

Vzw Recht-Op

Werking Kiel
Hendriklei 19
2660 Hoboken
03/825.35.02

rechttop.kiel@antwerpen.be



Dossier:

De kant van de klant

Over cliëntbetrokkenheid in de hulpverlening van het ocmw Antwerpen

Dit dossier is het eindproduct van twee jaar (maart 2001-maart 2003) werken aan het thema 'Cliëntbetrokkenheid in de OCMW-hulpverlening'. Het was mogelijk dankzij de inzet van velen. Maar zonder het harde werk van de groepsleden was dit document nooit tot stand kunnen komen.

We vergaderden tweewekelijks met een groep van mensen die in armoede leven en dagelijks trachten het hoofd boven water te houden. Gedurende het hele proces bleven de problemen zich op het thuisfront manifesteren. Problemen die men vaak al een leven lang meeslept en die te maken hebben met inkomen en schulden, met de opvoeding van de kinderen, met relaties, met ontslag en het zoeken naar werk, met de kinderbijslag, met de school, de instelling, de eigen gezondheid of die van gezinsleden, enz..

Daarnaast waren twee personeelsleden voortdurend bezig met het voorbereiden, verslagen en begeleiden van dit groepsproces en met het verzamelen van de geformuleerde knelpunten en voorstellen.

Er werden contacten gelegd met verschillende diensten van het OCMW Antwerpen en er werden overlegmomenten georganiseerd. Ook deze droegen bij tot het realiseren van dit dossier. Recht-Op verzorgde een aantal vormingsmomenten voor de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten aan schuldbemiddelaars van OCMW's en Centra Algemeen Welzijnswerk. De gesprekken met de deelnemers van deze namiddagen zorgden eveneens voor bruikbare ideeën.

Daarom willen we iedereen hierbij bedanken die zijn of haar steentje bijdroeg aan het hele proces.

U kan dit dossier bestellen bij Recht-Op vzw aan 8 euro per dossier.

Alle delen van dit dossier mogen gebruikt en gekopieerd worden mits bronvermelding. Gelieve ons op de hoogte te stellen indien u informatie uit het dossier zelf verspreidt. De groep is graag op de hoogte waar het resultaat van hun werk gebruikt wordt en voor welke doeleinden.

INHOUDSTAFEL

DEEL 1	Algemene inleiding	3
	Recht-Op VZW	8
	Een vereniging waar armen het woord nemen	8
	Visie van Recht-Op	8
	Doelstellingen	9
	Schematische weergave van het projectverloop	13
DEEL 2	Inleiding: De hindernissentocht naar een oplossing	18
	Informatie van het OCMW	19
	Informatie... wat en hoe?	20
	Informatie... waar?	20
	Aanbevelingen voor schriftelijke informatie	21
	Begeleiding en maatzorg	22
	Drempelvrees	22
	Het onthaal	23
	De wachtzaal: enkele tips	23
	De openingszin: enkel tips	24
	Het eerste gesprek en positieve hulpverlening	24
	Omgaan met schriftelijke informatie: enkele tips	26
	Mondelinge informatie: enkele tips	26
	Vraaggerichte hulpverlening	27
	Investeren in tijd	28
	Appél doen op de cliënt	28
	Directe hulp	28
	Non-verbale communicatie: aandachtspunten	29
	Einde van het gesprek: aandachtspunten	29
	Een goede assistente is...	29
	De bereikbaarheid	30
	Begeleiding en integrale hulpverlening	30
	Participatie	31
	Begeleider aan huis: vertrouwenspersoon of controleur?	32
	Het bos door de bomen: gestructureerde hulpverlening	35
	De spilfiguur: gecoördineerde hulpverlening	35
	Klachten	36
	Klachten over een beslissing	36
	Klachten over de wijze waarop hulp verleend wordt	36
	Ombudsdienst	37
	Budgetondersteuning	38
	Definities	38
	Bij het OCMW Antwerpen	38
	Trajectbegeleiding	40
	Informatie en schuldpreventies	44
	Beëindiging van het traject	45
	Kinderen van de rekening	45
	Begeleiders: aandachtspunten	46
	Gebruikersgroepen	47
DEEL 3	Besluit	49
	Afkortingen	51
	Bronnen	52
	Bijlagen	53

