen die het verst van het zorgsysteem af staan, door de samenwerking tussen actoren in de welzijns- en gezondheidssector te bevorderen.

De **Ontmoetingen rond gezondheidspreventie** zijn ontstaan vanuit de vaststelling dat er een gebrek is aan voorzieningen die mensen die het verst van het zorgsysteem af staan toegang bieden tot informatie over preventie en gezondheidsbevordering. Ze zijn bedoeld om een gemeenschapsdynamiek te ondersteunen waarbij buurtbewoners regelmatig in een vertrouwde sfeer bij elkaar komen om te praten en ervaringen uit te wisselen over gezondheid in de breedste zin van het woord. Op basis van de indeling in zorgzones hebben de **Ontmoeting rond gezondheidspreventie** zich op verschillende manieren ontwikkeld, afhankelijk van de lokaal vastgestelde behoeften en de ontmoetingen met de reeds aanwezige actoren.

#### Doelstellingen

- Gezondheidsbevorderende praktijken (gezondheidsgeletterdheid, empowerment) **stimuleren**;
- Gemeenschapsactie (*community engagement*) **versterken**;
- De toegang tot zorg, screening en vaccinatie **verbeteren** (doorverwijzing binnen het systeem, leesbaarheid van het aanbod);
- De samenwerking tussen professionals in de welzijns- en gezondheidszorg **versterken** op het gebied van preventie en gezondheidsbevordering.

#### Voor wie?

Dit initiatief richt zich op **de inwoners van elk van de vijf zorgzones**, met bijzondere aandacht voor iedereen die ver van het welzijns- en gezondheidssysteem staat.

#### Welk aanbod?

Deze voorziening **ontwikkelt gezamenlijke**, lokale en terugkerende initiatieven die in samenwerking met lokale actoren worden uitgevoerd om de **gemeenschapsactie** te versterken.

#### Welke plaat(sen)?

**De locaties worden gekozen op basis van kennis van het gebied** (welke doelgroepen, behoeften, belangrijke en/of prioritaire problemen enz.), waardoor bepaalde doelgroepen die verder van het systeem af staan kunnen worden bereikt, maar ook via kansen die ontstaan uit samenwerkingen met actoren op het terrein. Ze verschillen dus per zorgzone.

Voor zorgzone Noord-Oost zijn bijvoorbeeld de volgende locaties gekozen: Gemeenschapscentrum Everna (voor iedereen), Gemeenschapscentrum Ten Noey (vrouwenvereniging), Plan voor sociale cohesie Ryers (vrouwengroep), Plan voor sociale cohesie Platon (ouderen), Cobeff (tijdens beroepsopleidingen, vrouwenvereniging), Aksent Liedts (ouderen).

Zodra de locaties zijn vastgesteld, wordt het programma periodiek georganiseerd in samenwerking met de welzijns- en gezondheidsspelers die in het gebied actief zijn, afhankelijk van de behandelde thema's.

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

## Voorziening

**Ontmoetingen met inwoners, inzicht krijgen in de specifieke behoeften, samenwerking met lokale actoren, coördinatie binnen het lokale netwerk bevorderen.**

**De Ontmoetingen rond gezondheidspreventie** worden georganiseerd op vooraf geselecteerde locaties, waarbij de aanwezige professionals en organisaties worden gemobiliseerd.

De werking van die bijeenkomsten evolueert om beter aan de behoeften van het publiek te voldoen en maakt gebruik van samenwerkingen met organisaties om 'voorwendsel'-activiteiten te ontwikkelen. Het doel is om een leuke activiteit te organiseren en tegelijk een boodschap over preventie, welzijn en een positieve kijk op gezondheid over te brengen. Daarbij werken we samen met een speler die over de nodige kennis en expertise beschikt.

Die evenementen brengen mensen met verschillende achtergronden bij elkaar: mensen die Frans als vreemde taal leren, gebruikers van een dienst voor geestelijke gezondheidszorg, patiënten van een wijkgezondheidscentrum en andere buurtbewoners. Dat zorgt voor een nieuwe groepsdynamiek. De deelnemers delen ervaringen, doen nieuwe kennis op en ontdekken hulpbronnen. Het is niet altijd gemakkelijk om met onbekenden over gezondheidskwesties te praten. Het is dus heel belangrijk om binnen de groepen een vertrouwensband op te bouwen. Nieuwe perspectieven bieden en nieuwe sociale banden smeden lijkt ook een andere manier te zijn om op wijkniveau 'aan gezondheid te werken'.

