

# 5 praktische aanbevelingen voor organisaties die een beroep doen op **brugfiguren**

Jouw organisatie wil een brugfiguur inzetten.  
Met welke factoren moet je rekening houden?  
Hier vind je vijf essentiële voorwaarden om  
een brugfiguur succesvol in te schakelen.

## 5 aanbevelingen voor organisaties die een beroep doen op brugfiguren

1. Wat voor brugfiguur wil je inzetten? Schep duidelijkheid
2. Vertrek vanuit een duidelijke motivatie voor kwaliteit
3. Informeer je personeel
4. Wees je ervan bewust dat een brugfiguur niet alle problemen oplost
5. Maak de brugfiguur bekend bij je cliënteel

### Voor wie is deze informatie bedoeld?

Met deze aanbevelingen richten we ons naar organisaties die een brugfiguur willen inschakelen. Vaak is dat voor korte of tijdelijke opdrachten: een tolkopdracht, een toeleiding, een interculturele bemiddeling.

Organisaties die brugfiguren inroepen zijn onder meer scholen, ziekenhuizen, lokale besturen, OCMW's, VDAB, huisartsen, CLB's.

Werft jouw organisatie zelf een brugfiguur aan of heb je een brugfiguur in dienst? Raadpleeg dan ook onze andere nota: *10 praktische aanbevelingen voor werkgevers van brugfiguren*.

[www.kruispuntmi.be/brugfiguren](http://www.kruispuntmi.be/brugfiguren)

# 1.

## Wat voor brugfiguur wil je inzetten? Schep duidelijkheid

Hebben je medewerkers wel eens moeilijkheden bij dienstverlening aan anderstalige cliënten? Is het voor hen soms moeilijk om cliënten met een migratieachtergrond te bereiken? Vinden je medewerkers dat communicatie en dienstverlening met sommige doelgroepen soms moeilijk verlopen? Zijn er vermoedens dat taal, cultuur of de migratieachtergrond van de cliënt daarbij een rol speelt? Of dat anderstalige cliënten de weg naar jouw organisatie niet vinden?

**Dan kunnen brugfiguren helpen** om zulke drempels weg te werken. Het resultaat is een betere dienstverlening voor alle klanten. Brugfiguren maken communicatie mogelijk, maar ook toegang en een verantwoorde omgang met verschil. Ze doen dat vanuit een ondersteunende rol<sup>1</sup>.

Er zijn meerdere soorten brugfiguren. Ze nemen verschillende concrete hindernissen weg: drempels die onder meer te maken hebben met taal, toegankelijkheid en participatie.

Heeft jouw voorziening een brugfiguur nodig? En zo ja, welk type brugfiguur kan je het best inschakelen? Maak vooraf een brede denkoefening.

Het Agentschap Integratie en Inburgering kan je daarbij ondersteunen. Een medewerker helpt je uitzoeken welke brugfiguur jouw organisatie het best kan bijstaan.

Informeer je daarna bij de organisaties die brugfiguren uitzenden.

Zo weet je duidelijk welke taken een brugfiguur opneemt. Bewust kiezen betekent dat je de brugfiguur optimaal kan inzetten.

### MEER WETEN OVER BRUGFIGUREN?

Ondersteuning nodig bij de voorbereiding?  
Op zoek naar adressen van organisaties die brugfiguren uitzenden?

[www.kruispuntmi.be/brugfiguren](http://www.kruispuntmi.be/brugfiguren)

<sup>1</sup> Meer over de rol van de brugfiguur vind je in: *Generieke competenties voor brugfiguren die werken in een integratie- en inburgeringscontext*, Agentschap Integratie en Inburgering, 2015

<sup>2</sup> Sinds 1 januari 2015 horen de regionale integratiecentra en het Kruispunt Migratie-Integratie bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Meer info vind je op [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be).

**2.**

## **Vertrek vanuit een duidelijke motivatie voor kwaliteit**

De keuze voor een brugfiguur vertrekt vanuit een duidelijke motivatie voor een goede dienstverlening. Je doel is de kwaliteit van je dienstverlening te verbeteren.

Kwaliteit bereik je ook door te werken met personen die voor de opdracht getraind zijn. Wees dus waakzaam: ervaringsdeskundigheid of origine alleen betekent nog niet dat iemand de competenties heeft voor een professionele brugfunctie.

**3.**

## **Informeer je personeel**

Creëer draagvlak bij je eigen werknemers. Informeer hen voldoende over de rol, taken en mandaten van de brugfiguur op wie je een beroep doet. Besteed tijd aan een eerste kennismaking met alle werknemers. Zo kan de brugfiguur sneller en efficiënter aan de slag en zien de werknemers in welke voordelen de samenwerking met de brugfiguur oplevert.