DEEL 1

ALGEMENE INLEIDING

Mensen in armoede betrekken bij de hulpverlening

In het voorjaar van 2001 bleek dat veel groepsleden nogal wat moeilijkheden hadden met de hulpverlening van het OCMW. Ze hadden weinig of geen inbreng in de wijze waarop zij geholpen werden. Ook wisten zij vaak niet wat hun hulpverlener deed (en niet deed) of waarom hij dit deed (en niet deed). Al werden sommige problemen wel opgelost tijdens een begeleiding, toch voelden de deelnemers zich achteraf meestal niet sterker of beter gewapend om hun moeilijkheden zelf de baas te kunnen. Nieuwe problemen bleven zich voordoen en tegelijk ook de noodzaak om opnieuw hulp te zoeken bij het OCMW. Het leek in de ogen van velen een vicieuze cirkel.

Tegelijk hadden groepsleden én werkers bij Recht-Op de ervaring dat mensen eerder leren wanneer ze actief werken aan een oplossing dan wanneer ze passief aan de zijlijn blijven toekijken. Als men sommige dingen zelf in handen neemt, blijft men ook zelf verantwoordelijk. Dat het daarbij al eens fout kan gaan, spreekt voor zich: men leert niet lopen zonder te vallen.

De vraag naar hoe mensen in armoede kunnen betrokken worden bij hun eigen hulpverlening was een eerste afbakening van het groepsthema. De deelnemers van de groepsvergaderingen waren het snel eens dat mensen pas betrokken kunnen geraken bij iets, als ze daar de kans toe krijgen. Anders gezegd, opdat kansarme personen hun aangeleerde hulpeloosheid kunnen afschudden en betrokken kunnen geraken bij hun hulpverlening, moeten hulpverleners de cliënt effectief laten participeren aan het hulpverleningsproces.

Hulpverlening is een procesmatig gebeuren waarbij de emancipatie van de cliënt als gemeenschappelijk belang van hulpverlener én cliënt hen tot partners maakt.

Een frisse wind

Enkele jaren geleden was er weinig gesprek mogelijk met de beleidsmakers van het Antwerpse OCMW: ondanks de contacten met het werkveld waren er weinig aanknopingspunten voor een daadwerkelijke verandering. Met de komst van de nieuwe voorzitter, Monica De Coninck, ging de deur stilaan open. Het Beleidsplan 2001-2007¹ stemde ons van in het begin hoopvol. We vernamen graag dat het OCMW uitgaat “van potenties van mensen, en niet alleen van problemen”². Ook de volgende alinea van dit document lezen we met veel interesse:

“Om haar missie te realiseren bouwt het OCMW een eigen dienstverlening op maat uit die open, integraal en emancipatorisch van aard is. Integraal omdat we oog hebben voor de klant in zijn totale persoon. Open houdt in dat de klant een daadwerkelijke inbreng heeft in zijn hulpverleningstraject, gebaseerd op wederzijds respect. Emancipatorisch betekent gericht op blijvende effecten en op het vergroten van de zelfredzaamheid.”³

Men was bereid naar onze voorstellen te luisteren, erover na te denken en ze in de praktijk om te zetten. Mw. De Coninck woonde op onze uitnodiging drie groepsvergaderingen bij. Ook andere personeelsleden van het OCMW, van maatschappelijk werkers tot bestuursdirecteurs, leerden de weg naar Recht-Op kennen. We hadden het gevoel dat een nieuwe

¹ OCMW-Antwerpen, Beleidsplan 2001-2007. Het OCMW herontdekt..., Antwerpen.

² OCMW-Antwerpen, Beleidsplan 2001-2007. Het OCMW herontdekt..., Antwerpen, p.5.

³ OCMW-Antwerpen, Beleidsplan 2001-2007. Het OCMW herontdekt..., Antwerpen, p.16.

dynamiek op gang was gekomen. De tijd was ons dus gunstig gezind en maakte dat het gekozen thema alleen maar aan relevantie kon winnen. Anderzijds was het thema "Het OCMW" nog te ruim om werkbaar te zijn en drong een verdere afbakening zich op. Uiteindelijk koos de groep 'Cliëntbetrokkenheid in de OCMW-hulpverlening' als thema voor het project.