## Uitdagingen en vooruitzichten

**De voorziening is tot een aantal vaststellingen gekomen:**

- De opzet 'zonder inschrijving' maakt het voor iedereen makkelijk om mee te doen, maar daardoor weet je nooit precies hoeveel mensen er komen en dat kan het lastig maken om de continuïteit tussen de bijeenkomsten te behouden.
- Als je ergens begint waar nog geen aanbod is, duurt het even voordat de buurtbewoners je herkennen.
- Voor sommige vragen van inwoners is specifieke expertise of kennis nodig van spelers die moeilijker in te schakelen zijn. Dat geldt bijvoorbeeld voor diabeteseducatoren, diëtisten, artsen of spelers die zich inzetten voor huisvesting.

**Die uitdagingen onderstrepen dat het belangrijk is om:**

- Aandachtig te luisteren naar de on vervulde behoeften die bewoners aangeven;
- Lokale actoren en organisaties goed te kennen, zodat je ze kunt inschakelen voor een ontmoeting rond gezondheidspreventie of deelnemers kunt doorverwijzen naar bestaande hulpbronnen in de buurt;
- De spelers geleidelijk met elkaar in contact te brengen en samenwerking en uitwisseling van goede praktijken te bevorderen.

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## Contact

**Naam:** Zorgzone Zuid

**Website:** [www.zorgzone-zuid.brussels](http://www.zorgzone-zuid.brussels)

**Telefoon:** +32 2 880 29 88

**[info@zorgzone-zuid.brussels](mailto:info@zorgzone-zuid.brussels)**

**Naam:** Zorgzone Zuid Oost

**Website:** [www.zorgzone-zuid-oost.brussels](http://www.zorgzone-zuid-oost.brussels)

**Telefoon:** +32 2 318 60 58

**[info@zorgzone-zuid-oost.brussels](mailto:info@zorgzone-zuid-oost.brussels)**

**Naam:** Zorgzone Boord

**Website:** [www.zorgzone-noord.brussels](http://www.zorgzone-noord.brussels)

**Telefoon:** +32 2 318 60 54

**[info@zorgzone-noord.brussels](mailto:info@zorgzone-noord.brussels)**

**Naam:** Zorgzone Noord Oost

**Website:** [www.zorgzone-noord-oost.brussels](http://www.zorgzone-noord-oost.brussels)

**Telefoon:** +32 2 318 60 57

**[info@zorgzone-noord-oost.brussels](mailto:info@zorgzone-noord-oost.brussels)**

**Naam:** Zorgzone Centrum West

**Website:** [www.zorgzone-centrum-west.brussels](http://www.zorgzone-centrum-west.brussels)

**Telefoon:** +32 2 880 29 88

**[info@zorgzone-centrum-west.brussels](mailto:info@zorgzone-centrum-west.brussels)**

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## TRANSVERSAAL: CONVERGENTIES, VRAGEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN

### Vaststellingen

Uit de uitwisselingen is gebleken dat non-take-up van rechten en diensten niet alleen te wijten is aan een gebrek aan informatie en/of kennis, maar een structureel en systemisch verschijnsel is dat verband houdt met verschillende factoren.

Non-take-up wordt bovendien onderzocht in talrijke wetenschappelijke studies (KCE - Federaal Expertisecentrum Gezondheidszorg, Katholieke Universiteit Leuven, Vivalis enz.). De hier gepresenteerde punten zijn uitsluitend gebaseerd op de uitwisselingen tijdens het evenement en zijn dus niet bedoeld als een volledige analyse van de problematiek, maar om bevindingen uit het terrein te illustreren, in lijn met een reeds ruim gedocumenteerde literatuur.

### Toenemende administratieve complexiteit en digitale ongelijkheid

Administratieve procedures worden steeds complexer en worden in toenemende mate gedigitaliseerd. Die ontwikkeling werpt voor veel doelgroepen nieuwe drempels op bij het uitoefenen van hun rechten.

