

Samen op weg gaan geeft vertrouwen

**Handvaten voor een opbouwende relatie
tussen hulpverleners en hulpvragers met
armoede-ervaring**



ATD
VIERDE WERELD



ATD Vierde Wereld

ATD Vierde Wereld is een internationale non-profitorganisatie die armoede uit de wereld wil helpen.

Om hiervoor de nodige politieke veranderingen te bekomen, is het belangrijk de brede publieke opinie te sensibiliseren.

3

Daarnaast is dialogeren met burgers en overheden noodzakelijk om samen structurele antwoorden op armoede te vinden. Deze antwoorden zijn erop gericht mensen in armoede respectvol en als partners te behandelen.

Meer informatie vind je op www.atd-vierdewereld.be.



ATD
VIERDE WERELD



Redactie: Wouter Coolen

Coördinatie van de bijeenkomsten: Marijke Decuypere

Lay-out: Evelien Lambrecht

Deelnemers aan de bijeenkomsten rond de brochure:

Herman, Rita, Anne-Marie, Marc, Marleen, Bea, Marcel,
Brenda, Jürgen, Mieke, Liliane, Jan en Johan

4





Inhoud

6 Inleiding

8 Samen op weg gaan...

13 ...geeft vertrouwen

22 Drempels in de hulpverlening

Ingewikkeld

Voorwaarden

Weinig toegankelijk

Moeilijke taal

Privacy

Stempel

5

37 Handvaten voor een opbouwende hulpverleningsrelatie

Een individuele 'mens-tot-mens' benadering

Kracht en draagkracht

Initiatief nemen

Zonder bureau of pc

43 Omstandigheden die goede dienstverlening bemoedigen

45 Besluit



Inleiding

Welke drempels ervaren mensen in armoede naar hulpverlening toe? Wat gaat er reeds goed in de relatie tussen beiden? En wat kan er beter?

Deze vragen vormen de leidraad voor deze brochure. We willen dus niet enkel kijken naar wat slecht gaat. We vinden het belangrijk een positief verhaal te brengen waaruit we allen kunnen leren. Maar dit kan alleen wanneer we eveneens aandacht hebben voor de zaken die slecht lopen.

- 6 Deze brochure bevat getuigenissen en bedenkingen van mensen met armoede-ervaring, begeleiders en hulpverleners uit verschillende **Volksuniversiteiten** van de jaren 2014 en 2015, en hun voorbereidingen. Deze Volksuniversiteiten werden georganiseerd door ATD Vierde Wereld Vlaanderen vzw en draaiden rond hulpverlening en publieke diensten.



Tijdens de **Volksuniversiteit** leren mensen in armoede hun ervaringen op een geordende manier te uiten en zo meer inzicht te krijgen in hun situatie.

Ze leren opkomen voor hun eigen rechten en de rechten van mensen in een soortgelijke situatie. Ze gaan bovendien in dialoog met mensen uit andere maatschappelijke milieus.



Tijdens een zestal bijeenkomsten kozen zowel mensen met als zonder armoede-ervaring, onder wie ook hulpverleners, welke getuigenissen en bedenkingen ze wilden weerhouden en waarom.

Maar er gebeurde nog meer.

Vanuit de ervaringskennis van mensen met armoede-ervaring ontwikkelden we een gezamenlijke kennis en dachten we na over welke tips we kunnen geven naar hulpverleners en beleid toe. Dit gebeurde steeds in dialoog met andere vormen van kennis, zoals de deskundigheid van hulpverleners en het onderzoek naar hulpverlening. Om de inhoud van sommige fiches beter te laten overkomen, veranderden we waar nodig de formulering.

7

Ieder bekeek de getuigenissen vanuit zijn achtergrond op een eigen manier en gebruikte soms een verschillende woordenschat om zich uit te drukken.

We probeerden dan ook te beseffen dat er verschillende visies mogelijk zijn, ons in te leven in ieders denkwereld en zo ons eigen standpunt te verrijken. Wederzijds begrip was hiervoor noodzakelijk zodat niemand uit de boot viel.

Uiteindelijk kwamen we in dialoog steeds weer tot een overeenkomst waarin iedereen zich kon vinden.





Samen op weg gaan ...

“Waar mensen gedoemd zijn in armoede te leven, worden de rechten van de mens geschonden. We zijn hun verplicht ons aaneen te sluiten om die rechten te doen eerbiedigen.” (Joseph Wresinski, stichter van ATD Vierde Wereld)

8

Als een rode draad doorheen de getuigenissen loopt de volgende overtuiging:

iedere vorm van hulpverlening moet samen met mensen in armoede gebeuren.

Zodra hulpvragers onvoldoende betrokken worden bij de beslissingen van hulpverleners, loopt het fout. Dit blijkt goed uit de volgende getuigenissen van mensen in armoede:

Hulpvrager: *Ik was bang dat ik niet meer zou rondkomen, schulden zou maken en dus ging ik naar het OCMW. Die wilden dat ik mijn auto verkocht. Dat wou ik niet, want een auto hebben is heel belangrijk. Hoe kan ik werk vinden zonder auto? Ik moet die houden. Ik ging daarna naar de sociale dienst van het stadhuis en die mevrouw hielp me vooruit door budgetbegeleiding van het CAW aan te raden. Ik blijf nu bij hem. Hij zegt me ook waar ik recht op heb.*





Hulpvrager: *Het OCMW helpt me bij mijn schuldbemiddeling, maar ik krijg geen overzicht van wat er met mijn geld is betaald. Ik weet niet wat ze met mijn geld doen. Wat komt er binnen? Wat gaat er buiten? Wanneer worden de rekeningen betaald? Ook als ik het vraag, krijg ik geen overzicht. Ik vind dat ze zo de mensen afhankelijk houden, terwijl ze juist de mensen onafhankelijk moeten maken.*