PROBLEEMSTELLING

Een leven in afhankelijkheid

Armen zijn voor het bekomen van hun basisrechten vaak op vele manieren afhankelijk van anderen. Meestal leven zij van een vervangingsinkomen. Ze ontvangen dan een inkomen van het OCMW, de Hulpkas voor Werklozen of de vakbond, de Rijksdienst voor Ziekte en Invaliditeit of andere diensten. Soms beslist een schuldbemiddelaar over hoeveel leefgeld zij kunnen beschikken.

Voor een gezond en comfortabel onderdak hangen kansarme gezinnen af van verhuurders die woningen aan relatief lage prijzen willen verhuren. Diegenen die het 'geluk' hebben in een sociale woning te leven, hebben vaak een lange lijdensweg achter de rug. Aanschuiven in de rij om zich te laten inschrijven, heel wat verplaatsingen om de vereiste attesten te bekomen, hulp zoeken bij het invullen van de juiste formulieren, jaarlijks hun aanvraag herbevestigen en heel wat geduld uitoefenen vooraleer ze de lange wachtlijst uiteindelijk hebben doorlopen. Zonder sociale huisvesting zijn deze mensen in de meeste gevallen het slachtoffer van allerlei malafide verhuurders en huisjesmelkers.

Velen zijn ook voor de opvoeding en het onderwijs van hun kinderen afhankelijk van allerlei opvoedingsinstanties, voorzieningen, magistraten en professionele opvoeders. Op dit vlak nemen anderen evengoed beslissingen in hun plaats.

Hulpverlening is in vele gevallen voorwaardelijk en aan zeer strikte condities gekoppeld. Zo kan je bijvoorbeeld van het OCMW geen opleiding krijgen als je inkomen niet uit OCMW-steun bestaat maar uit een minimale stempelvergoeding... die slechts een fractie méér bedraagt dan het leefloon. Voor een heleboel vormen van hulpverlening moeten de nodige attesten, aanslagbiljetten, formulieren en dergelijke voorgelegd kunnen worden. Het bureaucratische karakter van heel wat hulpverlenende diensten zorgt voor een onnodige en ongewenste vertraging.

Mensen in armoede hebben net als iedereen basisrechten zoals het recht op een menswaardig inkomen, op fatsoenlijke huisvesting, op kwalitatieve gezondheidszorg, op degelijk onderwijs, op rechtsbijstand, op doeltreffende hulp, op duidelijke informatie, enz.... Helaas zijn de reglementeringen die deze rechten moeten garanderen vaak hopeloos ingewikkeld. Daardoor zijn ze weer op anderen aangewezen om deze basisrechten te kennen, te vrijwaren of waar nodig af te dwingen. De procedures die hierbij horen, betekenen altijd een administratieve rompslomp. Een behoorlijke dosis geduld is dus noodzakelijk maar is een luxe die kansarmen zich meestal niet kunnen veroorloven. Zij beschikken niet over een sociaal vangnet dat hen tijdelijk, in afwachting van de realisatie van deze rechten, de nodige ondersteuning kan bieden.

Voor allerhande informatie, onder meer over sociale voorzieningen, moeten kansarme mensen een beroep doen op derden. De informatie die ze nodig hebben, kunnen ze niet steeds zelfstandig bekomen. Zowel voor het vinden van informatie over diensten, procedures en regelgevingen als voor de vertaling ervan zijn mensen in armoede heel vaak opnieuw afhankelijk van anderen..

Die afhankelijkheidspositie wordt niet doorbroken. Ze wordt door verschillende op elkaar inwerkende mechanismen eerder bestendigd en vergroot.

Wie in armoede geboren wordt, heeft meer kans om kind te zijn in het bijzonder onderwijs.

Wie kind was in het bijzonder onderwijs, heeft minder kans om een goede job te vinden als jonge mens.

Wie als jonge mens geen goede job heeft, zal als jonge moeder of vader minder kans hebben op een degelijke woning.

Ge wordt sneller ziek... en ziek zijn is niet goedkoop... en ziek zijn legt uw leven plat... en de kans op vast werk?