Train je werknemers in het werken met brugfiguren. Investeer in een gericht en coherent bijscholings- en opleidingsprogramma voor de medewerkers die met de brugfiguur zullen werken.

## 4.

# Wees je ervan bewust dat een brugfiguur niet alle problemen oplost

Brugfiguren lossen niet alle problemen op. Een brugfiguur faciliteert het contact met je cliënten. Maar het is nooit de bedoeling dat de brugfiguur het contact met de cliënten vervangt.

Bijvoorbeeld: sturen bepaalde medewerkers cliënten met een migratieachtergrond steeds door naar dezelfde collega? Dan zal het inhuren van een brugfiguur geen duurzame oplossing bieden.

Mogelijk hebben je medewerkers nood aan extra ondersteuning om beter te leren omgaan met diversiteit. Die bied je bijvoorbeeld door middel van vormingen. De brugfiguur kan dan complementair werken in plaats van vervangend.

Een brugfiguur traint geen medewerkers in interculturele vaardigheden, en is niet bevoegd om het diversiteitsbeleid in je organisatie te ontwikkelen. Daarvoor zijn er andere kanalen.

Waar maakt een brugfiguur wél het verschil voor je hele organisatie?  
**De brugfiguur is een bron van signalen over de werking van je organisatie.**

Zij of hij maakt zichtbaar hoe bepaalde groepen cliënten jouw dienstverlening zien en ervaren. Zo worden lacunes en drempels duidelijk. Dankzij de brugfiguur dienen zich kansen aan om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Wat je op die manier verbetert in je aanbod en werkwijze, komt ten goede aan al je cliënten. Het geeft je medewerkers de kans om hun professioneel handelen voor verschillende groepen cliënten te verbeteren. Het maakt hen sterker om met situaties van diversiteit om te gaan.

### Meer weten over organisaties en diversiteit?

Neem contact op met het Agentschap Integratie en Inburgering.  
Een medewerker helpt je graag op weg.

- [www.kruispuntmi.be/thema/omgaan-met-verschil/interculturaliseren-van-een-organisatie](http://www.kruispuntmi.be/thema/omgaan-met-verschil/interculturaliseren-van-een-organisatie)
- [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be)
- [www.kruispuntmi.be/thema/inburgering-en-integratiebeleid/adressen-integratie-en-inburgering](http://www.kruispuntmi.be/thema/inburgering-en-integratiebeleid/adressen-integratie-en-inburgering)

## 5.

# Maak de brugfiguur bekend bij je cliënteel

Weten je cliënten met een migratieachtergrond dat jouw organisatie een brugfiguur kan inschakelen? Weten je cliënten wat de brugfiguur doet? Informeer ernaar bij je cliënten.

Maak duidelijk welke voordelen de interventie van de brugfiguur heeft voor beide partijen.



# Checklist

## voor organisaties die een brugfiguur inroepen

### Onze aanpak om een brugfiguur succesvol in te schakelen:

- Het is duidelijk welk type brugfiguur wij nodig hebben.
- We kiezen voor een brugfiguur omdat we duidelijk kiezen voor kwaliteit.
- Ons personeel weet hoe het efficiënt kan samenwerken met de brugfiguur.
- We laten de brugfiguur niet alle problemen oplossen.
- We werken voldoende aan de bekendheid bij ons cliënteel.

## Over deze nota

De aanbevelingen in deze nota kwamen tot stand op basis van een literatuuronderzoek en een bevraging van vijftien brugfiguren en hun tewerkstellende organisaties. Het onderzoek liep van mei 2013 tot oktober 2014. Het resultaat werd in december 2014 afgetoetst bij een klankbordgroep met betrokkenen uit het werkveld.

Auteurs: © Projectteam Brugfiguren, Agentschap Integratie en Inburgering / Kruispunt Migratie-Integratie.

Februari 2015

Vanaf 1 januari 2015 hoort Kruispunt Migratie-Integratie bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Het Agentschap ondersteunt het Vlaams integratiebeleid. Je vindt in het Agentschap alle diensten voor integratie, inburgering, sociaal tolken en vertalen (behalve de diensten in de steden Gent en Antwerpen). We blijven zorgen voor een kwaliteitsvolle dienstverlening. Meer info: [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be) en [www.kruispuntmi.be](http://www.kruispuntmi.be).

### Contact

Kruispunt Migratie-Integratie / Agentschap Integratie en Inburgering

Vooruitgangstraat 323 bus 1

1030 Brussel

T 02 205 00 50 - F 02 205 00 60

[info@kruispuntmi.be](mailto:info@kruispuntmi.be)

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

Layout: [www.commsa.be](http://www.commsa.be)

V.u.: Leen Verraest, Agentschap Integratie en Inburgering, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel