Verslagboek Themagroep Sociale Dienstverlening 2010

"Als de stap te groot is"

Drempels bij mensen in armoede

Ervaringen, theorie, oplossingen, tips

De Lage Drempel vzw
Onze-Lieve-Vrouwestraat 43
2800 Mechelen
015/34.43.77
delagedrempel@telenet.be

Als de deur meer toe dan open is
Als ze niets meer van zich laten horen
Als ze geen antwoord geven op onze vragen
Als we het gevoel hebben dat ze er tegen hun goesting zitten
Als ze zonder iets te zeggen de spelregels veranderen
Als ze het beu zijn om uitleg te geven als we iets niet begrijpen
Als ze niet voldoende tijd nemen voor ons
Als we het gevoel hebben dat het snel moet gaan
Als ze iets doen zonder ons te verwittigen
Als ze het denken beter te weten
Als ze een onbegrijpelijke taal spreken
Als ze iets beloven en dit niet doen
Als ze iets anders doen dan ze hadden gezegd
Als ze zeggen dat iets gaat kunnen, maar dit toch niet kan
Als ze niet toegeven als iets niet gaat kunnen
Als ze achteraf hun paraplu opentrekken

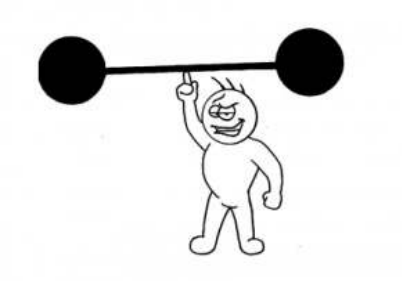
Themagroep Sociale Dienstverlening 2009-2010

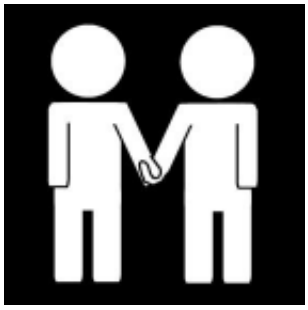
De Lage Drempel vzw
O.-L.-Vrouwestraat 43 Mechelen

De Lage Drempel vzw wordt gesteund door:

Mechelen
vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen
PROVINCIE ANTWERPEN
solid
welzijnszorg samen tegen armoede
Welzijnsschakels ARMOEDE UITSLUITEN

En nog vele anderen. En u?





INHOUDSTAFEL

Hoofdstuk 1: De Lage Drempel vzw p. 6
1.1. De Lage Drempel en de zes criteria p. 6
1.2. Themagroep Sociale Dienstverlening p. 10
1.2.1. Binnen de gewone werking p. 10
1.2.2. Hoe gingen we te werk? P. 10

Hoofdstuk 2: Sociale dienstverlening p. 12
2.1. Een veelheid aan diensten en modellen p. 12
2.2. De rol van de dienstverlening p. 13
2.2.1. Werken aan individuele behoeftebevrediging p. 13
2.2.2. Kansen leiden tot persoonlijke ontwikkeling p. 13
2.2.3. Waarborgen van burgerrechten p. 14
2.2.4. Werken aan sociale integratie p. 14
2.3. De rol van de hulpverlener p. 15
2.3.1. Motieven tot deelname van de hulpverlenersrol p. 15
2.3.2. Achtergrond van de hulpverleners p. 16

Hoofdstuk 3: Kansarmoede en sociale uitsluiting p. 17
3.1. Welke termen gebruiken we? p. 17
3.2. Een binnenkant en een buitenkant p. 18

Hoofdstuk 4: Ervaringen van de Drempelaars p. 20
4.1. Afspraken maken en onthaal p. 20
4.2. Telefonische hulpverlening p. 21
4.3. Wachtlijsten en informatie p. 21
4.4. Verkrijgen van een vervangingsinkomen p. 24
4.5. Veelheid aan begeleidingen p. 25
4.6. Meervoudige problemen p. 27
4.7. Bereikbaarheid p. 27
4.8. Rechten p. 28
4.9. Gespecialiseerde diensten p. 29
4.10. Krachten gebruiken p. 30
4.11. Vertrouwen p. 31

Hoofdstuk 5: Vijf aanbevelingen p. 33

5.1. Vertrouwen en krachten gebruiken p. 34
5.2. Overkoepelende dienst p. 35
5.3. Gebruik vertrouwenspersoon p. 37
5.4. Informatie en bereikbaarheid p. 38
5.5. Rechten vinden en toekennen p. 40

INLEIDING

De Lage Drempel is een vereniging waar armen het woord nemen. Sinds 2 oktober 2000 houden we dagelijks de deuren van onze ontmoetingsruimte open. We organiseren ontmoeting, ontspanning en vorming voor mensen in armoede uit de Mechelse regio: samen op uitstap gaan, creatief bezig zijn, ontspannend samen babbelen, oplossingen zoeken voor concrete problemen, samen de tuin onderhouden, sprekers rond sociale thema's beluisteren, feesten met kerstmis en de zomerse barbecue, zelf vorming volgen rond sociale vaardigheden, … eigenlijk te veel om op te noemen.

Het belangrijkste is dat we mensen met en zonder armoede-ervaring samenbrengen. Onze grote en stevige vrijwilligersploeg probeert op een aandachtsvolle en gelijkwaardige manier 'er te zijn'. Mensen in armoede hebben vaak een beperkt netwerk. Doorheen hun leven verliezen ze zinvolle familiale en vriendencontacten. Contacten die ieder van ons nodig heeft om om te gaan met problemen en tegenslagen. Wanneer het netwerk zo klein wordt dat iemand niet meer zelf het hoofd kan bieden aan problemen, dan spreken we van kansarmoede. Net dit wil De Lage Drempel herstellen. We bieden een plaats voor de uibouw van een nieuw netwerk, nieuwe vrienden, nieuwe familie.

Wanneer je als vereniging dagelijks geconfronteerd wordt met de verhalen van bezoekers, kan het niet anders dan dat je ook op grotere schaal tegen armoede wil strijden. Je wordt opgeroepen om de strijd en leefomstandigheden ook op beleidsniveau ter sprake te brengen. Om deze beleidsgesprekken en voorstellen te stofferen, brengen we mensen in armoede samen in themagroepen. In deze gespreksgroepen verdiepen we ons in de armoedeproblematiek. We komen regelmatig samen om rond een bepaald armoedethema te praten. We verzamelen getuigenissen, proberen dit te kaderen in een theoretisch kader en willen deze bevindingen ook onder de (beleids)aandacht brengen. Sinds januari 2009 kwamen we met de Themagroep Sociale Dienstverlening samen om dit onder de loep te nemen. Wat u nu in handen hebt is het verslagboek van deze themagroep.

De doelstelling van dit verslagboek is inzicht verkrijgen in de drempels die personen in armoede ervaren t.o.v. de sociale dienstverlening en deze dan ook te erkennen. In de themagroep werden veel ervaringen verzameld, getoetst aan een theoretisch kader en als slot enkele opmerkingen en verbeteringen gesuggereerd. De bevindingen worden als input gebruikt voor het opstellen van aanbevelingen in de hoop dat ze een bijdrage kunnen leveren opdat sociale diensten meer bereikbaar, toegankelijker, aangenamer en doeltreffender zouden zijn.

Hoofdstuk 1: De Lage Drempel vzw

1.1. De Lage Drempel vzw en de zes criteria

De Lage Drempel opende op 2 oktober 2000 voor het eerst haar deuren op de Wollemarkt in Mechelen. Het doel was om mensen met en zonder armoede-ervaring samen te brengen. Daar konden ze elkaar ontmoeten en onder het genot van een tasje koffie steun vinden bij elkaar. Zo ontstonden er banden om samen te strijden tegen armoede. In 2005 verhuisde De Lage Drempel naar de Onze-Lieve-Vrouwestraat 43 in Mechelen. Na tien jaar werking is onze eerste doestelling dezelfde gebleven. Nog steeds komen mensen dagelijks samen in de gezellige ontmoetingsruimte. Daarnaast groeide de werking uit. We organiseren heel wat ontspanningsactiviteiten, richten dialoogmomenten in, geven en volgen vorming rond armoedethema's en proberen met gerichte acties te werken aan een beleid en een samenleving die armoede echt uitsluit.

De Lage Drempel is sinds april 2003 een vereniging waar armen het woord nemen. Dergelijke vereniging, aangesloten bij het Vlaams Netwerk, moet werken aan de hand van zes criteria. Die zes moeten op termijn allemaal in min of meerdere mate aan bod komen in de werking om erkend te worden als vereniging waar armen het woord nemen.

Die criteria hebben tot doel personen in armoede sterker te maken en zijn ook een uniek opzet in de structurele bestrijding van armoede. Net zoals elke vereniging waar armen het woord nemen, moet ook De Lage Drempel voldoen aan deze criteria. Het is echter niet altijd even vanzelfsprekend om een bepaalde activiteit onder een bepaald criterium onder te brengen. Dit omdat heel wat activiteiten aan meerdere criteria kunnen voldoen.

De zes criteria zijn:

Armen verenigen zich
Armen het woord geven
Werken aan maatschappelijke emancipatie
Werken aan maatschappelijke structuren
Dialoog en vorming
Armen blijven zoeken

Criterium 1: Armen verenigen zich

"Armen en niet–armen samenbrengen in een onafhankelijke vereniging zonder winst (vzw) met het doel armen uit hun maatschappelijk isolement te halen en hun slagkracht te vergroten. In hun werking zijn ze gericht op de samenwerking met andere organisaties en instanties die zich tot kansarmen richt." (Vlaams Netwerk, 2003)

In De Lage Drempel krijgen zowel armen als niet-armen de kans om elkaar tegen te komen, hun zorgen even opzij te zetten of er net over te praten. Armen worden gesteund door niet-armen. Ze treden uit hun isolement, leren van elkaars ervaringen, oplossingen en ervaren dat ze niet alleen staan in hun armoede. Het verenigen op zich kan voor mensen heel belangrijk zijn.

Het samenbrengen van mensen in De Lage Drempel gebeurt steevast in een rustgevende sfeer. Er wordt respect getoond voor elk persoon in zijn geheel. De deuren worden gedurende vijf halve dagen per week geopend voor ontmoeting en ontspanning, voor een gesprek en een kop koffie. Vanuit dit gezellig samenzijn, krijgen de bezoekers meer interesse in andere facetten van De Lage Drempel. Er wordt getracht zoveel mogelijk culturele activiteiten, uitstappen, feesten, creatieve activiteiten allerhande te organiseren om zo het sociale netwerk van de personen in armoede uit te breiden.

Criterium 2: Armen het woord geven

"Het creëren van voorwaarden opdat armen het woord kunnen nemen met als einddoel een volwaardig gesprekspartner in de samenleving te vormen. Daartoe organiseren de verenigingen activiteiten die de kans bieden om deze vaardigheden te ontwikkelen. De armen moeten in de gelegenheid gesteld worden in de eigen vereniging ritme, snelheid en inhoud te bepalen." (Vlaams Netwerk, 2003)

De Lage Drempel probeert voorwaarden te scheppen opdat armen het woord nemen. Drempelaars kunnen aan bod komen door te tonen wat ze kunnen, door een taak op te nemen en daarvoor erkenning te krijgen. In De Lage Drempel wordt er geloofd in de krachten van mensen.

Binnen de eigen vereniging moet de participatie van armen centraal staan. Dit wil zeggen dat de mensen in De Lage Drempel meepraten en meedenken. Door deze dialoog worden kansen tot leren geschapen, want mensen leren op die manier dingen beter verwoorden en worden daarbij ook sterker. In De Lage Drempel kunnen personen in armoede deelnemen aan themagroepen, de maandelijkse open stuurgroep, het maandelijkse forum, de jaarlijkse plandag enzovoort. Het is immers van essentieel belang dat beslissingen in een vereniging niet boven de hoofden van de armen genomen worden.

De Drempelaars kunnen ook meewerken aan ons tijdschrift 't Drempeltje. Ze schrijven mee artikels en krijgen zo de kans om het woord te nemen.

Criterium 3: Werken aan maatschappelijke emancipatie

"De armen helpen groeien om hun burgerrechten volwaardig op te nemen en de maatschappij bewust te maken van de gelijkwaardigheid van armen en niet-armen." (Vlaams Netwerk, 2003)

Emancipatie wordt in De Lage Drempel hoog in het vaandel gedragen. Op verschillende manieren en verschillende momenten kan dit. De 'oefeningen' binnen De Lage Drempel hebben altijd als doel om armen de kans te geven dit ook binnen de maatschappij te doen. Emancipatie betekent immers ook dat de volledige groep van armen gehoord wordt in de samenleving, dat men naar hun mening luistert, hun voorstellen ernstig neemt, dat armen meer en betere mogelijkheden krijgen om goed te wonen, te werken, te leven, enz.