9

Hulpvrager: *Ik zie mijn zoon al maanden niet meer. Nu zegt de jeugdrechtbank dat ze de effecten van het bezoek van mijn zoontje aan mij aan het onderzoeken zijn. Achteraf delen ze die beslissing mee, maar ik ben daar niet bij gehoord. Ik vervreemd van mijn zoon. Hoe zal het zijn als hij puber is? Zal hij een relatie aankunnen als je je ouders niet mag zien?*





De voorgaande getuigenissen maken duidelijk dat mensen in armoede zelf het beste weten wat ze doormaken en waar ze naartoe willen. Misschien hebben ze bovendien al aan oplossingen gedacht. Voor een geslaagde hulpverleningsrelatie is deze ervaringskennis als uitgangspunt dan ook onmisbaar. De volgende getuigenissen geven dit treffend weer:

10

Hulpverlener: *Ik probeer te luisteren naar de vraag die de hulpvrager stelt en wat de hulpvrager vindt dat er nodig is, in plaats van uit te gaan van wat ik denk te horen en wat ik denk dat er gedaan moet worden. Ik werk samen met de hulpvrager rond wat hij of zij prioritair vindt en wat daarin mogelijk is.*



Hulpverlener: *Mensen hebben graag het gevoel niet alleen te staan: bekijk wat er moet gebeuren in hun situatie om tot een oplossing te komen. Vraag waar jij kan bij helpen.*

Hulpvrager: *Soms wordt goed bedoelde hulp als slecht ervaren. Iemand helpen zonder dat ze daar zelf nood aan hebben, is moeien.*



Hulpvrager: *Ze zochten nooit naar de oorzaak van mijn problemen.*

Vaak luisteren hulpverleners onvoldoende naar de 'binnenkant' van mensen in armoede: hun ervaringen uit het verleden, angsten, wensen, verlangens,... Bijgevolg oordelen en handelen hulpverleners te snel op basis van hun 'buitenkant': hun 'problematische situatie' en uiterlijk. Zo worden ze niet goed vooruit geholpen. Een persoon in armoede getuigt:

11

Hulpvrager: *Ik heb het gevoel dat ik al 2 jaar vecht tegen een muur. Ik zeg de zorgleerkracht van de school van mijn zoon al 2 jaar dat mijn zoon gepest wordt, maar daar wordt niets mee gedaan. Dat wordt niet doorgegeven aan andere collega's, directie en CLB. Mijn hulpvraag werd wel door haar gehoord, maar niet au sérieux genomen. Ze gaf mij wel soep, brood, broeken voor hem. Ik vind dan wel dat ze menslievend is omdat ze dat doet. Maar dat was niet de hulp die mijn zoon nodig had. Ik bleef met mijn hulpvraag zitten.*

Bovendien hebben veel ouders te maken met plaatsing. Maar ook in dit geval moeten hulpverleners altijd in samenspraak met de ouders handelen. Enkel op deze manier kunnen ze hun leven uiteindelijk terug in eigen handen nemen. In het bijzonder is goede begeleiding noodzakelijk bij gedwongen hulpverlening.

De hulpverlener in de volgende getuigenis hield duidelijk rekening met de 'binnenkant' van de hulpvrager. Dit had positieve gevolgen:

12

Hulpverlener: *Het heeft geen zin te veel voorwaarden te stellen. Bijvoorbeeld: "Als je zo roept, luister ik niet." Wie is dan het uitgangspunt: mijzelf of de hulpvrager? Ik heb een cliënt bij wie ik om de 14 dagen langs ga en het eerste kwartier roept die altijd zijn ongenoegen over alles en nog wat uit. Eens dat voorbij is, is hij opgelucht en kunnen we echt serieus praten en werken met elkaar. Ik begrijp zijn kwaadheid zeer goed. Hij is een denker, doet veel inspanningen om rond te komen en, als er dan een tegenvaller is, moet hij dit kunnen afreageren. Hij kan anders niet vooruit. Ik zeg hem ook dat hij mij mag bellen vooraleer hij bijvoorbeeld naar het sociaal verhuurkantoor belt, wanneer hij huurt en problemen heeft. Hij roept dan zijn frustratie uit tegen mij en zo weet ik dat zijn volgende telefoon met het sociaal verhuurkantoor kalmer kan verlopen want ik weet dat ze er niet mee om kunnen als hij roept, ook al begrijpen ze waarom.*



...geeft vertrouwen

Wanneer hulpverlener en -vrager samen op weg gaan, ontstaat er beetje bij beetje vertrouwen.

Dit samen-op-weg-gaan biedt de kans aan zowel de hulpvrager als de hulpverlener om elkaar beter te leren kennen. Zo krijgt de hulpverlener ook zicht op de eigen krachten van de hulpvrager, zijn netwerk en de hulpbronnen waarover hij beschikt. Dit draagt ook bij tot wederzijds respect. Beide partijen zien elkaar als partners op weg naar een duurzame oplossing van de gestelde problemen.

13





De volgende getuigenissen geven goed weer hoe zo'n wederzijds respect tot stand kan komen:

Hulpvrager: *Wanneer ik al een paar keer bij dezelfde persoon geweest ben van een dienst, denk ik wel dat ik op den duur het vertrouwen heb. Ik kan dan een band opbouwen met die persoon, anders kan ik niet samenwerken. Het is wel vaak moeilijk en emotioneel wanneer dit goede contact dan beëindigd wordt.*

14

De groep maakte tijdens één van de bijeenkomsten de volgende opmerking bij deze getuigenis: "als er geen vertrouwen komt, dan moet je iemand anders toegewezen krijgen. Het is wel belangrijk dat de 'stempel' niet mee overgaat en dat die persoon zonder vooroordelen naar ons kan kijken. Daarom vinden we dat we ons dossier moeten kunnen inzien. Dit dossier moet wel in begrijpelijke taal geschreven zijn."