#### Dat leidt tot:

- **ontmoediging** om formaliteiten te vervullen;
- administratieve **vertraging**;
- **schulden**;
- vrijwillige of noodgedwongen **non-take-up**.

Bovendien zijn de diensten vaak moeilijk bereikbaar, en krijgen sommige eerstelijnsinstanties (met name OCMW's) te maken met een steeds groter wordend aantal aanvragen.

### Institutionele afstand

Non-take-up is ook te verklaren door een fysieke en institutionele afstand tussen de diensten en de doelgroepen.

Verwachten dat mensen uit eigen beweging naar de organisaties komen, werkt niet meer voor bepaalde bijzonder kwetsbare groepen. We moeten dus naar die doelgroepen toe gaan om ze te bereiken en een stap buiten de muren van de instellingen zetten.

### Gebrek aan harmonisatie van de procedures

Er bestaan grote verschillen in de manier waarop bepaalde administratieve procedures worden toegepast, afhankelijk van de organisaties, de overheidsdiensten en de gemeenten, zelfs als het om dezelfde voorziening gaat.

Dat geldt met name voor bepaalde procedures in verband met dringende medische hulp (DMH), waarbij de manier waarop de aanvraag wordt ingediend, wordt verwerkt of toegang wordt verleend tot zorg kan verschillen naargelang het OCMW of de gemeente.

Die verschillen kunnen leiden tot verwarring bij begunstigden en professionals, de toegang tot rechten bemoeilijken en soms leiden tot doorverwijzingen tussen instanties voor procedures die eigenlijk overal in het land hetzelfde zouden moeten zijn.

### Timing

Veel overheidsinstanties zijn overbelast en de wachttijden – zowel voor het maken van een afspraak als voor het krijgen van een antwoord – zijn te lang voor sommige mensen die in zeer precaire omstandigheden verkeren.

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

Anderzijds moeten bepaalde digitale documenten soms binnen een te korte termijn worden ingediend voor mensen die hulp moeten zoeken bij iemand van buitenaf, een medewerker of vrijwilliger.

## Fragilisering van de welzijnssector

Professionals merken ook op dat:

- subsidies dalen
- bepaalde buurtdiensten sluiten
- permanenties overbelast zijn
- er steeds meer professionals meerdere petjes op hebben.

Het aandeel van het welzijnswerk dat vroeger werd ingezet voor collectieve of preventieve doeleinden om te voorkomen dat situaties erop achteruitgaan, neemt af. Professionals worden steeds vaker geconfronteerd met individuele, spoedeisende situaties.

## Rollen en houdingen van professionals

**In hoeverre moet je begeleiden en hoe begin je aan een doorverwijzing als de begunstigde de professional al lang kent en vertrouwt, en alleen nog maar met hem of haar wil praten?**

De vertrouwensband met begunstigten kan doorverwijzing bemoeilijken, vooral wanneer de vragen buiten het werkterrein van de dienst vallen.

Professionals kunnen moeite hebben met grenzen stellen, waardoor ze meerdere petjes beginnen opzetten. Dat geldt des te meer bij een kleine organisatie met een klein team. Professionals willen begunstigten helpen maar lopen soms vast omdat hun vaardigheden of expertise niet toereikend zijn voor bepaalde problemen waarmee de betrokkene te maken heeft. De energie die ze erin steken staat dan niet meer in verhouding tot de behaalde resultaten, wat ook tot uitputting kan leiden.

## Plaats van vrijwilligers

Het toenemende beroep op vrijwilligers ('buddy's') en peer helpers door veel organisaties roept vragen op over verantwoordelijkheid, opleiding, begeleiding en erkenning. Soms ontbreekt een goede begeleiding en worden vrijwilligers ingezet om het structurele tekort aan gekwalificeerde professionals op te vangen.

Bovendien wordt gewezen op het risico van overbelasting, onduidelijke rollen en het 'reddersyndroom'.

## Politieke onzichtbaarheid van kwetsbare groepen

De politieke context draagt ertoe bij dat bepaalde kwetsbare bevolkingsgroepen onzichtbaar blijven, wat van invloed is op de politieke prioriteiten en de beschikbare financiering.