In De Lage Drempel krijgt emancipatie vorm op verschillende manieren. Vooreerst zijn er de maandelijkse dialoogmomenten, waarop diensten en personen uit het welzijnsveld de kans krijgen om hun werking voor te stellen. Ze gaan in gesprek met de aanwezige drempelaars en krijgen zo de kans om van elkaar te leren. In de Themagroepen wordt er dieper ingegaan op een bepaald aspect van armoede. Tijdens regelmatige bijeenkomsten worden ervaringen verzameld, inzichten verworven, voorstellen tot verbetering geformuleerd. Die brengen we regelmatig naar buiten, bijvoorbeeld tijdens de actie op 17 oktober of in dit verslagboek.

Criterium 4: Werken aan maatschappelijke structuren

"Zij stimuleren de betrokkenheid van armen bij het beleid en de evaluatie van de maatschappelijke structuren en de rechtstreekse contacten tussen de armen en de verantwoordelijken in de samenleving." (Vlaams Netwerk, 2003)

Structuren leiden het samenleven in goede banen, zo zou het moeten zijn, maar er zijn soms ook minder goede of ontbrekende structuren. Die structuren zorgen er voor dat armoede ontstaat, dat armen van bepaalde domeinen in de samenleving uitgesloten worden en dat armoede blijft bestaan. Het doel is om knelpunten binnen de 'maatschappelijke structuren' bloot te leggen en voorstellen te doen die tot verbetering van de situatie leiden.

Werken aan de maatschappij is heel moeilijk als je alleen staat. Daarom is dit iets dat door de hele vereniging moet gebeuren. Armen kunnen hun steentje bijdragen omdat zij diegenen zijn die de knelpunten in de samenleving het best ondervinden. Zij weten het beste wat er minder goed loopt. Niet-armen kunnen dan weer hun bijdrage leveren, omdat zij soms meer informatie kunnen geven over hoe het beleid in elkaar zit en welke toepassing dit heeft op het dagelijkse leven.

Een voorbeeldje: er worden geregeld stagiairs ontvangen of studenten die een werk maken in verband met armoede. Zo kunnen aankomende welzijnswerkers dagelijks ervaren hoe de Drempelaars armoede beleven. De Lage Drempel geeft hen de kans om uitgebreid met de Drempelaars in gesprek te gaan, waardoor ze hun beeld van 'armen' kunnen vormen. Door

die stages hoopt De Lage Drempel dat toekomstige werkers beter met mensen in armoede kunnen omgaan.

Criterium 5: Dialoog en vorming

"Zij streven solidariteit na tussen de armen en de samenleving. Daartoe organiseren zij vormingsactiviteiten en zoeken actief partners in de samenleving om kennis over armoede vanuit de ervaring van de armen, uit te wisselen en misverstanden, vooroordelen en uitsluitingsgedrag bloot te leggen." (Vlaams Netwerk, 2003)

Dialoog en vorming hebben te maken met leren. Leren in de zin van samen spreken, zoeken, denken, ervaringen uitwisselen, tonen hoe het kan, oplossingen vinden, leren met elkaar en van elkaar dus, met als doel zowel armen als niet-armen bewust te maken dat armoede iets is dat het gevolg is van allerlei mechanismen in de samenleving en dat armoede bestrijden daarom een zaak is van algemeen belang. Vormingsactiviteiten, zoals het spreken in andere diensten en verenigingen, zijn een middel om kennis over armoede te verspreiden naar niet-armen toe. Deze kennis kan leiden tot het beter begrijpen van mensen die in armoede leven. Als mensen elkaar beter begrijpen, kan solidariteit tot stand komen.

Regelmatig worden de deuren van De Lage Drempel geopend om groepen te ontvangen of gaat de organisatie zelf spreken in andere verenigingen, scholen, buurten. Op die manier treden we in gesprek met de samenleving en hopen we die meer open te stellen voor hun werking en kansarmoede in het algemeen.

De Lage Drempel is aanwezig op tal van officiële en informele overlegorganen van welzijnsdiensten in Mechelen en daarbuiten. Zo kunnen ze voeling houden met deze diensten. Bovendien zijn er in Mechelen tal van sociale diensten actief, elk met hun eigen structuur en beleidsorganen. In die structuur wil De Lage Drempel zijn zeg kunnen doen, vooral dan bij die diensten die ook rond armoede en uitsluiting werken.

Criterium 6: Armen blijven zoeken

"De verenigingen moeten een actieve openheid ten toon spreiden naar andere mensen, waar men extra inspanning doet voor de meest geïsoleerde armen." (Vlaams Netwerk, 2003)

Een open vereniging is in de eerste plaats een gastvrije vereniging, die mensen uitnodigt en op hun gemak stelt. Door het organiseren van laagdrempelige activiteiten en door een gezellige open sfeer durven ook nieuwe mensen langskomen en voelen mensen zich er al gauw op hun gemak. In De Lage Drempel is iedereen welkom en wordt er tijd genomen voor de nieuwe mensen in de vereniging. Ook mensen die er al wat langer zijn, probeert men in een open vereniging (steeds opnieuw) te betrekken bij de werking. Hoe meer arme mensen bereikt worden, hoe sterker hun stem wordt en hoe meer een vereniging kan bereiken in de strijd tegen armoede.

Naar de toekomst toe blijft het belangrijk om de werking voldoende bekend te maken, zodat De Lage Drempel regelmatig nieuwe bezoekers mag verwelkomen. Het armen zoeken gebeurt binnen De Lage Drempel op zeer veel verschillende manieren. Ze onderhouden doorlopend een degelijk (doorverwijs)netwerk. De Lage Drempel houdt ook gerichte infogesprekken, specifiek om de werking bij de verschillende diensten bekent te maken, allemaal diensten die met mogelijke toekomstige Drempelaars werken.

1.2. Themagroep Sociale Dienstverlening

1.2.1. Binnen de gewone werking

In De Lage Drempel wordt er gewerkt met themagroepen die doelen op het uitwisselen van ervaringen, het innemen van standpunten om aan beleidsbeïnvloeding te doen. Deze themagroepen kunnen over allerhande zaken gaan. Het thema van de groep wordt mee bepaald door de inbreng van alle Drempelaars. Eens in het forum en de open stuurgroep een onderwerp gekozen is, wordt dit in een kleinere groep verder behandeld. Eind 2008 kozen we met de groep om dieper in te gaan op 'sociale dienstverlening'.

1.2.2. Hoe gingen we te werk?

In januari 2009 kwamen we een eerste keer samen. Na een korte kennismaking werd de doelstelling van de Themagroep uitgelegd. Daarna werd het thema verder verkend. Van januari 2009 tot maart 2010 kwamen we met de themagroep nog 10 keer samen. De ene keer met een los gesprek, een andere keer met het verzamelen van verhalen, soms een stellingenspel. We gingen op zoek naar positieve en negatieve ervaringen. We zochten naar het 'ideale model' voor dienstverlening. We verdiepten ons steeds verder in het onderwerp en kwamen tot een aantal conclusies over hoe we graag een degelijke dienstverlening zien verlopen.

De gesprekken werden begeleid door onze groepswerker. Vanaf februari 2010 kwam Katrien, een derdejaars stagiaire maatschappelijk werk onze themagroep versterken. Zij kreeg in het kader van haar eindwerk de opdracht om theorievorming rond dit thema op te bouwen. Ze verzamelde heel wat nuttige informatie en studies over dienstverlening. Zij legde de verhalen van de deelnemers naast wat zij vond aan studiewerk. Naast de inhoud uit de vergaderingen had ze nog verschillende individuele gesprekken om bepaalde stellingen en vragen verder uit te diepen. Deze gesprekken had ze zowel met Drempelaars als maatschappelijk werkers. Al haar bevindingen resulteerden in een lijvig eindwerk, waarvan dit verslagboek een deel uitmaakt.

Op deze manier denken we met onze themawerking een degelijk zicht te hebben gekregen op wat 'sociale dienstverlening' voor mensen in armoede kan betekenen. We zagen drempels, kansen, tips.

Vooraf willen we nog zeggen dat de themagroep zich vooral boog over de dienstverlening. We wilden het niet hebben over de hoogte van de uitkeringen of de (niet) bestaande tegemoetkomingen. Dit is immers een andere problematiek, waarover binnen de armoedebestrijding ook al heel wat onderzocht en geschreven is. Bovendien kunnen lokale dienstverleners zelf niet veel doen om deze federale en Vlaamse regelgeving te veranderen. Het ging ons vooral over hoe eenvoudig of moeilijk het is om bepaalde rechten te verkrijgen, hoe is de opvang, de begeleiding, de verstaanbaarheid, de informatiedoorstroming, de bereikbaarheid, de klantgerichtheid enzovoort.

Hoofdstuk 2: Sociale dienstverlening

2.1. Een veelheid aan diensten en modellen

De veelheid van sociale diensten, met hun specifieke afkortingen, regelgeving en gebruiken volledig bespreken, zou ons hier te ver leiden. We willen ons in dit hoofdstuk beperken tot een bondige omschrijving, voldoende om ons werk duidelijk te maken.

Een steeds groter aantal personen heeft vragen bij de dienstverlening van het brede welzijnsveld in Mechelen. In de themagroep worden sociale diensten onder de loep genomen. Onder sociale diensten verstaat men diensten zoals de VDAB, het OCMW, de mutualiteiten, De Sleutel, het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg, Gezinshulp, bejaardenzorg, enzovoort.

Sociale diensten zorgen ervoor dat mensen die het nodig hebben hun rechten kunnen verkrijgen. Dit kunnen openbare diensten zijn. Enkele voorbeelden: voor het recht op inkomen kan men terecht op het OCMW, voor het recht op werk kan men terecht bij de VDAB of voor het recht op wonen kan men terecht in de Woonwijzer. Het kunnen ook vrije zelfstandige diensten zijn, vaak gesubsidieerd door de overheid om die taak te vervullen. Enkele voorbeelden: voor het recht op gezondheid kan men terecht bij het Wijkgezondheidscentrum, voor het recht op onderwijs kan men terecht bij Basiseducatie, voor het recht op een eerlijke rechtsgang kan men terecht in het Justitiehuis.

De openbare sociale diensten zijn ook niet altijd op dezelfde manier in de (politieke) samenleving georganiseerd. Sommige diensten worden op federaal (de RVA) of Vlaams vlak aangeboden, zoals de VDAB. Anderen worden door de gemeente aangeboden, al dan niet verplicht door hogere overheden (zoals het OCMW of de Woonwijzer).

Bij de vrije sociale diensten is er ook een groot verschil in organisatie en wetgevend kader. Ze hebben soms een sterk openbaar karakter (zoals de vakbonden, de scholen, de huisvestingsmaatschappijen of de mutualiteiten). Anderen kunnen op relatief zelfstandige wijze hun dienstverlening organiseren (zoals begeleidingsdiensten voor jongeren, Oikonde, een CAW of een Centrum voor Geestelijke Gezondheid).

Sommige van deze diensten zijn betalend voor de gebruiker, andere diensten worden door de gemeenschap aangeboden. Zo moet je voor opvang in een Crisisinterventiecentrum betalen en is dit voor begeleiding in een OCMW niet nodig. Vaak is het wel zo dat, als je voor een bepaalde dienst moet betalen, je dit later (een deel) terugkrijgt via de sociale zekerheid of anderen.

2.2. De rol van de dienstverlening

Om later te kunnen spreken over wat mensen in armoede verwachten van de dienstverlening, willen we eerst een overzicht geven van wat in de literatuur rond dienstverlening wordt geschreven. We haalden hiervoor informatie uit het boek van Kristel Driessens: Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid. Gent, Academia Press, 2003.

Zij onderscheidt vier taken in de sociale dienstverlening. Dit betekent dat ze vier opdrachten ziet. Niet elke dienstverlener zal op dezelfde manier deze opdracht invullen, sommigen zullen meerdere functies combineren, anderen zullen zich toeleggen op één specifieke taak.

2.2.1. Werken aan individuele behoeftebevrediging

In onze maatschappij wordt er vanuit gegaan dat iedereen voldoende materiële zaken moet hebben om een menswaardig leven te kunnen leiden, schrijft Driessens (2003). Personen die niet zelfstandig kunnen instaan voor het bevredigen van deze behoeften worden in de meeste gevallen pas na het formuleren van een gerichte hulpvraag naar een sociale dienst verwezen. In onze maatschappij wordt de klemtoon gelegd op zorg voor een inkomen. Deze klemtoon verbreedt stilletjes aan tot de tegemoetkoming aan de sociale en psychische behoeften van de burgers van onze samenleving. Onze maatschappij heeft de plicht om voor elk lid van de samenleving een basis aan middelen te bezorgen, die ervoor zorgt dat iedereen als volwaardig lid kan functioneren in de maatschappij. Iedereen heeft het recht op maatschappelijke dienstverlening, aangepast aan ieders noden, mogelijkheden en beperkingen.