Nul, nougabollen, niks nada! ⁴

De missing link

Het is voor niemand een pretje om hulp te gaan vragen. Vooraleer men deze stap zet, moet men immers hebben toegegeven dat het zonder hulp niet langer gaat. De drempel naar de hulpverlening wordt bovendien vergroot door vroegere ervaringen, door beschuldigingen en verwijten of door het niet krijgen van respect en erkenning van de pogingen die men zelf al heeft ondernomen om problemen het hoofd te bieden.

Mensen in armoede voelen zich heel dikwijls niet of verkeerd begrepen door hulpverleners. Dit onbegrip is het gevolg van de kloof tussen de leefwereld van veel hulpverleners en deze van kansarme personen. Hulpverleners denken soms wel dat ze zich een voorstelling kunnen maken van een leven in armoede maar dikwijls klopt dit slechts tot op zekere hoogte. Wat het betekent voor iemands zelfbeeld en het daaruit voortvloeiend gedrag om te moeten opgroeien in een kansarm gezin komt meestal niet aan bod in opleidingen. Deze missing link zorgt ervoor dat mensen in armoede zich onbegrepen blijven voelen en de hoop verliezen of afhaken.

Autonomie, een utopie?

Het is de ervaring van nagenoeg elke kansarme dat hij voor eeuwig en altijd op hulpverlening een beroep zal moeten doen. Vroegere ervaringen – ook van horen zeggen – zijn dikwijls negatief: de helpers waren beschuldigend en verwijtend. Er klonk geen respect voor hun persoon, hun problemen. Er was geen oog voor wat ze al zelf geprobeerd hadden. Er was geen begrip. Ze konden niks, wisten niks en mochten niks...

De laatste jaren werden stapels boeken geschreven over maatzorg, empowerment en emancipatorische hulpverlening. Toch werkt hulpverlening nog steeds te eenzijdig oplossingsgericht en is er te weinig aandacht voor het proces. Hulpverleners treden te dikwijls op als 'oplosser' en te weinig als 'coach bij het leren oplossen'. Het belang van participatie van de cliënt aan de hulpverlening wordt in de praktijk onderschat en onvoldoende nagestreefd. Het leerproces van de cliënt blijft op het achterplan. Een snelle oplossing doet het probleem verdwijnen maar verandert fundamenteel niets. Als het probleem terugkeert is de gedupeerde onmiddellijk weer afhankelijk van de hulpverlener.

⁴ Video 'Armoede is...'

Een verhaal over wat het betekent om in armoede te leven, verwoord door armen zelf. Vormingspakket, Recht-Op werking Kiel, 2002

Vraaggerichte hulpverleners zijn nog altijd witte raven. Tot op vandaag vertrekken de meeste diensten van hun welbepaald aanbod. Een hulpvraag wordt vanuit dit kader benaderd in plaats van omgekeerd. Hulpverlening is daardoor fragmentarisch in plaats van integraal.

Kansarmoede kenmerkt zich door een veelheid aan problemen die met elkaar verweven zijn. Een vooruitgang op één terrein wordt dikwijls gevolgd door een nieuw probleem... en een nieuwe hulpverlener. Soms steekt hetzelfde probleem opnieuw de kop op: de begeleider loste wel alles op maar de cliënt werd niks geleerd.

Het verlenen van effectieve maatzorg vraagt veel inspanningen van hulpverleners. Echt kiezen voor een emancipatorische hulpverlening start met het betrekken van de hulpvrager in zoveel mogelijk (zo niet alle) facetten van de hulpverlening. Tijd is hierbij een eerste vereiste. Als men een klein honderdtal hulpvragers per week over de vloer krijgt, kan men het zich nauwelijks permitteren om empathisch te werk te gaan en met elk van hen een hulpverleningstraject af te leggen. In het hoofdstuk Begeleiding en maatzorg gaan we hier verder op in.

De meeste kansarme mensen moeten vaak of permanent een beroep doen op hulpverlening. Om hun zelfstandigheid te bevorderen en de afhankelijkheidspositie te doorbreken, moeten zij de nodige handvaten krijgen om zelf hun situatie te verbeteren. Alleen op deze wijze kunnen armen stilaan meer greep krijgen op hun leven en worden hun kansen op maatschappelijke integratie effectief groter.