## Huisvesting als centraal thema

Huisvesting blijkt een belangrijke transversale uitdaging te zijn, met aanzienlijke gevolgen voor:

- sociale integratie
- gezondheid
- ouderschap

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## TRANSVERSAAL: CONVERGENTIES, VRAGEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN

### Hefbomen om non-take-up tegen te gaan

Tijdens de gepresenteerde ervaringen en de daaropvolgende discussies werden verschillende actiemiddelen aangedragen.

#### Outreach

**Gedeelde vaststelling:** wachten tot mensen komen werkt niet meer en non-take-up hangt deels samen met de fysieke, symbolische en institutionele afstand.

› Noodzaak om een stap naar buiten te zetten om bepaalde doelgroepen te bereiken

#### Gemeenschappelijke trends:

- **teams die actief** zijn op plekken waar de doelgroepen vaak komen (outreach, mobiele teams) met vaste permanenties.
- **naar de plekken gaan** waar mensen leven en gebruikmaken van informele ruimtes (bv. wachtkamers, cafés enz.).
- **permanenties** die zijn geïntegreerd in andere organisaties (apotheken, wijkgezondheidscentra, buurthuizen enz.).
- mogelijkheid van **huisbezoeken**, naargelang de situatie.

Door die aanpak kan je onder meer doelgroepen bereiken die soms onzichtbaar zijn of zich niet kunnen verplaatsen, een vertrouwensband opbouwen en mensen bereiken die geen gebruik maken van de klassieke diensten.

#### Centrale rol van de vertrouwensband met de begunstigde

**Gedeelde vaststelling:** door de vertrouwensband kunnen begunstigten hun vragen verbreden, hun situatie delen en kunnen professionals zorgzame en kwalitatieve begeleiding bieden.

Het opbouwen van zo'n band vergt echter tijd en middelen, waardoor een professional maar een bepaald aantal situaties tegelijk kan opvolgen.

Kwalitatieve individuele begeleiding zou betekenen dat er minder dossiers tegelijk worden opgevolgd.

De rol van bemiddelaar tussen de betrokkene en de andere professionals wordt ook genoemd als een mogelijke piste om efficiënt door te verwijzen. De professionals hebben dan niet het gevoel dat ze de betrokkene in de steek te laten, maar hebben ook niet te veel petten tegelijk op.

#### Analyse van de toegankelijkheid van de organisatie/instelling

**Gedeelde vaststelling:** de organisatie denkt dat ze toegankelijk is, maar sommige van haar werkwijzen zijn voor bepaalde doelgroepen niet inclusief. (Bv: inschrijving bij een organisatie in verschillende fasen, wat bij sommige mensen tot ontmoediging leidt en afhaken)

Een analyse van het traject dat de begunstigten binnen de organisatie afleggen, staat centraal bij het onderzoeken van de toegankelijkheid van de structuur.

Er zijn tools rond organisatorische vaardigheden ontwikkeld en ter beschikking gesteld aan organisaties om over hun werking na te denken en verbeteringen door te voeren.

**Bv.:** 'Cap Littératie en Santé Organisationnelle' van Cultures&Santé

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan

## Samenwerking en sectoroverschrijdend werken

**Gedeelde vaststelling:** veel voorzieningen die erin slagen toegankelijker te worden, zijn sectoroverschrijdend.

Samenwerken en vaardigheden delen is echt nodig om aan iemands verschillende behoeften te kunnen voldoen en te voorkomen dat je te veel petten op hebt en te veel verantwoordelijkheden draagt.

Kennis van tools die samenwerking bevorderen (repertoria, bellijnen, initiatieven voor het delen van middelen en ontmoetings- en overlegfora enz.) blijft ook een hefboom.

De sprekers noemen de volgende succesfactoren:

- **Spelers die elkaar kennen;**
- **Middelen delen;**
- **Goede praktijken uitwisselen.**

**Bv.:**

- LWGC
- Sociale coördinatie
- Village solidaire
- Place à nos droits (Ruimte voor onze rechten)

Uit de uitwisselingen bleek hoe belangrijk het is om bepaalde samenwerkingen op institutioneel niveau vast te leggen, zodat ze niet alleen afhankelijk zijn van personen of kortstondige momenten.