2.2.2. Kansen leiden tot persoonlijke ontwikkeling

Het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling en zelfrealisatie is een tweede functie van de sociale dienstverlening. Enkel materiële hulp is niet voldoende, ook de persoon zelf wil verzorgd worden. Net zoals iedereen hebben personen in armoede het recht om zich te kunnen ontplooien tot een volwaardig individu. Voor het welzijn van elke persoon wordt er van de sociale dienstverlening verwacht dat deze emancipatiekansen, waarin de betrokkenheid van de hulpvrager en onafhankelijkheid centraal staan, aan iedereen gegeven wordt.

Volgens Driessens (2003) wordt er in verschillende wetenschappelijke studies gedurende de laatste decennia te weinig aandacht besteed aan 'persoonlijke' ontwikkeling. De hulpvragers verliezen meer en meer hun greep op hun eigen leven doordat hulpverleners het overnemen en van hen meer en meer consumenten maken, wat voor een groter afhankelijkheidsgevoel zorgt. De opdracht van de maatschappelijk werkers en andere

hulpverleners is om personen ontplooiingskansen of emancipatiekansen te bieden, waarmee getracht wordt de autonomie en zelfbeschikking van de mensen te verhogen.

In De Lage Drempel worden met het zicht op deze emancipatie verscheidene activiteiten georganiseerd. De Drempelaars kunnen deelnemen aan gesprekken, forums, vergaderingen, enz. Dit zorgt voor een gevoel 'iets' te kunnen en zo krijgen ze een stimulans om hun vaardigheden verder uit te bouwen. Personen die minder communicatieve vaardigheden hebben, kunnen door creatief bezig te zijn het gevoel hebben 'iemand' te zijn. Het gevoel om iemand te zijn is een grote stap in de richting van emancipatie.

2.2.3. Waarborgen van burgerrechten en werken aan sociale gelijkheid

Een derde functie is het realiseren van volwaardig burgerschap en het creëren van kansen tot maatschappelijke participatie. Sociale ongelijkheid is een gegeven waar elke samenleving mee worstelt. Het is de taak van elk maatschappelijk werker om het 'recht' tot de resultaten te laten leiden waarvoor het is uitgevaardigd. Elke burger en dus ook elke kansarme persoon heeft recht op onderwijs, recht op arbeid, recht op huisvesting, recht op een minimuminkomen, recht op gezondheidszorg, op vrije meningsuiting en politieke rechten, recht op volwaardig burgerschap en recht om deel te nemen aan het maatschappelijke leven, dit door het toekennen van formele rechten.

De hulpverlening wordt gezien als een structuur die instaat voor de realisatie van fundamentele burgerrechten. Deze rechten moeten toegankelijk gemaakt, uitgevoerd en bewaakt worden. Het is een garantie voor de minimumstandaarden van de levenskwaliteit waar ieder recht op heeft.

2.2.4. Werken aan sociale integratie

Met de vierde en laatste functie van sociale dienstverlening, namelijk werken aan sociale integratie, wordt er getracht personen in armoede een deel te laten zijn van een groter geheel en het gevoel te hebben om erbij te horen. Sociale integratie wordt in de moderne maatschappij gerealiseerd door maatschappelijke instituties, in de vorm van een uitkering of tewerkstelling.

2.3. Rol van de hulpverlener

Naast de streefdoelen van de sociale dienstverlening, speelt de hulpverlener een belangrijke rol in de hulpverlening. Er zijn heel wat zaken die invloed blijken te hebben op de hulpverlener. Deze is ook belangrijk in de dienstverlening, omdat zij het gezicht zijn van de dienst waarmee mensen in armoede in aanraking komen. Hoe een bepaalde dienst ervaren wordt heeft dan ook heel veel te maken met hoe de hulpverlener zijn of haar taak invult. Dit zal ook blijken in verdere hoofdstukken waarin we de ervaringen van de drempelaars beschrijven.

De twee volgende indelingen geven een 'extreem' beeld weer van groepen hulpverleners. Door deze extremen te gebruiken, wordt het duidelijker dat de rol van een hulpverlener gestuurd wordt door zijn achtergrond en motieven. Elke hulpverlener is uniek en kan verschillende rolpatronen aannemen naargelang de situatie. Toch is het belangrijk en nodig om deze indeling te maken om te laten zien dat het 'handelen' van een hulpverlener kan gestuurd worden door zijn achtergrond en motieven. Het is niet de bedoeling om iemand in één onderverdeling te plaatsen. Dit leidt tot stigmatisering.

2.3.1. Motieven tot opname van de hulpverlenersrol

De houding van hulpverleners wordt bewust of onbewust getekend door 'achtergrondkenmerken'. Deze achtergrondkenmerken kleuren mee de levensbril waardoor een hulpverlener kijkt naar de werkelijkheid.

Er zijn hulpverleners die hun rol opnemen uit verwantschap en altruïsme. De hulpvrager wekt gevoelens van loyaliteit en empathische reacties op bij de hulpverlener.

Ook zijn er hulpverleners die zich opofferen voor anderen om hun eigen behoeften aan hulp te verdringen.

Daarnaast zijn er ook hulpverleners die profijt halen uit de hulpverleningsrelatie. Hulpverleners gaan zich sterker voelen door het helpen van anderen. Hij haalt status uit het ten dienste staan van anderen.

Verder kan ook sociale controle een drijfveer zijn van een hulpverlener. Hij correspondeert met angst voor sociale onrust. Het bestrijden van angst verklaart vaak de drang tot beheersing en discipline.

Ook culturele motieven kunnen een drijfveer zijn voor hulpverleners. Deze werden beïnvloed door de eigen aanleg, de opvoeding die ze gekregen hebben en maatschappelijke normen. Deze zijn onderhevig aan maatschappelijke evoluties en beleidsontwikkelingen.

Tot slot is er ook het irrationeel altruïsme als motief. Dit motief ontwikkelt zich bij de hulpverlener die geeft om te geven, zonder iets terug te verwachten. Dit is voor de hulpverlener een doel op zich.

Het gevaar van deze drijfveren ligt in de ontwikkeling van machtsrelaties en het afhankelijk maken en houden van de hulpvragers, wat kan leiden tot een paternalistische hulpverlening.

2.3.2. Achtergrond van de hulpverleners

Het is belangrijk dat elke hulpverlener zich van zijn achtergrond bewust is en hier mee leert omgaan. Zowel zijn achtergrond als die van cliënten tekenen de interactie in de hulpverlening.

Hierbij moet worden vermeld dat niet alle mensen op een zelfde manier reageren. Elke persoon en dus ook elke hulpverlener is uniek. De opdeling is een categoriale indeling die een globaal en 'extreem' beeld schetst over bepaalde groepen hulpverleners. Deze opdeling mag zeker niet als algemeen genomen worden. Er wordt een opdeling gemaakt in drie klassen, namelijk de hogere klasse, de arbeidersklasse en de middenklasse.

De hogere klasse heeft vaak meer moeite met personen die zichzelf als slachtoffer blijven zien en minder daadkracht vertonen. Personen uit deze klasse zullen sneller het gevoel hebben een zekere afstand te hebben t.o.v. hun cliënten. Dikwijls zijn zij misschien iets ongeduldiger en sneller geneigd om raad te geven. Hun boodschap van thuis uit is: "Waar een wil is, is een weg." Deze boodschap wordt meegedragen in de hulpverlening. De hulpverlener werkt minder vanuit de krachten van de cliënt.

Hulpverleners uit de arbeidersklasse maken gemakkelijker contact en hebben de kwaliteit goed te luisteren en staan open voor anderen. Ze stellen makkelijker open en directe vragen en ze hebben minder moeite om betrokken te raken bij het verhaal van de cliënten. Ze zijn trouw in relaties en ze zijn solidair. Ze doen gewoon over gevoelens en hebben daarnaast de neiging om de hulpvraag algemeen te maken. Ze vertrouwen niet gemakkelijk op hun eigen kunnen en stijl. Ze hebben het gevoel minderwaardig te zijn en zijn geneigd om wat anderen zeggen beter te vinden en te volgen.

De middenklasse is een tussenpositie tussen de arbeidersklasse en de hogere klasse. De hulpverleners hebben een groot inlevingsvermogen en ze zijn zorgvuldig in beoordeling van situaties. Hun principe is dat de cliënt de stappen bepaalt. Wanneer iemand aangeeft dat hij iets niet kan, zal de hulpverlener dit snel zo laten of het van hen overnemen. Ze proberen iedereen te vriend te houden en kunnen moeilijk direct zijn, grenzen stellen, knopen doorhakken en tot duidelijke daden komen. Ze zullen zichzelf snel op de achtergrond zetten, zijn onzeker en voelen zich minderwaardig t.o.v. mensen uit hogere klassen.

Hoofdstuk 3: Kansarmoede en sociale uitsluiting

3.1. Welke termen gebruiken we?

"Ik dacht dat ik alles had in mijn leven. Een lieve man die werkte in de bouw. Een dochtertje van 3 jaar die net naar de kleuterschool ging. Ik was een aantal jaren thuis gebleven voor haar. Ik was net begonnen met een nieuwe job als halftijdse winkeljuffrouw in een kledingzaak in de stad. We huurden een mooi appartementje in de stad. Het was wel nogal duur, maar het was in orde. Ik was gelukkig, want dit had ik nooit gedacht. Ik kom uit een gezin waar we het niet breed hadden, mijn moeder was alcoholieker en mijn vader stempelde meer dan hij werkte. Ik maakte mijn middelbaar niet af, want ik werd zwanger. Maar mijn man zorgde goed voor ons gezin. Maar toen barstte de bom. Mijn man zag het niet meer zitten in ons gezin en trok eruit. Ik moest alleen instaan voor mijn dochter, de huur van het huis, mijn werk. Op hulp van mijn ouders kon ik niet rekenen. Ik ging er onderdoor. Ik kreeg psychische problemen en moest een half jaar worden opgenomen. Mijn dochter werd daarom toegewezen aan mijn ex-man. Ik verloor uiteraard mijn werk, want ik was nog maar net begonnen en dan al zo lang ziek! Niemand betaalde nog mijn huur, want mijn man had zich laten afschrijven van het huurcontract. Toen ik de kliniek mocht verlaten, stond ik op straat. Met de hulp van de maatschappelijk assistent van het ziekenhuis vond ik een kleine studio in de stad, maar de huurprijs was eigenlijk nog te hoog. Ik had geen inkomen meer en moest bij het OCMW aankloppen. Ik moest allerlei papieren in orde brengen, maar dat was te veel geloop. Vroegere collega's en vrienden zagen mij niet meer staan, want ik was die met altijd haar problemen. Mijn dochtertje mocht ik maar af en toe zien, blijven overnachten mocht niet want ik had geen extra kamer. Werk gaan zoeken kon ik niet, want zoveel problemen rond mijn hoofd maakten dat ik geen energie meer over had. Nu zit ik maar alleen op mijn studio, moet ik regelmatig naar een psychiater voor mijn problemen, neem ik antidepressiva. Ik dacht dat ik alles had, maar nu heb ik niets meer". (Sofie, 2010)

Dit levensverhaal van Sofie is maar één van de velen. Elke drempelaar heeft zijn/haar eigen verhaal. Andere oorzaken, andere actoren, andere gezinsomstandigheden. Maar de gevolgen zijn wel vaak dezelfde. Niet meer mee kunnen, de oplossing niet meer zien, geen vrienden of familie meer die kunnen ondersteunen, afhaken in de maatschappij, afhankelijk worden van de 'hulp' van anderen.

Armoede is niet enkel het niet hebben van voldoende financiële middelen. Armoede is een veelheid van problemen. Daarom spreken we eerder van kansarmoede en sociale uitsluiting.

De term kansarmoede verwijst, in tegenstelling tot armoede, ook naar de weinige kansen die personen in armoede krijgen. Deze uitsluitingsproblemen kunnen zich voordoen op vele gebieden zoals onderwijs, arbeidsmarkt, gezondheid, cultuur en huisvesting. In Vlaanderen wordt de definitie voor armoede van Vranken uit de jaarboeken 'armoede en sociale uitsluiting' het meest gebruikt.