Hulpvrager: *Het getuigt van respect dat we mekaar verwittigen als we te laat zijn. Maar als je geen beltegoed hebt of je hebt een week waarin alles fout loopt, dan moet er ook begrip zijn.*





15

Hulpverlener: *Ik maak geen loze beloftes. Ik leg uit wat ik wel en niet kan binnen mijn job, welke regels ik moet volgen en wat de wet is. Ik verduidelijk!*

Begeleider van een deelnemersgroep ↓: *Het is belangrijk om te zeggen waarom je iets dat je werd gevraagd, niet hebt gedaan. Bijvoorbeeld: ik ben daar niet geraakt, omdat ik geen geld had om de bus te betalen. Maar ook omgekeerd, de hulpverlener moet nagaan: "Waarom is dit niet gelukt?" in plaats van gefrustreerd te zijn en te zeggen: "Ze doen toch niet wat ik zeg."*



De volgende getuigenis van een vrouw met armoede-ervaring toont daarentegen hoe het vertrouwen geschonden kan worden:

Hulpvrager: *Ik wilde lessen volgen. Ik ging om mij in te schrijven, maar de mijnheer aan het onthaal antwoordde dat er geen plaats meer was. Ik wist dat hij loog en zei dit tegen hem. Dan gaf hij toe dat mijn begeleider had gebeld om te zeggen dat het te zwaar zou zijn voor mij. Ik mocht dus geen extra lessen volgen. Ik was heel boos want ik weet wat ik kan en ik houd er niet van dat iemand anders in mijn plaats beslist. Ik weet wat ik kan en wat te zwaar voor mij is.*

16

In dit geval besliste de begeleider in de plaats van de hulpvrager want hij geloofde onvoldoende in haar beslissingsvermogen. Dit zorgde voor een beschadigde hulpverleningsrelatie. Hij oordeelde te vlug dat zij niet in staat zou zijn haar eigen situatie goed in te schatten. Hierdoor miskende hij haar waardigheid.





Vertrouwen ligt dus aan de basis van een goede hulpverleningsrelatie. Als het vertrouwen verschillende keren wordt beschadigd, zorgt dit samen met andere ervaringen van uitsluiting voor een **muur van schrik** tussen beide partijen. De hulpvrager voelt zich dan niet erkend als mens met talenten en heeft steeds het gevoel tekort te schieten. Dit gevoel wordt versterkt omdat mensen in armoede angst meenemen vanuit hun vroegere ervaringen. Zal ik als mens meetellen of zullen ze vooral mijn problemen zien? Word ik ernstig genomen? Word ik echt vooruit geholpen? Zal ik ergens toe gedwongen worden wat ik niet wil doen? Zullen ze mij vernederen?

17

Ook schaamte maakt deze muur alleen maar breder. Dit gevoel dragen heel wat mensen in armoede al heel lang met zich mee. Ervaringen uit de kinderjaren zorgen ervoor dat de schaamte heel diep ingebakken zit: bij het opgroeien steeds kledij van anderen moeten dragen, aanvoelen dat men je ouders minderwaardig vindt, uitgesloten worden op school... Die schaamte schud je niet zomaar van je af. Wie naar een hulpverlener moet stappen geeft bovendien toe dat hij/zij het niet alleen kan rooien en dat zorgt ervoor dat men zich schaamt. Hoe de maatschappij naar mensen in armoede kijkt, speelt ook mee. Het zou hun eigen schuld zijn dat ze in dit sukkelstraatje verzeilden. Ze zouden profiteren van het systeem. Ook deze kijk zorgt ervoor dat mensen in armoede zich schamen over hun situatie.



Enkele hulpvragers spraken over hun gevoelens van schaamte:

Hulpvrager: *Ik was beschaamd. Het idee dat ook mijn zus zou weten dat ik naar het OCMW ging. Het was een vriend die ik op straat had leren kennen die mij overtuigde om naar het OCMW te gaan.*

18

Hulpvrager: *Ik belde eens met een probleem maar begreep niet direct wat de medewerkster zei. Ik hoorde op de achtergrond dat ze aan het lachen waren. Ik denk dat diegene met wie ik belde de speaker had opgezet en dat de anderen meeluisterden. Ik was zo vernederd en heb de telefoon toegesmeten.*

Uit de Volksuniversiteiten, maar ook uit de bijeenkomsten rond de brochure, blijkt dat hulpvragers elkaar dikwijls ondersteunen, solidair zijn met elkaar en zo elkaars schrik en schaamte helpen overwinnen. Ze wijzen elkaar de weg naar hulp, ze stappen samen naar de hulpverleners en ze gaan samen op voorhand na wat er in het hulpverleningsgesprek zoal aan bod moet komen. Omdat ze gelijkaardige situaties meemaken, kunnen ze elkaar helpen om hun rechten te bekomen.





Hulpvrager: *Doordat ik zenuwachtig ben, laat ik me makkelijk afschepen, overdonderen. Als ik dan buiten ben, beseft ik dat ik me liet overdonderen en ben ik kwaad op mezelf. Ik weet niet altijd hoe ik voor mezelf moet opkomen.*

Als er iemand mee is, heb ik steun, dan ben ik sterker. Ik kom ook gemakkelijker op voor een ander dan voor mezelf.