Oefening baart kunst

Mensen in armoede willen hun eigen problemen leren oplossen. Daar zijn alle groepsleden het over eens bij Recht-Op. Participatie als leidraad in de gezins- en individuele ondersteuning maar even goed in de ganse werking van Recht-Op werpt vruchten af. We merken dat mensen zich hierdoor ontplooiën, de ene al wat sneller dan de andere, en dat hun zelfstandigheid toeneemt. Ze komen geleidelijk aan uit hun isolement en ervaren dat hun mening meetelt. Ze beginnen allerlei zaken zelf te doen, krijgen meer zekerheid en nemen hun leven meer en meer in handen. Sommigen leren stilaan zelf contact op te nemen met de school, informatie op te zoeken, de stap te zetten naar een opleiding of te onderhandelen met schuldeisers. Vaak verdwijnen daardoor mensen uit de groep: ze zijn een vorming gaan volgen of vonden werk, of een betere woning ergens anders...

In het volgende deel beschrijven we eerst de werking van Recht-Op en hoe we aan dit project hebben gewerkt.

Aan de hand van de weg die cliënten afleggen wanneer zij hulp zoeken, bespreken we vervolgens enkele facetten van de hulpverlening. We verwoorden daarbij verschillende knelpunten die mensen in armoede ervaren.

Een eerste hinderpaal betreft informatie. Andere hebben te maken met de OCMW-begeleiding zelf. Budgetbeheer is een specifieke vorm van begeleiding. Ook hier maken mensen in armoede gewag van heel wat problemen.

Naast het signaleren van problemen formuleren we voorstellen ter verbetering van de situatie met het doel de participatie van kansarme cliënten te vergroten om op die manier hun integratiemogelijkheden te bevorderen.

In de loop van de voorbije twee jaren werden verschillende van onze knelpunten en voorstellen door het OCMW Antwerpen opgepikt. Zij vormden een illustratie en sloten soms perfect aan op de bevindingen van het onderzoek naar het cliëntperspectief door het Hoger Instituut voor de Arbeid in opdracht van het Antwerpse OCMW⁵. Sommige voorstellen werden reeds gerealiseerd, andere werden opgenomen in actiefiches of worden momenteel besproken en uitgewerkt in verschillende denk- en werkgroepen van het OCMW.

Zinnen in cursieve druk verwijzen naar uitspraken van mensen die in armoede opgroeiden of in hun huidige leven met kansarmoede kampen. Deze getuigenissen werden opgetekend tijdens de groepsvergaderingen en bij andere bijeenkomsten van mensen die in armoede leven.

⁵ Peter De Cuyper. Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-hulpverlening: sleutel tot kwaliteit. Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Hoger Instituut voor de arbeid, 2001.

Een vereniging waar armen het woord nemen

Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen.

D.i. "een vereniging van overwegend armen en andere personen met als doel bij te dragen tot de armoedebestrijding vanuit de eigen ervaring via de realisatie van zes concrete doelstellingen: armen samenbrengen in groep,

armen het woord geven,

werken aan de maatschappelijke emancipatie van armen,

werken aan maatschappelijke structuren,

vormingsactiviteiten en de dialoog organiseren,

armen blijven zoeken"⁶

⁶ Decreet van 21 maart 2003
betreffende armoede-
bestrijding

Mensen in armoede komen in groep samen om te werken aan belangrijke zelfgekozen thema's die met armoede te maken hebben. We zorgen dat iedereen de mogelijkheid heeft om deel te nemen aan de groepswerking door gezins- en individuele ondersteuning te bieden voor de problemen in het dagelijkse leven. We werken aan een thema door middel van projecten die een jaar en langer kunnen duren. Daarnaast ondernemen we acties om de adviezen die het resultaat zijn van dit projectwerk op de juiste plaats aan te kaarten. Tot slot volgen we de eventuele beloftes van beleidsmakers ook op.

Recht-Op is actief in drie achtergestelde Antwerpse wijken: Schijnpoort/Dam in Antwerpen Noord, het Kiel in de Zuidrand en Borgerhout. Per werking zijn er 2 betaalde krachten die in tandem werken: een personeelslid draagt de eindverantwoordelijkheid voor de gezins- en individuele ondersteuning terwijl een ander eindverantwoordelijk is voor het groepswerk en het structurele werk. Daarnaast werken nog vijf personeelsleden in aangehechte projecten voor Recht-Op en staat iemand in voor de coördinatie van de vereniging.