"Een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen af van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen." (Vranken, Campaert en Dierckx, 2009, p. 40)

Een bijzonder gevolg van deze kansarmoede is sociale uitsluiting. Het sociaal netwerk van personen in armoede is vaak beperkter dan dat van de middenklasse en zorgt er mee voor dat de armoedeproblematiek wordt in stand gehouden. Ze gaan meer contact hebben met personen die zelf in armoede leven. Als er bij personen die niet in armoede leven iets fout loopt, hebben zij een 'emotioneel' netwerk dat ervoor zorgt dat ze niet op alle terreinen van hun leven negatieve gevolgen zullen ondervinden. De uitsluiting op de verschillende terreinen maakt juist dat armen de kloof vaak zelf niet kunnen overbruggen.

3.2. Een binnenkant en een buitenkant

Ik zou niet kunnen zeggen wat mijn grootste probleem is. Ik heb weinig centen om een deftig appartement te huren. Werk vind ik niet, omdat ik al lang niet meer werk en werkgevers dat verdacht vinden. Ik kan niet meer naar de film of eens kort op vakantie, want daar heb ik geen centen voor. En met wie zou ik gaan? Vroeger had ik veel vrienden en sociale contacten, nu zie ik nog amper mensen. Of misschien is het ergste dat ik niet meer over mijn leven zelf kan beslissen. Ik moet luisteren naar mijn advocaat, naar mijn assistent, naar mijn budgetbegeleider, naar iedereen. Nog een probleem: ik weet eigenlijk niet wat de oplossing kan zijn om uit deze miserie te geraken. Het blijft maar duren. Heel veel problemen, maar ik zou niet kunnen zeggen wat het grootste of dringendste is. Maar ik kan wel zeggen wat ik voel: onmacht en onbegrip. Omdat iedereen zich moeit. Omdat ik geen oplossing zie. Omdat niemand luistert naar wat ik wil. En soms word ik kwaad, heel kwaad. En dan vlieg ik weer buiten bij mijn assistent. En moet ik volgende keer terugkomen. (Erik, 2010)

Armoede heeft twee gezichten, een binnen- en een buitenkant.

De binnenkant gaat vooral over de gevoelens en beleving van de persoon die in armoede leeft. Door de uitsluiting van de samenleving heeft deze het gevoel dat hij niet het recht heeft om 'iemand' te zijn. De ettelijke problemen waarmee ze onafgebroken geconfronteerd worden, zorgen ervoor dat ze zich nog meer een 'mislukkeling' voelen. Personen in armoede denken vaak dat het hun eigen schuld is en hebben er geen idee van dat andere personen ook problemen hebben. Meestal weet men niet dat de beperkte beschikbaarheid van hulpbronnen, onder andere de sociale instituties, ook oorzaken zijn van het feit dat gelijkaardige problemen bij hen harder aankomen. Ze schamen zich, zijn heel onzeker en hebben doorgaans een heel laag zelfbeeld. Dit zorgt ervoor dat mensen de controle kwijtraken op hun eigen leven, angstig en wantrouwig worden en de relatie met zichzelf, de omgeving, de maatschappij, sociale dienstverleners en de toekomst verliezen.

Als we spreken over de buitenkant gaat dit over de verschillende levensdomeinen. Elke mens begeeft zich in zijn leven op vele levensdomeinen (arbeid, wonen, inkomen, gezin, welzijn, vrije tijd enzovoort). Daar gaat het meestal goed, soms slecht maar wel in evenwicht. Als er problemen komen op één levensdomein, wil dit meestal niet zeggen dat er op andere domeinen ook problemen komen. Een stevige basis en een netwerk van vrienden en familie vangen de meeste tegenslagen op. Bij mensen in armoede zien we dat er door problemen op enkele domeinen, wel moeilijkheden op andere domeinen ontstaan. Problemen in een relatie zorgen voor psychische problemen zorgen voor problemen op de werkvloer zorgen voor financiële problemen zorgen voor woonstproblemen. Een negatieve spiraal treedt in werking, waaruit mensen in armoede niet zelf kunnen geraken. Bijkomend probleem: als mensen in armoede hiervoor hulp zoeken, wordt er vaak maar op één levensdomein gewerkt. En door één ding te veranderen ontstaan er soms problemen op andere domeinen, waardoor de situatie niet verbetert maar juist verslechtert.

"Ik zat al een hele tijd zonder werk en ging aankloppen bij de VDAB. Ik werd daar goed opgevangen en kreeg enkele werkaanbiedingen. Maar het ging telkens om werk buiten de schooluren. Hoe moet ik dat combineren als alleenstaande moeder van drie kinderen? Wie gaat er hen helpen met de schooltaken? Wie verwittigt de werkgever als ik ziek zou zijn? Ik moet ook regelmatig naar mijn sociale dienst, maar dat gaat niet meer als ik moet werken. Bovendien zou ik amper meer verdienen dan mijn dop nu. Ik weigerde dus de voorstellen, met als gevolg dat ik nu geen dop meer krijg". (Elvire, 2010)

Hoofdstuk 4: Ervaringen van de Drempelaars

Tijdens onze Themagroep Sociale Dienstverlening en in individuele gesprekken rond dit thema konden we heel wat ervaringen verzamelen. In dit hoofdstuk geven we een aantal van deze getuigenissen weer, die we telkens kort bespreken. We stellen een aantal vragen, maken enkele opmerkingen, geven een aanzet tot gesprek en dialoog. Verder in dit verslagboek worden de vijf voor ons belangrijkste thema's en opmerkingen besproken. De verhalen zijn telkens anoniem gemaakt, soms werden verhalen samengenomen en eventuele namen werden veranderd. De verhalen komen wel allemaal uit onze groep.

4.1. Afspraken maken en onthaal

"Regelmatig moeten we naar de sociale dienst gaan van het OCMW, voor een gesprek, het leefloon of andere steun. Dan kunnen we terecht bij de maatschappelijk werkers tijdens de open spreekuren, maar dan zit er meestal ontzettend veel volk te wachten. We hebben liever dat de maatschappelijk werkers op afspraak werken. Vroeger konden we een afspraak maken aan het onthaal van het OCMW. Sinds januari 2009 kan dit helaas niet meer. Als we langs gaan, krijgen we te horen dat we maar moeten telefoneren voor een afspraak en dan alleen als de maatschappelijk werker aanwezig is, want als ze er niet zijn, dan gaat dit ook niet." (Dirk, 2009)

Waarom wordt er gevraagd aan personen in armoede om te telefoneren? De meeste van onze Drempelaars hebben geen vaste lijn en telefoneren met de mobiele telefoon, wat een financiële drempel met zich meebrengt. Waarom bestaat er geen algemeen agendasysteem? Op die manier hebben we de mogelijkheid om te telefoneren wanneer de maatschappelijk werker niet aanwezig is. Waarom brengen ze ons niet tijdig op de hoogte bij een verandering? Waarom werden wij niet verwittigd? Is het organisatorisch niet mogelijk om hulpvragers te verwittigen? Het zou een oplossing kunnen zijn, moesten diensten rechtstreeks afspraken kunnen maken voor personen in armoede met andere diensten via een elektronische agenda.

4.2. Telefonische hulpverlening

"Een tijd geleden had ik problemen. Ik wist niet waar naartoe, en belde naar Tele-Onthaal. Ik kreeg onmiddellijk contact via de telefoon. Ze luisterden goed naar mijn verhaal en zagen ook in dat ik hulp nodig had. Ze stelden mij echt op mijn gemak, namen de tijd, veroordeelden mij niet. Ik kon de dag daarna direct met een psycholoog gaan praten. Dit was een hele goede psycholoog. Ik belde later nog met Teleonthaal en hoewel ik verschillende mensen aan de lijn kreeg, vond ik het toch steeds goed." (Greta, 2008)

Het hoeft natuurlijk niet altijd negatief te zijn. Personen in armoede ervaren deze manier van werken als positief, omdat we naar deze dienst gratis kunnen telefoneren. Dit maakt de financiële drempel om te telefoneren kleiner. Ook de anonimiteit bij Teleonthaal wordt als aangenaam ervaren. We hebben dan het gevoel niet direct veroordeeld te worden. Het is immers voor niemand evident om persoonlijke problemen naar buiten te brengen, ook niet voor kansarme personen. Ook werd er snel voor opvang en doorverwijzing gezorgd, dit in tegenstelling tot sommige andere diensten, waar de wachttijden zeer lang zijn. Helaas is Teleonthaal voor heel wat mensen onbekend. Mogelijks profileert deze dienst zich onvoldoende naar deze doelgroep. We beseffen ook dat telefoneren bepaalde vaardigheden vraagt, die niet iedereen voldoende onder de knie heeft. Je moet je verhaal redelijk duidelijk onder woorden kunnen brengen en geen sterke nood aan (visuele) interactie hebben. Gelijkaardige diensten als de Zelfmoordlijn, de Kinder- en Jongerentelefoon of de Opvoedingstelefoon bieden gelijkaardige voordelen (en nadelen).

4.3. Wachtlijsten en informatie

"Mijn dochter heeft nood aan hulp en staat al meer dan een jaar op de wachtlijst omdat haar problemen zogezegd niet ernstig genoeg zijn. Dringende problemen gaan voor, maar zo verbetert haar probleem er niet op. Ze heeft het steeds moeilijker. Het aanbod is volgens mij duidelijk niet afgestemd op de vraag. Waarom kunnen ze niet meer maatschappelijk werkers inschakelen"? (Machteld, 2010)

De dochter van een Drempelaar staat al meer dan een jaar op de wachtlijst. Meer dringende problemen gaan vaak voor, waardoor het voor haar lijkt alsof haar problemen niet belangrijk zijn. Dit kan bij mensen in armoede tot heel wat frustraties leiden, omdat dit voor hen wel als een probleem wordt ervaren. Heel wat personen in armoede hebben moeite om

de stap te zetten naar de hulpverlening. Wanneer ze deze stap dan toch zetten, blijkt hun probleem niet voldoende zwaarwichtig te zijn. Hulpverleners hebben volgens Drempelaars te weinig zicht op wat bepaalde beslissingen teweeg kunnen brengen in hun leven.

"Meer dan een jaar geleden meldde ik mij aan bij het CGG, omdat ik de behoefte voelde om door een psychiater intensief begeleid te worden. Eerst kreeg ik een intakegesprek, daarna waren er nog twee gesprekken om mijn situatie volledig duidelijk te krijgen. Wanneer ze wisten wat mijn vraag juist was, zeiden ze dat er een wachttijd was van acht maanden voor een intensieve begeleiding. Na die acht maanden heb ik zelf contact opgenomen met het CGG. Daar zeiden ze dat er nog steeds geen plaats was. Hoe lang het dan nog zou duren, konden ze mij toen nog niet zeggen. Ondertussen zijn we een jaar verder, maar ik hoorde nog steeds niets van hen. Toch voel ik nog altijd de grote behoefte voor begeleiding. Omdat het zo lang duurt, heb ik aan een aantal mensen gevraagd of ze mijn 'dossier' zouden willen verdedigen binnen het CGG. Ik vroeg aan het CAW om een keer te telefoneren, die kwamen te weten dat ik op de 15de plaats sta, maar kregen ook geen termijn te horen hoe lang het nog zou duren. Ik heb ook aan mijn moeder gevraagd om een keer te telefoneren, zonder resultaat. Ook het Wijkgezondheidscentrum belde al een keer. Nu heb ik een dokter van het Idewe van Antwerpen gevraagd om een brief te schrijven naar het CGG, waarin hij zegt dat het toch belangrijk is dat ik snel geholpen zou kunnen worden. Die brief heb ik vandaag in de post gedaan." (Erika, 2009)

Hoe komt het dat informatie niet tot bij personen in armoede geraakt? Het is voor niemand aangenaam om te wachten. Die wachttijden zijn voor heel wat personen in armoede een drempel. Ook de onwetendheid over de duurtijd die hen nog te 'wachten' staat. Ze gaan volgens hen telkens 'zelf' informatie halen. Het zou volgens heel wat Drempelaars interessanter zijn, wanneer ze af en toe informatie krijgen m.b.t. de wachtlijst. Vaak schakelen personen in armoede andere mensen in om informatie te verkrijgen. Ze hebben anders het gevoel dat er niet naar hen wordt geluisterd. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat ze in twee verschillende werelden leven. Dit maakt dat de dienstverlener en de Drempelaars elkaar niet altijd goed begrijpen of dat bepaalde gedragingen verkeerd worden geïnterpreteerd. Dit leidt tot communicatiestoornissen. Anderzijds kan het ontbreken van communicatieve vaardigheden, daar mensen in armoede meer gericht zijn op het overleven, ervoor zorgen dat hulpvragers moeite hebben met het formuleren van een concrete hulpvraag. Daarenboven maakt het uitgebreide aanbod van de sociale dienstverlening het er niet gemakkelijker op. Misschien kan een 'vaste' maatschappelijk werker als 'modemassistent' een oplossing zijn? Deze oplossing werd ook besproken in onze themagroep.