19



Hulpvrager: *Als ik hulp vraag, dan voelt het alsof ik faal. Ik voel mezelf in een slecht daglicht geplaatst. Ik ben beschaamd. Ik voel me minderwaardig. Je hebt iemand nodig die door die muur breekt van minderwaardigheid zodat je meer durf hebt. We hebben toch onze trots.*



Sommige hulpverleners beseffen heel goed dat mensen in armoede schaamte en schrik ervaren en doen hun best om hen te ondersteunen en hen op hun gemak te stellen:

Hulpverlener: *Ik zeg dat ik nog mensen ken in een gelijkaardige situatie die me dit vroegen of voorlegden. Zo geef ik mee dat ze niet alleen zijn en dat ze niet beschaamd moeten zijn of zich schuldig of onwetend moeten voelen.*

20

Hulpverlener: *Sommige hulpvragers gaan niet graag alleen op pad. Als ik mee kan gaan, dan doe ik het. Als ik de drempel kan verlagen door te bellen en een afspraak te maken, dan doe ik het. Ik denk dat dit ondersteuning is.*

De volgende getuigenis maakt daarenboven duidelijk dat hulpverleners in het begin eveneens schrik en onzekerheid ervaren:



Hulpverlener: *Als er iemand nieuw is, dan weet je nooit wie dat er binnen komt en wat die precies van u verwacht. Dus ik zit dan ook een beetje met twijfel en onzekerheid. Ga ik die wel kunnen helpen? Welke vraag gaat die stellen? Want ik wil wel helpen, maar ga ik dat ook kunnen? Gaat dat klikken tussen ons? En wanneer die boos is, ligt dat dan aan mij of is het veroorzaakt door een vroegere negatieve ervaring?*

21

Het feit dat hulpverleners vaak onder tijdsdruk staan, vele regeltjes moeten volgen en een grote administratieve last te verduren krijgen, draagt zeker bij tot deze gevoelens van schrik en onzekerheid. Hierop komen we later nog uitgebreider terug.

Naast de drempels van schrik en schaamte, zijn er nog andere drempels die goede hulpverlening in de weg staan. Deze drempels kunnen schaamte en schrik verhogen.

We behandelen de drempels die ervoor zorgen dat mensen in armoede niet de juiste hulp krijgen. Tegelijkertijd hebben we aandacht voor manieren waarop we deze drempels kunnen verlagen.



Drempels in de hulpverlening

Ingewikkeld

Ten eerste is het voor mensen in armoede vaak erg ingewikkeld om de juiste hulp te bekomen. Ze ontvangen tijdens hun gesprek met de hulpverlener een heleboel informatie, maar eens ze buiten zijn, weten ze niet waar te beginnen.

Ze zitten immers met vele vragen: wat zijn de voor- en nadelen van de verschillende voorstellen en wat hebben ze tot gevolg?

Ook worden ze vaak van de ene dienst naar de andere gestuurd en moeten ze talloze papieren in orde brengen zonder uiteindelijk de gepaste hulp te krijgen. Dit is niet alleen verwarrend, maar ook frustrerend.

22





Hulpvrager: *Ik klopte aan bij geestelijke gezondheidszorg. De ene dienst verwees me door naar de andere en telkens opnieuw moest ik mijn verhaal doen, wat niet leuk was, dit leidde tot niets. Uiteindelijk werd ik doorgestuurd naar instanties die veel te duur waren en die ik niet kon betalen. Dat was heel verwarrend.*

23

Hulpvrager: *Het is niet gemakkelijk om hulp te krijgen. Mensen worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Het is toch belangrijk dat ze je op de juiste weg zetten door juiste informatie te geven en ook te zeggen wat de gevolgen zijn van de beslissingen die je neemt.*

Hulpvrager: *Bepaalde instanties geven een heleboel uitleg maar doen verder niets. Ze zeggen: je moet dat in orde brengen, en dat doen en dan dat... maar ik weet niet hoe. Als ik buiten ben, dan weet ik niet meer waar te beginnen.*





Begeleider van een deelnemersgroep: *Er is veel administratieve rompslomp om verhoogde kinderbijslag, een studietoelage of een referentieadres bij het OCMW te verkrijgen. Als je een leefloon of een uitkering hebt, moet je voor een studietoelage bijkomende papieren invullen. Soms stuur je de papieren op en krijg je een antwoord dat je nog bijkomende documenten moet bezorgen. Mensen die deze toelage echt nodig hebben, komen zo niet aan hun rechten.*

24



Voor zowel hulpgever als hulpvrager is het bovendien erg verwarrend dat de wetgeving en de regels voortdurend veranderen:

Hulpverlener: *Er verandert heel veel aan wetgeving en regeltjes. Er bestaat ook ontzettend veel. Omdat er voortdurend van alles verandert, informeer ik me altijd voor ik het aan de cliënt zeg. Soms zoek ik het ook samen met de cliënt uit. Voor bepaalde diensten moet je de ene keer een bewijs van gezinssamenstelling of een doorverwijsbrief hebben en een andere keer niet. Dat kan heel verwarrend zijn.*

25

Een goede uitwisseling onder hulpverleners kan deze drempel bijgevolg verlagen.

Voorwaarden

Daarenboven is gepaste hulp gebonden aan allerlei voorwaarden: het bezit van een identiteitskaart, een adres, een inkomen of het voorleggen van documenten,... Vele mensen in armoede kunnen niet aan deze voorwaarden voldoen zodat de toegang tot hun rechten wordt bemoeilijkt.

Voor velen is het bijvoorbeeld niet gemakkelijk om alle paperassen bij te houden en terug te vinden.