De visie van Recht-Op over armoede

Armoede gaat lang niet uitsluitend over het niet beschikken van te weinig middelen. Het wordt bepaald door een kluwen van problemen en achterstellingen op verschillende cruciale levensgebieden. Basisrechten zoals het recht op een fatsoenlijk inkomen, op gezonde huisvesting, op degelijk onderwijs, op een toegankelijke gezondheidszorg, op adequate hulpverlening en rechtsbijstand, enz. blijven onbereikbaar. Mensen in armoede blijven ten gevolge van deze sociale uitsluiting van hun rechten verstoken. Bovendien intensifiëren de problemen elkaar.

Recht-Op hanteert consequent het maatschappelijk schuldmodel inzake armoede. De organisatie van onze maatschappij, de heersende structuren en regelgevingen veroorzaken armoede en bestendigen of vergroten ze zelfs. Zij zijn verantwoordelijk voor het feit dat mensen in armoede geen aansluiting vinden bij verschillende deelgebieden van het maatschappelijke leven. Een gevolg hiervan is dat velen zich isoleren en de moed opgeven. Sommigen zien zichzelf als schuldigen omdat dat het beeld is dat zij vaak opgedrongen krijgen en schamen zich, zijn onzeker en bang. Kansarmen leveren echter onafgebroken grote inspanningen om ondanks de vele problemen waarmee zij te kampen hebben, elke dag opnieuw te overleven.

In tegenstelling tot velen, beschouwt Recht-Op mensen in armoede bewust niet als de zwakken in de samenleving. Integendeel. Er wordt vooral gefocust op hun kracht, doorzettingsvermogen en enorme inzet waarmee zij elke dag opnieuw de strijd met hun armoede aangaan. Aangezien kansarme mensen dag in dag uit met de gevolgen van deze sociale uitsluiting geconfronteerd worden, zijn zij de ware deskundigen op het gebied van armoede en het tegengaan ervan. Daarom proberen we met hen verschillende uitsluitingsmechanismen bloot te leggen en uit de wereld te helpen. Op die manier trachten we armoede te voorkomen dan wel te genezen.

De doelstelling van Recht-Op

Recht-Op vzw bestrijdt uitsluitingsmechanismen en bevordert de integratie van mensen die in armoede leven door hun individuele én collectieve participatie aan het sociale, culturele en politieke gebeuren te vergroten. We stimuleren het onderhandelingsproces tussen kansarme personen, de samenleving en het beleid. Mensen in armoede komen samen in groep om te werken aan structurele veranderingen die de voedingsbodem van kansarmoede doen inkrimpen en de levenskwaliteit van alle mensen die in armoede leven, verhogen. We willen dat arme personen meer kansen krijgen en meer greep verwerven op hun eigen leven.

Centrale werkingsprincipes in de gehele werking van de vereniging zijn participatie en erkenning. Mensen hun belevingen en hun inzet erkennen, leidt tot een opbouwen of herwinnen van het zelfvertrouwen, het zelfrespect en een toenemend zelfwaardegevoel. Personen die in armoede opgroeiden, leerden heel vaak dat zij niets mogen en vooral ook niets kunnen. Door mensen echter te betrekken en hen mee te laten denken, spreken, beslissen en doen, krijgen zij een besef van invloed en groeit hun motivatie om deel te nemen aan het maatschappelijke gebeuren.

Onze doelstelling is tweeledig. Enerzijds reiken we mensen in armoede handvaten aan om zelf mogelijke problemen het hoofd te bieden, hun afhankelijkheidspositie t.a.v. andere personen en instanties te doorbreken en op die manier hun zelfstandigheid te verruimen. Anderzijds bestrijden we de armoede op een structurele manier d.m.v. themagebonden groepswerkingen, korte en langdurige projecten, dossiers, beleidsbeïnvloeding en vorming. Zo maakt Recht-Op het beleid en intermediairen bewust van functies en structuren die de uitsluiting van kansarmen in de hand werken en hun ondergeschikte positie bestendigen en zelfs verergeren. Tevens formuleren we voorstellen om de sociale exclusie van personen in armoede tegen te gaan en volgen we deze voorstellen ook op.