"Als ik zelf mijn verhaal doe, komt dat veel geloofwaardiger over, dan wanneer mijn modemassistent mijn verhaal brengt. Dat is niet hetzelfde. Ik zie dat wanneer ik de verslagen naast elkaar leg. Als ik er ben, gaat het dieper, mijn verhaal komt uit mijn buik. De inhoud blijft wel dezelfde, maar je zegt het anders, er is meer echtheid en dat blijft meer hangen."(Marlina, 2009)

Maar anderen konden het voordeel van een vaste modemassistent wel waarderen.

"In januari 2008 verliet ik mijn man. Ik had geen eigen bron van inkomsten, dus ik deed een aanvraag tot leefloon bij het OCMW in Mechelen. Na een intake kreeg ik een sociaal assistent toegewezen. Ik dacht voor januari geen recht op leefloon te hebben, omdat ik nog maar net 500 euro teruggave van belastingen had gekregen. Met dit bedrag zou ik ook januari kunnen overbruggen. Ik was ondertussen net verhuisd naar een studio in Mechelen, en had daar ook centen voor nodig. De echtscheidingsprocedure was net ingezet, onze gemeenschappelijke woning was nog niet verkocht. Enkele dagen na mijn gesprek met mijn sociaal assistente, moest ik terug langsgaan. Ik meldde mij aan bij het onthaal, maar mijn sociaal assistente was er niet. De dagen nadien ging ik nog regelmatig naar het OCMW, want ik hoor vertellen dat je zelf actie moet ondernemen om je dossier in orde te krijgen. Aan het onthaal voelde ik een grote vorm van wantrouwen, ze geloofden mij precies niet en ze werden mij wat beu.
In februari kreeg ik een aangetekende brief van het OCMW waarin stond dat ik nog geen recht had op leefloon, omdat er een aantal stukken in het dossier ontbraken. Bovendien vonden ze het verdacht dat ik al in november een studio huurde, maar pas in januari een aanvraag deed. Ik heb deze brief laten lezen aan een maatschappelijk werker van De Keeting, een organisatie voor armen in Mechelen. Ze zou die avond het hoofd maatschappelijk werk zien en zou mijn situatie aankaarten. Door deze tussenkomst kreeg ik een andere sociaal assistent toegewezen. Toen ik bij haar, begin maart op gesprek ging, was ze verbaasd dat ik nog geen voorschotten had gekregen. Immers, zo vertelde ze mij, mensen die echt zonder geld zitten, kunnen kleine voorschotten krijgen, die ze eventueel nadien moeten terugbetalen of die afgehouden worden van later te ontvangen leefloon. Begin maart 2009 kreeg ik onmiddellijk een cheque van de sociaal assistente om mijn leefloon te ontvangen. Nadien keurde de raad mijn aanvraag tot leefloon goed, en kreeg ik de centen van de voorbije maanden ook."(Mindy, 2009)

Wanneer iemand anders het levensverhaal van een kansarme persoon vertelt, verliest dit verhaal aan waarde. Toch blijkt een maatschappelijk werker als modemassistent voordelen te hebben. Vooral wanneer kansarme personen niet over voldoende communicatieve vaardigheden beschikken, blijkt een maatschappelijk werker als tandempartner toch enige doorslag te geven. Pas wanneer personen in armoede iemand inschakelen, hebben ze het gevoel geloofd en vriendelijk ontvangen te worden en komt er daarenboven beweging in hun dossier. Voor de hulpvragers komt het niet altijd positief over, wanneer hulpverleners dingen van anderen gedaan krijgen, die zij niet van hen gedaan krijgen.

Drempelaars blijken het als positief te ervaren, wanneer ze iemand kunnen meenemen naar een gesprek. Dit hoeft daarom niet altijd een maatschappelijk werker te zijn. Het kan even goed een buitenstaander zijn zoals een buur, een vriend, een familielid enz., als tandempartner. De tandempartner kan dan in de plaats van de hulpvrager spreken, wanneer het moeilijker gaat. Hij kan er voor zorgen dat heel wat dingen worden verduidelijkt en dat vaktaal wordt vertaald in voor hen begrijpbare taal. Wel blijkt volgens de personen in armoede dat sommige hulpverleners vervolgens een gesprek aangaan met de vertrouwenspersoon i.p.v. de persoon waar het echt om gaat. Uit de ervaring van de Drempelaars blijkt dat steeds minder diensten de toelating geven om een vertrouwenspersoon mee te nemen. Personen in armoede hebben het gevoel dat ze wantrouwig benaderd worden door sociale diensten.

4.4. Verkrijgen van een vervangingsinkomen

"Toen ik van mijn sociaal assistente voor de eerste keer mijn leefloon ontving, gebeurde dit door een cheque, die ik bij de Bank van de Post moest innen. Ze konden dit niet op mijn eigen bestaande Dexia-rekening stortten, zei de maatschappelijk werkster. Ik moest naar de Bank van de Post gaan. Daar moest ik eerst een rekening openen. Dit duurde meer dan 20 minuten. Toen de rekening geopend was, moest ik de cheque afgeven. Die werd dan op die nieuwe rekening gestort. Dan mocht ik het geld afhalen. Nu staat die rekening van de Post nog steeds open. Voor niets, want er staat geen geld meer op. Ik heb aan mijn maatschappelijk werkster hier uitleg over gevraagd en zei vertelde dat dit altijd zo gaat bij voorschotten op leefloon. Vanaf dat er een beslissing is van de Raad van het OCMW, kan het geld ineens op mijn Dexia-rekening worden betaald." (Youssef, 2009)

Tijdens de Themagroep en in individuele gesprekken blijkt dat de vraag wordt gesteld waarom het zo ingewikkeld is om geld van een vervangingsinkomen waar ze recht op hebben, te ontvangen. Wat gebeurd er bijvoorbeeld met mensen die geen rekening meer mogen openen omdat ze op de zwarte lijst zijn gekomen?

In De Lage Drempel was er een bezoeker die geen rekening meer mocht openen omdat hij op de zwarte lijst stond. Hij had recht op 100 euro van het OCMW maar kon deze niet afhalen. Een medewerkster van De Lage Drempel heeft haar rekeningnummer gegeven, zodat het OCMW het geld op die rekening kon storten, zodat die medewerkster dat vervolgens kon doorgeven aan de Drempelaar. Dit lijkt ons toch niet de ideale oplossing.

4.5. Veelheid aan begeleidingen

"Na mijn scheiding in 2008 heb ik leefloon gekregen van het OCMW. Ze staan ook in voor andere begeleiding. Ik wil zelf nog iets van mijn leven maken en sta dus zeker open om verdere stappen te ondernemen. Zo wil ik graag werken, een opleiding volgen, mij inzetten voor verschillende verenigingen. Daardoor kom ik met veel verschillende sociaal assistenten van het OCMW in contact. Eerst is er mijn sociaal assistente Anneleen, die instaat voor mijn leefloondossier en met haar kan ik ook over andere problemen praten. De tweede sociaal assistente is An van het Werkpunt OCMW. Zij staat in voor de begeleiding van de arbeidszorg. Bij haar moet ik zijn als ik over werk wil praten, een beetje wil werken bovenop mijn leefloon, aan een opleiding denk. De derde sociaal assistent is Bernd. Hij is de verantwoordelijke voor het project waar ik werk in het kader van arbeidszorg. Daar moet ik zijn als ik vragen heb over het werk (vakantie, werkuren, collega's). De vierde is Lies. Zij is verantwoordelijk voor het Vrouwenproject van het OCMW. Ze brengt regelmatig vrouwen samen om over hun specifieke problemen te praten. Ik heb nood aan zo'n gesprekken en activiteiten. De laatste tijd hoor ik echter niets meer van haar. Ik twijfel zelfs of dit project nog bestaat.
En dit is alleen nog maar mijn begeleiding vanuit het OCMW. Ik word nog gevolgd door Linde van de VDAB, als algemeen consulente. Als ik een opleiding wil volgen, moet ik eerst nog met iemand anders gaan praten. Ik ga nog naar andere diensten. Mijn dochter wordt ook door het OCMW begeleid. Zij had een sociaal assistente voor het intakegesprek, nu heeft ze Bart voor het leefloon-dossier, Sarah heeft ze voor de verdere opvolging en Joeri heeft ze voor begeleid wonen." (Sandra, 2010)

Enerzijds is het begrijpelijk dat personen in armoede zijn aangewezen op een maatschappelijk werker, gespecialiseerd in hun domein om een zo goed mogelijke begeleiding te kunnen geven. Niet elke maatschappelijk werker kan logischerwijs in elk domein thuis zijn en dus ook niet op elk domein de meest geschikte hulp aanbieden. Anderzijds blijkt dit gespecialiseerde aanbod toch voor problemen te zorgen bij personen in armoede. Uit voorgaande getuigenis en uit vele andere verhalen blijkt dat personen in armoede voor elk probleem een andere maatschappelijk werker toegewezen krijgen. De Drempelaars stellen hier de vraag of de sociale dienstverlening zich aanpast in het voordeel van de hulpvragers of dat deze manier van werken het gemakkelijker maakt voor de maatschappelijk werkers? Is het positief om deelproblemen te onderscheiden van de complexiteit van problemen? Een maatschappelijk werker kan natuurlijk niet van alle

markten thuis zijn. Daarom is het misschien interessant dat er één iemand 'verantwoordelijk' is, zoals een modemassistent, voor de begeleiding van een persoon of gezin. Eén iemand die hen mee door de doolhof van de sociale dienstverlening loodst. Op die manier hoeven ze niet voortdurend hun verhaal aan andere maatschappelijk werkers te vertellen. Het inschakelen van een modemassistent zorgt ervoor dat er betere informatie en een betere dienstverlening wordt verkregen. De begeleiding tussen de verschillende diensten, maar ook binnen één dienst, wordt vaak gedaan door verschillende maatschappelijk werkers. Wanneer een kansarme persoon in het verleden een slechte ervaring heeft gehad, zal die persoon niet snel de stap zetten om naar diezelfde dienst te gaan. Een negatieve ervaring zal er al snel voor zorgen dat heel deze dienst als 'negatief' wordt bestempeld.

Het is opmerkelijk hoeveel maatschappelijk werkers personen in armoede vaak hebben. Dit leidt er toe dat cliënten hun verhaal voortdurend opnieuw doen omdat de maatschappelijk werkers niet altijd van elkaar op de hoogte zijn. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat ze roddelen over de cliënt. Wanneer het noodzakelijk is en in het belang van de cliënt, zou er overleg gepleegd mogen worden volgens de Drempelaars. Hieromtrent zouden volgens hen regels moeten bestaan, die bepalen wanneer dit al dan niet kan, eventueel mits schriftelijke toelating van de cliënt in kwestie. Soms kan het inderdaad nodig zijn dat hulpverleners iets doorzeggen zodat de cliënt niet telkens opnieuw zijn verhaal moet doen. Belangrijk is en blijft dat maatschappelijk werkers respect tonen voor de cliënt. Wanneer er door hulpverleners overleg wordt gepleegd over een bepaalde cliënt, moet dit op een manier gebeuren alsof de cliënt in kwestie zelf aanwezig is. Teamoverleg moet dus mogelijk zijn, maar niet over persoonlijke zaken die in vertrouwen worden gezegd. De verantwoordelijkheid om iets aan de problemen te doen, ligt immers bij de cliënt.