Over de andere voorwaarden kwamen de volgende getuigenissen en bedenkingen aan bod:

26

Begeleider van een deelnemersgroep: *Een voorwaarde is inkomen. Ook voor een sociale woning moet je je inkomen van de laatste jaren kunnen bewijzen. Ik ben bij iemand geweest. Haar invaliditeitsuitkering viel weg omdat ze getrouwd was. Toen ze scheidde en bij haar man weg was, had ze nog geen inkomen. Toen ze zich wou inschrijven bij het sociaal verhuurkantoor, moest ze haar inkomen bewijzen. Maar ze had geen inkomen en kon niets bewijzen. Haar inschrijving is blijven liggen totdat ze terug een inkomen had. Je hebt eigenlijk recht op een sociale woning of sociaal verhuurkantoor omdat je weinig hebt. Maar als je geen inkomen hebt, heb je daar geen toegang tot. Je kunt niet bewijzen dat je geen inkomen hebt.*



Hulpvrager: *Vele daklozen hebben geen identiteitskaart. Om een sociale woning aan te vragen of een voedselpakket te krijgen, moet je je inkomsten kunnen bewijzen. Maar zonder identiteitskaart gaat dit niet. Je bestaat niet. Ook bij de VDAB, het ziekenhuis of de ziekenbond kunnen ze je niet helpen zonder identiteitskaart. Uiteindelijk: zonder identiteitskaart geraak je nergens.*

27

Hulpvrager: *Je moet een adres hebben als je een sociale woning wilt. Als je dakloos bent, heb je geen adres en kun je je niet inschrijven. In vele steden moet je dan ook nog eens minstens een aantal jaren in de stad wonen voor je een sociale woning krijgt. Ook moet je je inkomen bewijzen aan de hand van je belastingsaangifte. Het gaat om het inkomen van twee jaar terug. Waarom kan men geen rekening houden met het bedrag dat je overhoudt in het lopende jaar om waardig van te leven?*

Zonder identiteitskaart, inkomen of adres vallen vele hulpvragers dus door de mazen van het net.



Weinig toegankelijk

Ook ervaren mensen in armoede diensten dikwijls als weinig toegankelijk.

28

Begeleider van een deelnemersgroep: *Na verlies van mijn rijbewijs begeef ik mij met het door de politie afgeleverde document naar de dienst bevolking. Omdat ze al enige tijd in de stadsdiensten werken 'op afspraak', bel ik eerst naar de stad met de vraag of ik een afspraak moet maken om een nieuw rijbewijs aan te vragen. Ze zeggen dat ik gewoon mag langskomen. Aan het loket zeggen ze mij dat ik een afspraak moet maken. Dat kan niet hier en nu gebeuren aan het loket. Ik word doorverwezen naar een van de computers die in de publieke ruimte staan opgesteld om per mail een afspraak te maken. Is dit een goede manier om de dienstverlening toegankelijker te maken?*

Hulpvrager: *Als ik bel naar een instantie of dienst, moet ik nummers voor de verschillende mogelijkheden intikken. 1 voor Nederlands, 2 voor Frans, 3 voor factuur, 4 voor... Welke mogelijkheid moet ik nu kiezen? Ik word van de os naar de ezel gestuurd. Ik krijg geen levende mens aan de lijn. Ik hang 20 minuten aan de lijn. Ik moet een heleboel papieren bij me hebben als ik bel: factuur, klantnummer. Als ik dat niet bij me heb, kan ik later terugbellen.*

29

Hulpvrager: *Sommige gemeentehuizen zijn bijna niet meer toegankelijk. Het is te ingewikkeld: je moet eerst een afspraak per telefoon of met de computer maken. Bij andere gemeenten is het simpel: een ticketje nemen en je komt zo aan de beurt. Een gezicht voor je is toch menselijker dan alles regelen via mail, brief of telefoon. Ook andere diensten zijn moeilijk toegankelijk. Ze liggen afgelegen en je geraakt er niet met het openbaar vervoer. Een vrouw vertelde dat ze niet met de auto kan rijden en haar man durft niet meer met de auto rijden. Dus heeft ze uiteindelijk aan een vriend gevraagd om eens te rijden om uiteindelijk een papiertje ingevuld te krijgen.*



In de voorgaande teksten gaat het over twee vormen van dezelfde drempel.

Sommige diensten zijn weinig toegankelijk omdat het erg ingewikkeld is om informatie te verkrijgen of een afspraak te maken. De meerwaarde van menselijk contact in dienstverlening mogen we dus niet onderschatten.

Andere diensten zijn weinig toegankelijk omdat ze moeilijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. De juiste hulp laat hierdoor regelmatig langer op zich wachten.

30

Heel wat mensen in armoede geven bovendien aan dat telefoongesprekken met diensten uiteindelijk te veel geld kosten. Het zou goed zijn als bepaalde diensten een gratis telefoonnummer zouden hebben of dat je een 'call me'-bericht zou kunnen versturen. Ook zonder beltegoed moeten mensen kunnen geholpen worden.



Een deelnemersgroep stelde tenslotte vanuit een positieve ervaring in hun gemeente het volgende voor om gemeentehuizen toegankelijker te maken:

Hulpvrager: *In bepaalde gemeentehuizen moest je vroeger van het een naar het ander lopen. Nu gaat het vlugger. Er is één persoon die je helpt. Die belt zelf naar andere diensten. Via fax, computer en telefoon zorgt hij ervoor dat hij alle juiste informatie krijgt. Zo moet je niet van het kastje naar de muur lopen.*

31

Kortom, wanneer je bij één persoon terecht kan, verloopt alles vlotter en word je beter geholpen.