Deze dubbele doelstelling rust op drie pijlers m.n. thematische groepswerking, gezins- en individuele ondersteuning en sensibilisering en vorming.

Eerste pijler: thematische groepswerking

Een vaste groep van kansarmen vergadert 2-wekelijks rond een bepaald thema dat met armoede te maken heeft. Dit onderwerp wordt door de groepsleden zelf bepaald. Ervaringen m.b.t. het gekozen onderwerp worden uitgewisseld, knelpunten geïnventariseerd en veranderingsvoorstellen geformuleerd. Uiteindelijk wordt een dossier aangelegd en stappen we, samen met groepsleden, hiermee naar de verantwoordelijke

overheden om een structurele verbetering te realiseren voor alle mensen die in armoede leven. We werken tijdens deze groepsvergaderingen zowel taakgericht, met als doel de structurele armoedebestrijding, als procesgericht, waarbij we vooral de individuele ontplooiing van mensen willen bevorderen.

De groep bestaat uit een 20-tal kansarme mensen uit de buurt die bereid zijn om een lange tijd te werken aan een thema dat aansluit bij hun eigen leven. Het is erg belangrijk dat deze groep een veilig klimaat kent. De deelnemers leggen er hun persoonlijke verhalen op tafel. Verhalen van kracht en hoop maar even goed met mislukkingen en ontgoocheling. De groepsleden wonen in elkaars buurt en ontmoeten elkaar ook in andere omstandigheden. Mensen in armoede hebben zelden of nooit ervaren dat hun mening er toe doet. Een positieve ingesteldheid van de deelnemers is ook van groot belang omdat we vaak maandenlang aan één thema werken alvorens er resultaat te zien is. Aan de veilige sfeer wordt veel aandacht besteed. De groepsprocessen vragen daarom evenveel aandacht als het inhoudelijke werk en het eindresultaat.

Met de projecten willen we komen tot een overleg tussen armen en beleid en willen we beleidsadviezen aanreiken die tot een verbetering van de situatie van armen leiden.

Daarom zijn een degelijke voorbereiding en kennis van het thema noodzakelijk. Overleg en een voortdurende terugkoppeling naar de groepsleden zijn essentieel. De ondersteuning van het project wordt gegarandeerd door de groepswerker. De ervaringen en de gebruikerskennis worden door de groepsleden aangebracht. De groep participeert in en bepaalt mee het hele verloop. De groepswerker begeleidt en structureert het verloop. We werken met generatiearmen, mensen die in armoede opgegroeid zijn en hun hele leven al kansen ontberen. Ze zijn laag of ongeschoold, kunnen moeilijk lezen of schrijven, hebben geen vergadercultuur en horen al heel hun leven dat ze niets kunnen en niets waard zijn.

Om te vermijden dat de inbreng van deelnemers een schijnbetrokkenheid is die beperkt blijft tot het leveren van ervaringen en die voort bouwt op de sterksten uit de groep is er een grote aandacht nodig voor de methodische aanpak. Deze aanpak bestaat uit het bieden van veiligheid en 'kapstukken', een vaste structuur waar nieuwe informatie aan kan blijven haken.

Een belangrijke opdracht van de groepswerker is het stimuleren van een zo groot mogelijke betrokkenheid van alle groepsleden. Deze betrokkenheid van deelnemers heeft niet alleen te maken met het thema en de groepsbijeenkomsten maar situeert zich in het ganse projectwerk. De leden van de groep worden betrokken bij de verschillende stappen die nodig zijn om het project uit te werken: bij het leggen van contact met partners, het opzoeken van informatie, het bevragen van bevoorrechte getuigen, het bepalen van een strategie,... Dit kan gebeuren met de ganse groep, een kleine werkgroep of delegatie. Er wordt steeds teruggekoppeld naar de rest van de groep zodat iedereen bijblijft.

■ *Dialogoog met het beleid*

Overleg met verantwoordelijken en beleidsmakers is een belangrijk onderdeel van het werk. Van bij de start van een project zoeken we samenwerking met mensen die kennis hebben van het groepsthema, met anderen die betrokken zijn bij de dagelijkse praktijk en met verantwoordelijken die invloed kunnen hebben op de uitvoering van adviezen.