## Faciliterende professionele praktijken

**Gedeelde vaststelling:** Enkele specifieke praktijken lijken bijzonder geschikt voor de begeleiding van doelgroepen.

**Het gaat bijvoorbeeld om:**

- het principe van **'samen doen'** en niet 'in plaats van doen',
- **vertrekken vanuit de mogelijkheden** van mensen,
- de **combinatie** van individuele en groepsbegeleiding,
- **thematische workshops,**
- **het bedenken van 'voorwendsel'-activiteiten** om een band op te bouwen,
- in **duo werken,**
- op **de juiste manier humor gebruiken** en aandachtig luisteren,
- **een gepaste grens** bewaken.

**Die praktijken bevorderen:**

- de **zelfredzaamheid** van begunstigen,
- onderlinge **hulp,**
- **het ontstaan** van informele gemeenschappen,
- **de strijd** tegen sociaal isolement.

Die praktijken zorgen er ook voor dat de waardigheid en het tempo van de mensen die je begeleidt worden gerespecteerd.

Vrijwilligers spelen ook een belangrijke rol. Het zijn aanvullende krachten en vrijwilligerswerk bevordert sociale en professionele integratie.

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## TRANSVERSAAL: CONVERGENTIES, VRAGEN EN GEMEENSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN

### Belang van ondersteuning voor professionals

In een context van non-take-up, waarin we mensen benaderen die niet noodzakelijk vragende partij zijn, die vaak kwetsbaar zijn en soms al lang veraf staan van hulp en diensten, staan professionals voor verschillende grote uitdagingen en wordt de vraag naar professionele grenzen regelmatig gesteld. Die situatie maakt ingrijpen complexer en stelt de gebruikelijke actiekaders ter discussie.

- **In hoeverre** moet je iemand begeleiden?
- **Wanneer** verwijst je door?
- **Hoe** doe je dat op een ethische en doeltreffende manier?

#### Zorg voor de professionals houdt ook in:

- **dat de werktijden worden aangepast** voor professionals die in hoge mate worden blootgesteld aan geweld en moeilijke situaties;
- **dat er erkenning en steun komt van de instelling**, zodat professionals de vrijheid krijgen om tijd voor zichzelf te nemen via supervisie / praktijkgemeenschappen / intervisie / teamvergaderingen, zonder het gevoel te hebben dat ze tijd afnemen van de begunstigden;
- **dat de instelling waardering heeft** voor de tijd die de werknemer besteedt aan netwerken (om anderen beter te leren kennen en zichzelf bekend te maken) en het delen van vaardigheden;

- **dat er intervisies of supervisies** worden georganiseerd met een externe begeleider (bv.: (SMES) of gespreksfora binnen of buiten de instelling (bv.: Praktijkgemeenschappen);
- **dat de rol van professionals** binnen hun organisatie wordt verduidelijkt: in hoeverre moet je iemand begeleiden, wanneer en hoe doorverwijzen?
- **dat er werk wordt gemaakt** van meer begeleiding en institutionele investeringen in vrijwilligers.

Editie Januari 2026

# Initiatieven om non-take-up van diensten tegen te gaan



## CONCLUSIE

**Uit de uitwisselingen bleek dat meerdere hefboomen elkaar moeten aanvullen, maar ook dat er spanningen bestaan tussen drie aspecten die vaak moeilijk met elkaar te verzoenen zijn: naar de doelgroepen toe gaan, een vertrouwensband opbouwen en netwerken.**

Dat benadrukt de complexiteit van non-take-up, dat verder gaat dan alleen informatie en verankerd is in structurele, organisatorische en relationele processen. Professionals moeten hun werkwijze aanpassen om doelgroepen te bereiken die soms ver van de voorzieningen af staan, terwijl ze tegelijk rekening moeten houden met beperkingen op het gebied van tijd, middelen en het interventiekader.

Die bevindingen benadrukken hoe belangrijk het is om de afstemming tussen de verschillende actoren te versterken, de praktijk op het terrein te ondersteunen en het collectieve denkproces daarover voort te zetten. Ze nodigen uit om non-take-up zien als een interdisciplinaire uitdaging die gecoördineerde antwoorden vereist.