Moeilijke taal

Een teveel aan moeilijke woorden zorgt er bovendien voor dat personen in armoede niet meer kunnen volgen, een minderwaardig gevoel krijgen en dichtklappen. Een hulpverlener benadrukt dan ook het belang van wederzijds begrip:

Hulpverlener: *Ik gebruik eenvoudige taal en ga na of ik goed begrepen word en of ik de mensen zelf wel goed begrijp.*

32

Het is dus belangrijk dat hulpverleners niet te snel veronderstellen dat hun boodschap begrepen is, eenvoudige taal gebruiken en steeds bereid zijn om hun boodschap in een andere verwoording te herhalen. Dit draagt ook bij tot de opbouw van vertrouwen.

Als hulpverlener is het verder goed om te beseffen dat hulpvragers soms erg onder stress kunnen staan. Dan begrijpen ze niet meer alles wat je zegt:

Hulpvrager: *Als ik bij de dokter, advocaat of openbare dienst ga, ben ik zo onder stress. Ik klap toe zodat ik niet alles begrijp en vergeet wat ik wou zeggen.*



Privacy

Als hulpvrager moet je over levensgebeurtenissen vertellen die je misschien liever privé houdt. Dit is niet altijd even gemakkelijk:

Hulpvrager: *Ik word soms verplicht om bepaalde dingen te zeggen die ik liever niet wil zeggen.*

33

Ook moet de hulpvrager soms tot in detail zijn levenswijze blootgeven. Budgetbeheer vormt hier een goed voorbeeld van:

Hulpvrager: *Voor ik in budgetbeheer ging, moest ik de uittreksels van mijn bank van de laatste 3 maanden binnenbrengen. Zo kon de dienst de inkomsten en uitgaven bekijken. Nu ben ik in budgetbeheer en zegt mijn budgetbeheerder hoeveel ik mag spenderen. Ik, met 5 kinderen, krijg per week 150 euro. Mijn jongste heeft Pampers nodig. Als ik Pampers koop, moet ik echt wel de vignetjes bijhouden. Anders worden ze niet terugbetaald. Dat gaat met allerlei dingen zoals kledij voor de kinderen, schoenen, kleren, schoolgerief. Voor elk stapje dat ik nodig heb, moet ik mij echt wel met ticketjes en vignetjes verantwoorden.*



Als je in budgetbeheer iets koopt dat je zagezegd niet nodig hebt, zoals een geschenk voor je kleinkind, dan krijg je daar weleens heftige commentaar op. Er wordt voor jou bepaald waar je dit geld aan mag spenderen. Je bent er zelf niet meer de baas over. Dit is moeilijk om te verdragen. Hulpvragers houden zo weinig tot geen keuzevrijheid over. Het belangrijkste is dat ze geholpen worden om bewuster met hun geld om te gaan. Deze begeleiding verdwijnt door de verregeraande controle op de achtergrond.

34

In gebouwen wordt de privacy van mensen in armoede soms eveneens weinig gerespecteerd. Een gebouw mag er dan misschien mooi uitzien, maar over de noden van de gebruikers wordt niet altijd even goed nagedacht:

Hulpvrager: *Bij ons is er een nieuw gebouw gezet door het OCMW en blijkbaar, als je daar je budgetmeter ↓ moet opladen, dan sta je daar ergens aan de inkom voor een raam. Dus iedereen kan zien dat je energieschulden hebt gehad en dat je daar je budgetmeter oplaadt.*

↓ Met een budgetmeter kun je je energieverbruik (van elektriciteit of aardgas) via voorafbetalingen opvolgen. Het systeem werkt met een oplaadbare kaart, die het best te vergelijken is met een protonkaart of met een prepaidkaart van een gsm. Je laadt de kaart op voorhand op. Je kunt dan, nadat je de kaart in de budgetmeter hebt ingebracht, voor het opgeladen bedrag elektriciteit of aardgas verbruiken. (bron: <http://www.eandis.be/nl/klant/sociale-dienstverlening/meer-over-sociale-dienstverlening/alles-over-de-budgetmeter>)



Ook in sociale appartementsgebouwen vind je een gelijkaardige situatie terug. De elektriciteitsmeters staan daar namelijk doorgaans bij elkaar. Zo kunnen medebewoners zien dat je energieschulden hebt. De budgetmeter is namelijk verbonden met de elektriciteitsmeter.

Ten slotte verbiedt de privacywet in bepaalde gevallen dat persoonsgegevens worden vrijgegeven. Dit kan goede hulp soms in de weg staan:

35

Hulpvrager: *Bij een overlijden wil men soms de familieleden van de overledene verwittigen.↓ Hiervoor heeft men het adres van de overleden persoon nodig en dan doen ze erg moeilijk bij de stad. De privacywet verbiedt dat namelijk.*



↓Sommige groepen streven ernaar dat mensen in armoede een waardige uitvaart krijgen. Hiervoor moeten ze de familieleden van de overledenen verwittigen.