"Wil je weten waar ik mij tijdens de week mee bezig hou? Ze zeggen dikwijls dat wij niks te doen hebben en alleen maar op café zitten of in de zetel hangen. Ik vul een groot deel van mijn dagen met allerlei instanties af te lopen. Ik heb massa's begeleiders, die mij soms eens willen zien. Ik heb een agenda nodig voor alle afspraken bij te houden en heb er bijna een dagtaak aan om overal langs te gaan. Ik heb er twee op het OCMW voor mijn leefloon en budgetbegeleiding. Twee bij de VDAB: één vaste consulent en één omdat ik 50+ ben. Eén bij de vakbond omdat ik wel wil werken. Eén bij de ziekenkas. Ik moet soms naar de opvoedingswinkel voor mijn oudste zoon. Ik moet naar oudercontacten op school. Ik zie regelmatig een straathoekwerker. Ik bezoek wekelijks de Lage Drempel en zit mee in het zangkoor. Ik volg 'leren lezen' bij basiseducatie. Ik heb een advocaat voor schulden uit het verleden af te betalen. Ik heb een conflict met mijn huisbaas en ga daarvoor naar de Huurdersbond. Ik mag soms naar de dienst Slachtofferhulp van het CAW om te praten over mezelf. Ik ben soms ziek en ga dan langs in het Wijkgezondheidscentrum. Ik probeer mee ook in te zetten in de buurt en zit in het buurtcomité". (Guido, 2010)

4.6. Meervoudige problemen

"Mijn dochter heeft problemen. Ik ga daarvoor regelmatig langs bij een psychologe van het CAW. Ik kan daar om de twee weken terecht, wat heel goed is, want dat is in een hoog tempo. Bij het CGG zou ik een jaar moeten wachten voor ik iemand kon spreken, en dit ging sneller. Het gaat in principe alleen over problemen rond opvoeding, maar ze gaat ook dieper in op andere problemen. Ze zit achter een aantal dossiers goed achter, om daar info over te krijgen en zaken te doen vooruit gaan." (Lieve, 2009)

Het is zeer positief dat er gesproken wordt over specifieke problemen maar ook dat er ook over andere problemen kan gepraat worden. Voor elk specifiek probleem bestaat er een dienst. De VDAB houdt zich vooral met werk bezig, de MGW houdt zich vooral bezig met wonen, enz. Het probleem hierbij ligt in het feit dat personen in armoede met meer problemen kampen dan waar een bepaalde dienst mee bezig is. Een dienst kan zich eventueel met verschillende dingen bezig houden, zodat personen in armoede niet van hier naar daar worden gestuurd. Ook het aantal misverstanden zal hierdoor dalen.

Personen in armoede hebben niet altijd een overzicht over welke diensten er allemaal bestaan. Dit maakt dat heel wat Drempelaars er geen gebruik van kunnen maken, ondanks de noodzaak om geholpen te worden. In De Lage Drempel komt er elke maand iemand spreken vanuit een organisatie. Op die manier krijgen de Drempelaars nieuwe diensten ter kennis. Het aanbod is ruim. Toch blijkt dat personen in armoede ervaren dat diensten zich onvoldoende profileren naar de doelgroep.

4.7. Bereikbaarheid

"Ik moet voor 20u00 de bus pakken of ik heb geen bus meer" (Fatima, 2009)

De diensten zijn niet altijd even goed bereikbaar. Het aanschaffen van een auto vergt financiële middelen. Het is dan ook vanzelfsprekend dat heel wat personen die in armoede leven afhankelijk zijn van het openbaar vervoer. Uit gesprekken in de ontmoetingsruimte blijkt het openbaar vervoer niet evident te zijn.

Heel wat Drempelaars blijken moeilijkheden te hebben met het ontcijferen van de dienstregeling van het openbaar vervoer. Waar moet ik welke bus nemen, waar moet ik overstappen? Hoeveel tijd heb ik om over te stappen? Personen in armoede hebben niet altijd de kans gehad om dergelijke vaardigheden te verwerven. Daarnaast zijn er enkele mensen in De Lage Drempel die niet kunnen lezen. Dit bevordert de zoektocht in de

dienstregeling van het openbaar vervoer zeker en vast niet. Daarnaast rijden bussen maar tot bepaalde uren, wat maakt dat ze 's avonds niet altijd overal geraken.

Mensen in armoede kunnen via de dienst Vakantieparticipatie op een redelijk betaalbare manier op vakantie. Ze kunnen een leuke slaapplaats boeken ergens op het mooie Vlaamse grondgebied. Ze kunnen ook daguitstappen reserveren. Dit zorgt ervoor dat heel wat mensen toch op vakantie kunnen gaan. In onze vereniging wordt hier ook gebruik van gemaakt. Maar toch ondervinden een aantal Drempelaars hier drempels. Ze weten immers niet hoe ze ergens moeten geraken, hebben angst om een treinaansluiting te missen, weten niet hoe de buslijnen juist werken. Hoewel dus de financiële drempel voor een deel wordt weggenomen, blijkt dat er nog andere drempels aanwezig zijn, wat er voor zorgt dat er niet zeer uitgebreid van het aanbod wordt gebruik gemaakt.

Naast het openbaar vervoer, blijken de openingsuren van diensten ook een hindernis te zijn voor personen in armoede. Zo zijn er enkele mensen die werken tijdens de openingsuren van verschillende diensten.

4.8. Rechten

> *"Op een bepaald moment ging ik terug werken. Omdat ik één euro teveel verdiende, verloor ik het recht op heel wat voordelen. Dit zorgde ervoor dat ik het veel moeilijker had omdat al deze (financiële) voordelen wegvielen". (Paula, 2009)*

Aan een vervangingsinkomen zijn heel wat rechten verbonden. Zo kennen we het voorbeeld van het Omniostatuut. Op basis van het inkomen kunnen mensen met een beperkt inkomen dit statuut aanvragen. Daaraan zijn voordelen gekoppeld, zoals een verhoogde tegemoetkoming voor ziektekosten. Ook kan je met dit statuut een Uitpas in Mechelen aanvragen. Nog andere voordelen zijn aan dit statuut gekoppeld. Wanneer je dit statuut zou verliezen omdat je inkomen verandert, dan ben je ineens ook de andere voordelen kwijt. Van het ene op het andere moment, wanneer hun woon-, werk- of gezinssituatie verandert, kunnen ze op die manier voordelen kwijt spelen. Een mogelijke oplossing voor dit probleem zou volgens de themagroep zijn om in meerdere categorieën te werken, zodat een persoon niet van de ene op de andere dag zonder 'voordelen' valt, maar in een lagere categorie met minder voordelen komt te staan. Zo wordt het verschil tussen wel en niet verkleind. Bij overgangsmaatregelen kan ervoor gezorgd worden om bepaalde voordelen nog een tijd te houden, zodat de persoon in kwestie niet van de ene op de andere dag al zijn voordelen kwijt is.

"Waarom worden wij voor al die papieren van hier naar daar gestuurd? Er bestaat toch de kruispuntbank? Werkt die dan niet voldoende?" (Maria, 2009)

Een grote drempel ligt ook in het feit dat personen in armoede niet op de hoogte zijn van hun rechten. Het automatisch toekennen van rechten, maar ook de mensen updaten m.b.t. hun rechten en het vereenvoudigen om hun rechten te bekomen zou kunnen helpen.

De vraag kan gesteld worden wat er moet gedaan worden als rechten niet verkregen worden. Niet iedereen heeft de vaardigheden, laat staan het 'lef' om ergens naar toe te stappen. Daarenboven kosten procedures geld, tijd en vaardigheden, waardoor personen in armoede vaak al niet de moeite gaan doen om zich hier verder voor te informeren. Er zijn wel mogelijkheden om rechtshulp te krijgen voor personen die het financieel moeilijk hebben, maar ook hier zijn heel wat personen die in armoede leven niet van op de hoogte.

De diensten in kwestie zijn zelf beter op de hoogte van bepaalde wetten en krijgen op die manier ook sneller informatie, waardoor er heel wat tijd wordt uitgespaard. Hulpverleners spreken soms in vakjargon, wat ervoor zorgt dat dit door de hulpvragers niet altijd goed begrepen wordt. In de themagroep kwam ook naar voor dat het voordelig is, als de hulpverlener zelf de andere diensten contacteert. Dit zeker in gevallen voor meer specifieke en gespecialiseerde hulpverlening. Wanneer kansarme personen zelf contact opnemen, weten ze enerzijds niet waar ze terecht kunnen komen en daardoor hebben ze vaak angst. Angst de kans niet te krijgen om hun verhaal te vertellen. Anderzijds willen ze hun eigen leven in handen houden en liever zelf hun verhaal vertellen, zodat ze weten dat hun verhaal juist verteld wordt. Wanneer iemand zelf iets doet, kan deze persoon hier zelf uit leren en grenzen overwinnen. Wanneer alles door de hulpverlener gedaan wordt, zorgt dit voor een controleverlies over hun eigen leven.

4.9. Gespecialiseerde diensten

"Ik heb mijn huis onbewoonbaar laten verklaren. Op dat moment beloofden ze me een sociale woning tegen dat mijn huis onbewoonbaar verklaard werd. Tegen dat het zover was, kon ik elke moment op straat gezet worden." (Didier, 2008)

Via een ombudsdienst kunnen er dingen gerealiseerd worden. Zo zorgt de Woonwijzer of de Huurdersbond voor begeleiding voor bepaalde rechten met betrekking tot wonen. Een dienst die de hele weg samen met de betrokkene aflegt, is zeker een positief punt. Zo worden kansarme personen niet aan hun lot overgelaten en wordt het misbruik door huisjesmelkers aangepakt.

Hier wordt er wel iets gedaan tegen huisjesmelkers, maar de Drempelaars vragen zich af wat er met de bewoners gebeurt die van de ene op de andere dag op straat komen te staan? Zij bewijzen volgens hen net een dienst t.o.v. de maatschappij, maar ze krijgen hiervoor niets in de plaats.

Uit heel wat getuigenissen blijkt dat het zeer positief is dat gespecialiseerde diensten bestaan. Zo kunnen mensen beroep doen op de diensten die ze nodig hebben. Een nadeel hiervan is dat personen met meervoudige problemen op die manier van hier naar daar gestuurd worden.

4.10. Krachten

Voorheen schreven we al dat het belangrijk is dat, net zoals iedereen, personen in armoede het recht hebben iemand te zijn. Daarom is het belangrijk om te werken vanuit de kracht van de persoon. Volgende getuigenis laat zien dat er ook positieve dingen zijn in de hulpverlening.

> *"Ik had problemen met schulden en betalingen. Via het OCMW kreeg ik budgetbegeleiding. Mijn indruk is dat dit nu goed loopt. De advocaat van het OCMW heeft met schuldeisers overlegd en afbetalingen opgesteld. Het gevoel is dat ik echt voortgeholpen werd. Nu krijg ik wekelijks 50 euro, waarmee ik mijn eigen kosten moet dekken. De bewindvoerder betaalt alle lopende kosten. Ik krijg ook regelmatig een overzicht van de betaalde schulden en lopende rekeningen. Als ik een rekening krijg, stuur ik deze door naar de bewindvoerder. Als er extra kosten zijn, kan ik met mijn vraag bij de bewindvoerder terecht. Deze toont dan met rekeningen aan of dit al dan niet mogelijk is. Nu mag ik soms zelf al een rekening betalen, en samen met mijn begeleider bereid ik voor dat ik alles terug mag overnemen". (Karen, 2010)*

Vooral duidelijkheid krijgen wordt door heel wat Drempelaars geapprecieerd. Het is voor iedereen en dus ook voor personen in armoede belangrijk dat er voldoende informatie wordt gegeven, wanneer in dit getuigenis bijvoorbeeld iets extra kan. Dit vergroot het wederzijdse begrip.

Mensen in armoede ervaren problemen op een aantal leefgebieden, maar dat wil niet zeggen dat ze ineens niets meer kunnen. Omdat iemand problemen heeft om zijn papieren in orde te brengen, betekent dit niet dat die persoon zijn kinderen ineens niet meer kan opvoeden. Wanneer iemand moeilijkheden ondervindt om zijn woning te onderhouden, wil dit niet zeggen dat hij zijn financiën niet meer kan regelen. Het is een opdracht voor elke begeleiding om op zoek te gaan naar welke krachten mensen nog wel bezitten. Het zomaar overnemen van alle aspecten in het leven, leidt er toe dat mensen zelf niet meer naar

oplossingen gaan zoeken, dat mensen afhankelijk gemaakt worden van hulpverlening. Het wordt daarna heel moeilijk om dan zelf verder te leven, zonder die begeleiding.

In De Lage Drempel wordt er getracht om te werken vanuit de krachten van elke persoon. Bezoekers kunnen worden uitgenodigd om deel te nemen aan gesprekken, de fora, vergaderingen, enz. Dit zorgt ervoor dat zij ook het gevoel hebben 'iets' te kunnen en hun vaardigheden verder uit te bouwen. Personen die minder taalvaardig zijn, kunnen door bijvoorbeeld creatief bezig te zijn, het gevoel hebben 'iemand' te zijn.

4.11. Vertrouwen

"Op het OCMW weten we niet altijd of onze maatschappelijk werker wel of niet aanwezig zou zijn. Ze zijn soms een paar dagen achter elkaar niet bereikbaar en als we dit niet weten, kunnen we ons daar niet op voorbereiden." (Louis, 2010)

De Drempelaars vragen zich af wat er gebeurt als er een maatschappelijk werker wegvalt, ziek is of wanneer het niet klikt. Om een hulpverleningsrelatie aan te gaan is wederzijds vertrouwen van groot belang.