Stempel



Vele mensen in armoede ervaren schaamte wanneer ze hulp gaan vragen. Aan armoede, zo zagen we eerder, kleeft namelijk nog steeds een negatieve stempel:

Hulpvrager: *De eerste keer dat ik om een voedselpakket ging, werd ik zo rood als een tomaat. Ik kan u verzekeren: de pijn als je met 2 zakjes naar buiten komt, dat de mensen je bekijken van kop tot teen, zelfs uw kleinste teen, dan voel je de schaamte doorzakken. Nu zeg ik van: "Bekijk me maar, ik weet waarom ik het krijg, jullie niet."*

36

Een verleden in de psychiatrie kan daarbovenop een obstakel vormen om bijvoorbeeld werk te vinden. Ook hier kleeft een negatief etiket aan. Ze zouden zich onvoldoende goed kunnen inschakelen in de werkomgeving. Een persoon in armoede getuigt:

Hulpvrager: *Ik word begeleid door GTB ↓ naar werk. Het is dus het volgende: ik heb in de psychiatrie gezeten. Ik heb dus die stempel op mijn hoofd. Mijn psychiatrisch verslag bij de GTB blokkeert mijn weg om te kunnen gaan werken. Dus ja, mijn dossier zit vast. Ik zit vast. En mijn eigen assistenten zowel van GTB als OCMW worden boos om de situatie.*



Handvaten voor een opbouwende hulpverleningsrelatie

In wat volgt bespreken we enkele handvaten voor een opbouwende hulpverleningsrelatie.

Een individuele 'mens tot mens'-benadering

37

De hulpverleningsrelatie vertrekt best vanuit een individuele 'mens tot mens'-benadering. De volgende tekst maakten we op basis van meerdere fiches uit de Volksuniversiteit en geeft deze benadering goed weer:

Je kan geen vertrouwen hebben als je enkel behandeld wordt als een nummer. We zijn toch meer dan onze problemen.

Het is belangrijk dat er rekening wordt gehouden met je als mens. Ieder heeft recht op dezelfde goede hulpverlening, want we zijn allen gelijkwaardig. Maar we beseffen dat we niet allemaal in eenzelfde leefsituatie zitten.

Als hulpverlener vragen we steeds na of we het goed begrepen hebben. Zich proberen in te leven is essentieel. Je moet open van geest zijn en zonder vooroordelen te werk kunnen gaan. De waarden en normen van de hulpverlener mogen dan ook niet opgelegd worden. Respect voor de normen en waarden van degene die hulp vraagt, mag niet ontbreken. Dan worden heel wat situaties verstaanbaarder.

De volgende getuigenis van een hulpverlener laat goed zien hoe een 'mens tot mens'-benadering een gunstige invloed kan hebben op een situatie van agressie:

38

Hulpverlener: *Een concrete situatie die bij ons op de werkvloer soms voorvalt: iemand die agressief reageert en verbaal iemand aanvalt. In feite zie ik zo'n persoon als een persoon die innerlijk gekwetst is. Vergelijk het met een poes die overreden is aan de kant van de straat. Als je haar zult willen oppakken om naar de dierenarts te brengen, zal ze ook sissen, blazen en krabben. Dat gaat ook niet zomaar. Je moet ze tot rust laten komen en haar op haar gemak kunnen stellen. En om op die persoon terug te komen: dus zeker niet iemand om bang van te zijn. Zelf rustig blijven, hem tot rust brengen en samen uitklaren met de persoon in kwestie wat er aan de hand is en wat eraan gedaan kan worden, vind ik, in zo'n situatie de beste manier om eruit te geraken.*

De hulpverlener zag dus duidelijk de mens achter het probleem en kon hierdoor de persoon die agressief reageerde op zijn gemak stellen. Maar ook hulpverleners kunnen soms verbaal agressief zijn. Dan kan het ook helpen dat hulpvragers bijvoorbeeld zien dat hulpverleners door allerlei regeltjes onder grote druk staan en hierdoor niet altijd even gepast reageren. Beiden moeten wel hun grenzen aangeven.



Kracht en draagkracht

De volgende tekst die we eveneens samen vormgaven, maakt duidelijk dat goede hulpverlening steeds op het ritme van de hulpvrager gebeurt, vertrekt vanuit zijn ervaringswereld en zijn inspanningen bekrachtigt:

39

Het is belangrijk om te luisteren naar wat mensen zelf belangrijk vinden en wat ze haalbaar vinden. Op basis hiervan bepalen we samen het tempo waarop we te werk gaan. Vraag aan hen hoe het gaat: wat voor hen lukt en wat voor hen moeilijk is. Als hulpverlener zie je bovendien wat het vergt om de eerste stap te zetten. Je benoemt die moed. We bevestigen samen de inspanningen en benoemen wat gedaan is. Wat goed loopt, is hun kracht! Met die kracht kunnen we samen verder. Maar het leven kan zo moeilijk zijn dat een terugval mogelijk is. Dan is het kwestie om samen een oplossing te zoeken. We proberen zo'n momenten te zien als leermomenten, zowel voor de hulpgever als voor degene die hulp vraagt. Zo leren we mensen in armoede nog beter begrijpen.

De aandachtige lezer heeft waarschijnlijk opgemerkt dat de voorgaande teksten veel met elkaar te maken hebben. Wie open van geest is en verder kijkt dan 'het probleem', heeft namelijk oog voor zowel moeilijke als succesvolle ervaringen en bevestigt wat goed loopt.





Initiatief nemen

Veel drempels ontstaan omdat mensen niet weten waar ze recht op hebben. De hulpverlener kan dit vermijden door zelf het initiatief te nemen om dingen voor te stellen. Een persoon in armoede vertelde hoe deze aanpak een verschil kan maken:

40

Hulpvrager: *Ik ging naar het Sociaal Huis om samen met een vriendin een Uitpas ↓ met korting te halen. Ik haal een Uitpas op en mijn vriendin wordt door de mevrouw van het Sociaal Huis aangesproken: "Mevrouw, misschien heb jij daar ook recht op?" Ze informeerde bij de juiste instantie of mijn vriendin er recht op had. Mijn vriendin vertrok net zoals ik met een Uitpas. En ze wist niet eens dat ze er recht op had.*

Maar in werkelijkheid nemen hulpverleners dikwijls onvoldoende initiatief. Dan is het noodzakelijk dat mensen in armoede alles goed opvolgen en de nodige informatie doorgeven.



↓Met de UITPAS kan je korting krijgen voor cultuur- sport- en andere vrijetijdsactiviteiten. Iedereen kan deze pas aanvragen, maar voor mensen in armoede gelden er **specifieke voordeeltarieven**. Toch kleeft er aan de UITPAS **geen negatieve stempel** omdat mensen met en zonder armoede-ervaring de pas kunnen gebruiken. (bron: www.vlaandereninactie.be/projecten/uitpas)

Begeleider van een deelnemersgroep: *Vertrouwen, ik geloof daar wel in, maar ik heb geleerd dat je alles goed moet opvolgen, zodat je weet welke stappen hulpverleners ondernemen, hoe ze je helpen. Als de hulpverlener je niet uitnodigt om uitleg te geven, ga je best terug om te vragen hoe het zit.*

41

Hulpvrager: *Wij, mensen in armoede, moeten de moed hebben om alles te zeggen. Het duurt soms even om die moed te vinden. De hulpverlener kan ons beter vooruit helpen als hij alles weet. Zo kunnen we het derdebetalerssysteem en nog andere rechten verkrijgen als de hulpverlener onze financiële toestand kent.*

De hulpvrager kan deze en andere informatie enkel doorgeven als er voldoende vertrouwen is. Anders heeft hij schrik dat de hulpverlener deze informatie zou kunnen misbruiken. Toch blijft het beter dat de hulpverlener uit zichzelf en in vertrouwen naar de situatie van de hulpvrager polst en zegt waar hij recht op heeft.



Zonder bureau of pc

Uit de volgende bedenking blijkt dat de hulpverleningsrelatie niet altijd in het bureau van de hulpverlener moet plaatsvinden:

Hulpverlener: *De mogelijkheid tot huisbezoek moet bestaan. Dit kan minder zakelijk zijn want het is soms moeilijk te praten vanachter een pc en bureau.*

42

Huisbezoeken worden vaak geapprecieerd, maar vinden te weinig plaats. Wanneer er voldoende vertrouwen is en de huisbezoeken met de instemming van de hulpvrager gebeuren, kunnen ze de hulpverlening bevorderen.

Anders heeft de hulpvrager vlug het gevoel dat de hulpverlener hem wil controleren of informatie wil lospeuteren.

Verder kunnen hulpverleners de drempels verlagen door af en toe ook op andere ontmoetingsplaatsen zoals in buurthuizen aanwezig te zijn en de mensen daar aan te spreken. Op een informele manier komen ze zo te weten waar ze zoal recht op hebben.



Omstandigheden die goede dienstverlening bemoeilijken

In het vorige deel bespraken we verschillende richtlijnen voor goede hulpverlening. De nadruk lag dus steeds op de relatie tussen hulpverlener en hulpvrager. Hoe belangrijk deze insteek ook is, deze relatie kan pas echt werken wanneer ze in de juiste omstandigheden plaatsvindt. Veel hulpverleners maken duidelijk dat juist daar een groot probleem zit.

43

Tijdsdruk, administratieve rompslomp en een teveel aan regeltjes en procedures staan goede hulpverlening in de weg. Kwaliteitsvolle hulp steunt namelijk op vertrouwen dat tijd en ruimte nodig heeft om te groeien. De volgende tekst schreven we op basis van verschillende fiches en geeft deze boodschap krachtig weer:

De hulpverlener wil solidair zijn, maar botst op procedures die moeten gevolgd worden, administratieve rompslomp en onbegrip van bovenaf.

Hij of zij ervaart onmacht en vraagt aan het beleid om meer middelen vrij te maken om goede hulp te waarborgen.





We mogen de verantwoordelijkheid bijgevolg niet enkel bij de hulpverleners en hulpvragers leggen. Beleidsmakers en politici moeten evenzeer hun bijdrage leveren.

Tenslotte willen we benadrukken dat voedselpakketten geen duurzame oplossing zijn. Een waardig inkomen is een belangrijke voorwaarde om zich op alle levensdomeinen te kunnen ontplooiën.





Besluit

Goede hulpverlening berust steeds op vertrouwen. Dit vertrouwen kan pas groeien wanneer hulpverlener en hulpvrager samen op weg gaan. Vele drempels staan deze vertrouwensvolle relatie in de weg. Ze zorgen voor een muur van schrik. De hulpverlening is vaak te ingewikkeld en weinig toegankelijk.

45

Enkele handvaten kunnen deze relatie een positieve richting geven. Zo is het belangrijk om de hulpvrager steeds als mens te blijven zien, zijn inspanningen te bekrachtigen en moeite te doen om voor te stellen waar hij recht op heeft.

Maar ook het beleid kan zijn steentje bijdragen door voldoende middelen vrij te maken om de juiste omstandigheden voor kwaliteitsvolle hulpverlening te garanderen.

Ten slotte willen we beklemtonen dat deze brochure is ontstaan vanuit de ervaringskennis van mensen in armoede. Dit zorgt ervoor dat de tekst diepgaand is gevormd door hun inzichten. Hun kennis ging steeds in dialoog met andere vormen van kennis: de deskundigheid van hulpverleners en het onderzoek naar hulpverlening.



ATD

VIERDE WERELD

Voor bijkomende informatie over ATD Vierde Wereld
of andere vragen:

Internationale Beweging ATD Vierde Wereld

Victor Jacobslaan 12
1040 Brussel

www.atd-vierdewereld.be

contact@atd-vierdewereld.be

tel. 02/647.92.25