Af en toe vinden onze Drempelaars het belangrijk dat ze hun hulpverlener eens op hun plaats kunnen zetten. Het is volgens hen de job van de maatschappelijk werker om hen te helpen. *"Bij budgetbegeleiding is het nog steeds het geld van ons waarmee gewerkt wordt."* Het zijn de Drempelaars die hulp komen vragen. Aan elkaar gaven de Drempelaars tips dat ze zich mondig moeten opstellen en zich goed moeten voorbereiden op een gesprek zodat ze zeker goed weten waarover het gaat. Daarnaast vonden ze het belangrijk dat ze vragen blijven stellen, tot ze begrijpen wat de maatschappelijk werker bedoelt. Deze eigenschappen zouden ideaal zijn. Helaas heeft niet elke persoon deze vaardigheden.

"Ik ben een paar jaar geleden via de mutualiteit bij slachtofferhulp Mechelen geraakt. Dit is een dienst van het CAW. Ik had veel problemen met de plaatsing van mijn kinderen en wilde daar over kunnen praten met iemand. Deze mevrouw vraagt regelmatig naar de kinderen. We proberen onze kinderen dichter bij huis te laten verblijven, en ze helpt ons hierbij. Ze geeft ook goede raad aan ons over hoe we dit kunnen verkrijgen. We gaan er nu al enkele jaren naartoe, en kunnen om de twee maanden op gesprek. Deze dienst is gratis voor ons. Het is niet altijd dezelfde assistent die ons voorthelpt. Dit is niet echt een probleem. Ik denk dat ze regelmatig onder elkaar over ons praten, zodat ze allemaal wel weten wie we zijn en waar we mee bezig zijn. Ze laten ons goed uitspreken en luisteren naar onze vragen. Ik heb ook het idee dat ze ons willen helpen." (Sylvie, 2010)

Het niet verwittigen van een hulpvrager, schaadt volgens de Drempelaars niet alleen het vertrouwen en het geloof van deze persoon in zijn maatschappelijk werker, maar ook in zichzelf. Op die manier ervaren zij dit als 'niet de moeite' zijn om verwittigd te worden.

"Het is niet nodig om dezelfde maatschappelijk werkers binnen één dienst te hebben, als ze ons maar voldoende inlichten over de voortgang van het dossier." (Smeddie, 2010)

Enkel het vertellen van zijn/haar verhaal op zich is voor veel personen al heel belangrijk. Het is positief dat een langdurige begeleiding met een maatschappelijk werker kan, die al een hele tijd meegaat en de geschiedenis van die persoon kent. Zo moet het verhaal niet voortdurend herhaald worden en wekt dit vertrouwen.

Een hulpverleningsrelatie steunt op vertrouwen. Dit vertrouwen kan volgens de Drempelaars op verschillende manieren verloren gaan. In de themagroep hebben we enkele 'verzuchtingen' op een rijtje gezet, waardoor personen in armoede het vertrouwen verliezen in hun hulpverlener:

Als de deur meer toe dan open is
Als ze niets meer van zich laten horen
Als ze geen antwoord geven op onze vragen
Als we het gevoel hebben dat ze er tegen hun goesting zitten
Als ze zonder iets te zeggen de spelregels veranderen
Als ze het beu zijn om uitleg te geven als we iets niet begrijpen
Als ze niet voldoende tijd nemen voor ons
Als we het gevoel hebben dat het snel moet gaan
Als ze iets doen zonder ons te verwittigen
Als ze het denken beter te weten
Als ze een onbegrijpelijke taal spreken
Als ze iets beloven en dit niet doen
Als ze iets anders doen dan ze hadden gezegd
Als ze zeggen dat iets gaat kunnen, maar dit toch niet kan
Als ze niet toegeven als iets niet gaat kunnen
Als ze achteraf hun paraplu opentrekken

Themagroep Sociale Dienstverlening 2009-2010

Hoofdstuk 5: Vijf aanbevelingen

Voor heel wat personen in armoede is het niet evident om naar buiten te stappen met persoonlijke problemen. Om de stap te zetten naar de hulpverlening moet de drempel van schroom, verlegenheid, enz. overwonnen worden. Niet iedereen zal de stap naar de hulpverlening zetten. De ene persoon zal deze stap al sneller zetten dan de andere. Daarbij komt dat personen in armoede wantrouwig kunnen zijn t.a.v. een maatschappelijk werker of een bepaalde dienst. Bovendien zijn er de wachtlijsten die maken dat mensen op het moment dat ze hulp nodig hebben deze niet altijd krijgen.

Daarnaast gaven ze aan dat niet iedereen uit de themagroep de vaardigheden heeft om zich uit te drukken, wat ervoor zorgt dat personen in armoede hun hulpvraag niet altijd even helder en duidelijk kunnen formuleren. Personen die in armoede leven worstelen vaak met meervoudige problemen, waardoor het niet gemakkelijk is de juiste hulpvraag aan de juiste dienst te formuleren. Die hulpvraag moet daarenboven geformuleerd worden in termen van het huidige hulpverleningsaanbod. Daaruit volgt dat heel wat personen niet de juiste hulp krijgen. Het is van groot belang dat hulpverleners goed luisteren, wat volgens enkele Drempelaars niet altijd het geval is.

Aanbeveling 1: Vertrouwen en krachten van gebruiken

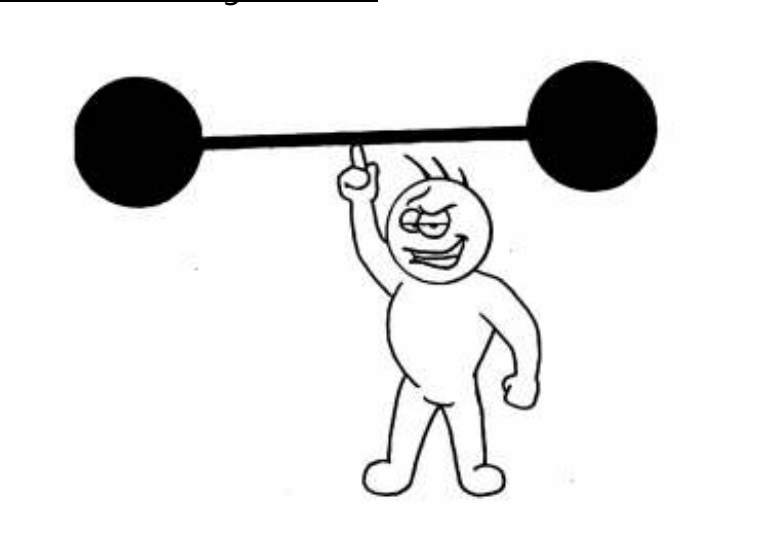
Aanbeveling 2: Overkoepekelende dienst

Aanbeveling 3: Gebruik van vertrouwenspersoon

Aanbeveling 4: Informatie en bereikbaarheid

Aanbeveling 5: Rechten vinden en toekennen

5.1. Vertrouwen en krachten gebruiken



Personen in armoede zien straathoekwerkers als een voorbeeld van hoe dienstverlening zou moeten zijn. Ze doen iets wanneer er wat gevraagd wordt en ze luisteren uitstekend naar iemands zorgen of problemen. Het is gemakkelijk om hen te bereiken. Daarnaast werken ze ook anoniem en maken ze geen verslag op, wat de drempel van schroom, fierheid, verlegenheid, enz. heel wat kleiner maakt. Ook staan ze dicht bij de mensen, wat in vele andere sociale diensten niet het geval is. Ze doen veel moeite en weten heel veel over de diensten die in Mechelen gevestigd zijn, waardoor ze gericht kunnen doorverwijzen.

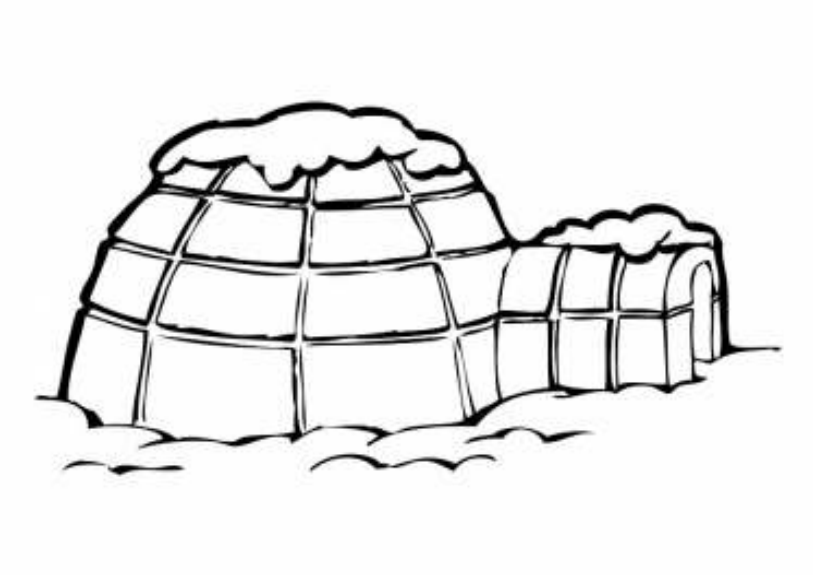
Uit het feit dat de Drempelaars de straathoekwerker als een ideaal zien, leiden we af dat de waarden van waaruit een straathoekwerker werkt, voor de Drempelaars van groot belang zijn. Ze hebben het gevoel door de straathoekwerker als mens gezien te worden. Hij werkt immers vanuit de krachten van de persoon en benadert ze niet vanuit hun problemen. Positieve bekrachtiging is een belangrijk uitgangspunt binnen de hulpverlening. Wanneer een cliënt het contact met zijn eigen hulpbron, zijn eigen 'levens' kracht, is verloren, is het een doel om hem terug in contact te brengen met zijn eigen bron. Iedereen heeft krachten en mogelijkheden. Door personen te benaderen vanuit hun krachten en mogelijkheden, gaan ze stilletjes aan terug geloven in hun eigen krachten om op die manier terug greep te krijgen op hun leven. In De Lage Drempel wordt er geloofd in de krachten en in het groeien met veel vertrouwen van de Drempelaars. Door deze benadering krijgen de Drempelaars het gevoel iemand te zijn. Die manier van werken lijkt ons een belangrijk streefdoel te zijn.

Hoe willen we deze aanbeveling realiseren?

We blijven vorming geven over het gebruik van krachten van mensen in armoede. In die vorming willen we aantonen dat mensen meer zijn dan een som van hun problemen. We vertellen over hoe we binnen De Lage Drempel dit proberen te doen zodat andere diensten hiervan kunnen leren. Deze vormingen richten zich vooral naar de begeleiders in de hulpverlening.

We willen directies en overheden van dienstverleners overtuigen van de noodzaak om blijvend te investeren in de vorming en opleiding van hun werkers. Binnen die vorming moet er zeker plaats zijn voor de thema's van armoede.

5.2. Overkoepelende dienst



Er zou een soort overkoepelende dienst moeten zijn, waar iedereen met alle vragen terecht kan, best op een plaats waar ook andere laagdrempelige diensten gelegen zijn, wat de drempel naar deze overkoepelende dienst kleiner maakt. Het stigmatiserende karakter verdwijnt wanneer in een zelfde gebouw een OCMW, een bibliotheek, een kinderopvang, enz. is. Dit maakt de drempel aanzienlijk lager, aangezien heel wat personen in armoede op bepaalde plaatsen niet gezien willen worden. Wanneer iemand binnen stapt in dat gebouw, waar al deze verschillende diensten gelegen zijn, kan het evengoed zijn dat deze persoon naar de bibliotheek gaat. Dergelijke dienst zal enkel werken, wanneer deze voldoende goed georganiseerd is en op de hoogte is van alle gespecialiseerde diensten zodat er correct doorverwezen kan worden. Het lijkt ideaal wanneer die dienst ook afspraken kan maken met andere diensten en mee de elektronische agenda van andere diensten kan beheren. Zo worden personen in armoede niet van het kastje naar de muur gestuurd.

Een CAW is een voorbeeld van een overkoepelende dienst. Op de site van CAW Vlaanderen staat vermeld: "Het CAW staat open voor mensen met vragen en problemen. Contact opnemen is zeer eenduidig, want het CAW heeft een lage drempel, het is vlot bereikbaar, er zijn geen wachtlijsten en de eerste hulp is gratis. De hulpverlening is vertrouwelijk en vrijwillig. Samen met u zoeken we naar een oplossing, naar de mogelijkheden die bij uzelf en in uw omgeving te vinden zijn. We kunnen u ook de weg wijzen naar andere diensten of bemiddelen naar instanties die uw sociale rechten kunnen verzekeren. Het CAW komt op voor een versterkt welzijn, voor u, uw omgeving en de bredere samenleving." Het is zeer positief dat deze dienst de weg wijst naar andere diensten.

Dat personen in armoede de straathoekwerkers als 'voorbeeld' zien, toont aan dat personen in armoede nood hebben aan een vaste maatschappelijk werker of modemassistent. Een overkoepelend dienst, waar een dertigtal modemassistenten plaats hebben, zou een ideaal zijn. Elke modemassistent kan een paar gezinnen begeleiden, wat ervoor zorgt dat er heel wat gezinnen in Mechelen geholpen zouden worden. Deze modemassistent waakt over de

personen en gezinnen waar hij 'verantwoordelijk' voor is. Misschien zou het positief zijn wanneer deze modemassistent bepaalde beslissingen kan nemen in functie van het welzijn van zijn cliënt. In een CAW of in een OCMW is er wel een begeleider, maar deze heeft nog geen beslissingsrecht. De modemassistent zou dan beslissingen kunnen maken over arbeid, gezinsbegeleiding, wonen, inkomen enz., kortom over de belangrijke levensdomeinen van dat gezin. Hij kan bepalen hoe de begeleiding er moet uitzien. Hebben de ouders nood aan opvoedingsondersteuning? Moet er eerst worden gewerkt aan een onderliggend probleem vooraleer er wordt overgegaan tot toeleiding naar de arbeidsmarkt? Eerst de woonproblematiek oplossen voor de andere papieren? De modemassistent en het team kan hierover beslissen. We weten dat dit betekent dat heel wat huidige diensten bepaalde bevoegdheden zouden moeten delen of afstaan, maar met het oog op een degelijke, totale en respectvolle benadering van personen in armoede lijkt dit toch de aangewezen weg.

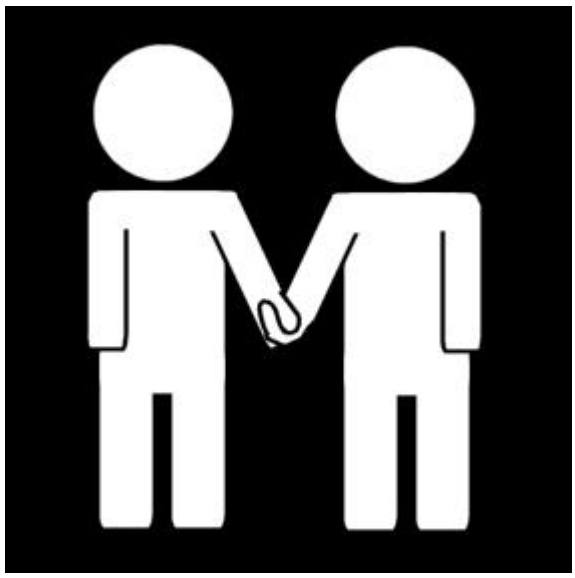
Hoe willen we deze aanbeveling realiseren?

De organisatie van een overkoepelende dienst kan op vele plaatsen gerealiseerd worden. We ijveren via het Vlaams Netwerk Armoede dat op Vlaams en Belgisch niveau er een wetgevend kader komt om gemeenten er toe aan te zetten deze dienst te organiseren. We brengen onze inbreng voor de modemassistent ook op deze niveaus. We willen mee nadenken over het gebruik van de modemassistent en het zeggingschap dat deze persoon zou moeten hebben. We blijven strijden tegen de versnippering van het welzijnslandschap.

We blijven ijveren op stedelijk niveau dat de uitbouw van een sociaal huis verder wordt gezet. Het model van een sociaal huis met brede en laagdrempelige werking kan voor mensen in armoede een meerwaarde betekenen.

We willen diensten die nu al een totaalpakket aanbieden een hart onder de riem steken. We willen hen met onze ervaringen en getuigenissen bijstaan zodat zij hun werking verder kunnen uitbouwen.

5.3. Gebruik vertrouwenspersoon



De modemassistent en de straathoekwerker zijn twee voorbeelden waar personen in armoede naar opkijken. Een vertrouwenspersoon of tandempartner, zoals een buur, een vriend, een familielid, een vrijwilliger van De Lage Drempel of van een andere vereniging, enz. ligt in het verlengde van deze twee. Deze persoon kan meegaan met de persoon in kwestie om hem eventueel te ondersteunen bij het vertellen van zijn verhaal, om hem te helpen dingen te verkrijgen of om zelfs gewoon de stap naar de hulpverlening te zetten. Naast het feit dat deze aansluit bij de modemassistent en de positieve aspecten van de straathoekwerker, heeft dit nog een extra voordeel, namelijk de vrijwillige component. Het feit dat hij zich vrijwillig aanbiedt en deze taak niet op zich neemt in ruil voor een financiële vergoeding kan voor veel personen in armoede een soort van positieve bevestiging betekenen. Binnen De Lage Drempel voelen we dit heel sterk aan. Het feit dat vrijwilligers mee begaan zijn met de persoon wijst erop dat de maatschappij hem niet heeft laten vallen. Drempelaars vertellen ons dat het deugd doet dat mensen vrijwillig mee proberen te zoeken naar oplossingen.

Helaas vinden sommige diensten het meebrengen van een vertrouwenspersoon niet nodig of ervaren dit als hinderlijk. Toch blijkt het voor heel wat personen in armoede belangrijk om iemand mee te nemen naar een gesprek. Om de vaktaal te vertalen, als steun en toeverlaat, om samen iets te delen, om niet alleen te staan, om achteraf over de begeleiding te kunnen spreken, om emoties en gevoelens te kaderen, …

Hoe willen we deze aanbeveling realiseren?

Binnen de verschillende welzijnsdiensten willen we beleidsverantwoordelijken stimuleren om het gebruik van een vertrouwenspersoon toe te laten. We willen getuigen over de meerwaarde van deze steunfiguur.

Binnen onze eigen vereniging geven we vorming aan onze vrijwilligers om uit te groeien tot een betrouwbare, stabiele en sterke medestander.

5.4. Informatie en bereikbaarheid

Vaak kennen Drempelaars verscheidene diensten niet wat er voor zorgt dat ze er geen beroep op doen. Waarom is er geen punt waar personen in armoede informatie kunnen verkrijgen over de betrokken diensten? Dit idee loopt in dezelfde lijn als de eerder besproken 'overkoepelende dienst'. Er zou een plaats moeten zijn in Mechelen waar elke persoon terecht kan voor informatie. Op die plaats moeten ze dan ook goed op de hoogte zijn van de verschillende sociale diensten, zodat er gericht doorverwezen kan worden. De bereikbaarheid wordt bevorderd door deze dienst op één plaats te vestigen. Zo worden ze niet van hier naar daar gestuurd en zullen ze sneller op een dienst terechtkomen in functie van hun probleem of problemen.

Het uitgebreide en versnipperde aanbod kwam ook fel naar voor in de themagroep. Misschien zijn folders waarin duidelijke en begrijpbare informatie staat al een stap in de goede richting? Waarom is er niet één overzichtelijke papieren folder die begrijpbaar is voor iedereen? Op De Lage Drempel was er vroeger een handige sociale gids van Mechelen, maar het vraagt veel werk om deze actueel te houden. Waarom kan de overheid hier geen initiatief in nemen? Ook kunnen de diensten zich meer profileren, door eventueel 'standaard' uitleg te geven in gelijkaardige verenigingen als De Lage Drempel. Op dit moment is het vooral De Lage Drempel die initiatief neemt om diensten uit te nodigen. Het probleem is dat de informatie van de diensten vaak niet tot bij de doelgroep geraakt, dit zou een manier zijn om de doelgroep op de hoogte te brengen van de verschillende diensten.

Daarnaast kan er ook een systeem ontwikkeld worden om de hulpvrager te verwittigen wanneer de maatschappelijk werker ziek is, de dienst gesloten is, een afspraak wordt verzet, enz.

Hoe willen we deze aanbeveling realiseren?

We willen de Stad Mechelen stimuleren om zelf een verstaanbare en bruikbare brochure rond het welzijnsaanbod te ontwikkelen. We ijveren ervoor dat deze brochure op brede schaal gepubliceerd en verspreid wordt. Dit zal de toeleiding naar het juiste aanbod verbeteren.

We willen de Stad Mechelen oproepen om een laagdrempelig infopunt te maken waar iedere burger, zonder stigmatisering, terecht kan om het welzijnsaanbod te leren kennen.

Naast een algemeen infopunt willen we de Vlaamse overheid en de Stad Mechelen overtuigen van de zinvolheid van specifieke 'winkels' en dat deze structureel ondersteund worden. We zien de meerwaarde van laagdrempelige plaatsen waar zowel mensen in armoede en niet in armoede terecht kunnen met specifieke vragen rond een bepaald thema. Deze diensten hebben brede openingsuren waarin 'specialisten' gerichte begeleiding kunnen geven of direct juist kunnen doorverwijzen. Voorbeelden van 'winkels': opvoedingswinkel, woonwinkel(wijzer) en werkwinkel.

We willen met de welzijnsdiensten mee nadenken en vorming geven over het bereikbaar en toegankelijk maken van hun dienst. We willen mee folders en publicaties ontwikkelen die bruikbaar zijn voor mensen in armoede. We willen sociale diensten ervan overtuigen dat ze systematisch mensen verwittigen als afspraken gewijzigd worden en dat er dan ook een verstaanbare en redelijke uitleg voor de wijziging wordt opgegeven. Op die manier tonen begeleiders aan dat ze mensen in armoede ernstig nemen.

5.5. Rechten vinden en toekennen

Net zoals het feit dat personen in armoede vaak niet op de hoogte zijn van welke diensten er allemaal bestaan, zijn ze niet op de hoogte van bepaalde rechten. Zelfs als ze op de hoogte zijn van bepaalde rechten, hebben ze niet altijd de vaardigheden, het lef en voldoende financiële middelen om zelf hun rechten te bekomen. Daarbij kosten procedures geld, tijd en vaardigheden, waardoor personen in armoede al snel zullen afhaken. Het is de taak van een maatschappelijk werker om ervoor te zorgen dat het recht tot die resultaten leidt waarvoor het is uitgevaardigd. Daarnaast zou het automatisch toekennen van bepaalde rechten een mogelijke oplossing kunnen zijn. Zo krijgen personen in armoede die niet op de hoogte zijn van hun rechten toch de rechten waar ze aanspraak op kunnen maken.

Aan een vervangingsinkomen zijn heel wat voordelen verbonden. Van het ene op het andere moment kunnen ze voordelen kwijt spelen. De themagroep stelt voor om in meerdere categorieën te werken, zodat een persoon niet van de ene op de andere dag zonder 'voordelen' valt, maar wel in een lagere categorie. Zo wordt het verschil tussen iets en niets verkleind. Bij overgangsmaatregelen kan ervoor gezorgd worden om bepaalde voordelen nog een tijd toe te kennen, zodat de persoon in kwestie niet van de ene op de andere dag al zijn voordelen kwijt is.

Hoe willen we deze aanbeveling realiseren?

Zowel op stedelijk als Vlaams en federaal niveau kan er heel wat gedaan worden opdat mensen in armoede op een eenvoudige manier hun rechten kunnen bekomen. We ijveren op deze beleidsniveaus voor een grote vereenvoudiging van de aanvraag en verwerking voor die rechten.

Samen met het Vlaams Netwerk Armoede ijveren we voor het automatisch toekennen van rechten op basis van gegevens die overheden toch al hebben. We strijden mee tegen het gebruik van de paraplu om maar geen uitkering te moeten geven. We zijn er van overtuigd dat de regelgeving zo moet opgesteld worden dat zoveel mogelijk rechthebbenden hiervan kunnen genieten. We strijden tegen de huidige manier van werken die erop uit is om zoveel mogelijk 'profiteurs' buiten te houden. Op die manier vallen vaak mensen die het eigenlijk kunnen gebruiken, uit de boot.

We willen binnen de welzijnsdiensten ervoor ijveren dat ze sneller en actiever mensen op hun rechten wijzen. Als mensen recht hebben op bepaalde tegemoetkomingen zouden deze daarvan gewaarschuwd moeten worden. In het voorbeeld van het Omniostatuut: mensen met dit statuut hebben binnen Mechelen recht op een Uitpas. Waarom wordt deze pas niet automatisch uitgereikt? OF Waarom worden mensen met het Omniostatuut niet dadelijk uitgenodigd om ook een Uitpas aan te vragen.