Elk overleg heeft zijn inbreng in het proces. Personen die het thema kennen, kunnen helpen om de ervaringen en knelpunten te kaderen. Sommige knelpunten hebben te maken met reglementeringen en wetgeving, met organisatorische beperkingen, met de opdracht van een dienst, enz.. Door een zicht te hebben op deze samenhang kunnen meer realistische adviezen geformuleerd worden.

Het overleg met de uitvoerders is aanvankelijk vooral een uitwisseling van ervaringen. Waarom ervaren armen sommige zaken als problematisch, wat zijn achtergronden, wat is hun beleving,... . Bij deze vorm van overleg wordt de betrokken hulpverleners een spiegel aangereikt maar ook de hulpvragers kunnen belangrijke informatie bekomen over problemen aan de andere kant van de tafel. In een latere fase kunnen voorstellen getoetst en aangevuld worden.

Contacten met beleidsmakers en -verantwoordelijken van bij de aanvang van een thema maakt samenwerking makkelijker. De bereidheid aan de top om samen te werken geeft de dialoog een sterker elan, vooral als er ook gepraat wordt over de consequenties die aan de latere besluiten zullen gegeven worden of over de manier waarop er mee verder gewerkt zal worden. Daarnaast geeft dit engagement van verantwoordelijken ook speelruimte aan uitvoerders die mee in overleg gaan en werkt het voor alle partijen motiverend.

Tweede pijler: gezins- en individuele ondersteuning

De vereniging biedt ook ondersteuning aan mensen die in armoede leven. Maatzorg⁷, is hierbij de gehanteerde methodiek. Kansarmoede wordt gekenmerkt door een veelheid aan problemen op verschillende vlakken die elkaar negatief beïnvloeden. Als mensen hierdoor overspoeld worden, wordt het moeilijk om deel te nemen aan de groepsvergaderingen. Daarom vinden we het evident dat de vereniging ook voorziet in de nodige ondersteuning.

De klemtoon van de ondersteuning bij Recht-Op ligt niet op het resultaat maar wel op het proces. Mensen geraken geïnformeerd door samen met de ondersteuner te zoeken naar de nodige informatie. Als hulpvrager beslissen ze zelf over de aan te wenden strategie en worden zij hierin zoveel mogelijk bijgestaan. Nadien wordt er geëvalueerd. Op die manier krijgen cliënten zicht op de wijze waarop zij een bepaald probleem aanpakten en op de efficiëntie van deze aanpak. Een volledige inzage in het dossier, is hierbij een logische voorwaarde.

Recht-Op wil geen apart hulpverleningscircuit voor mensen in armoede organiseren maar wil dat kansarmen bij de bestaande diensten terechtkunnen. Voor tal van problemen worden hulpvragers doorverwezen naar de reguliere hulpverlening. Als iemand vraagt om mee te gaan naar een bepaalde dienst worden eerst de mogelijkheden van het eigen netwerk onderzocht. Indien de drempel te hoog is om de stap alleen te zetten en/of er geen steunfiguren aanwezig zijn, worden de mensen actief toegeleid tot aan de deur of tot bij de juiste persoon. Daar waar nodig wordt er bemiddeld of aan sensibilisering gedaan om een eventueel gestrande hulpverleningsrelatie opnieuw vlot te trekken.

Met deze ondersteuning geven we kansarme mensen meer zelfvertrouwen en bieden we hen leerkansen op een trajectmatige wijze. Tevens willen we vanuit de problemen die in de ondersteuning door mensen in armoede gesignaleerd worden impulsen geven naar het beleid.

⁷ Tine Van Regenmortel,
Maatzorg. Een methodiek voor
het begeleiden van kansarmen.
Theorie en praktijk in het
OCMW Genk.
Acco Leuven/Amersfoort,
1996

Derde pijler: Sensibilisering en vorming

We richten onze pijlen niet alleen op het beleid. De samenleving heeft ook een belangrijke verantwoordelijkheid als het om armoede gaat. In de media kaarten we regelmatig aan wat het betekent om in armoede te leven en op welke manier de samenleving armen uitsluit. Aan studenten, hulpverleners en diensten waar mensen in armoede regelmatig gebruik van maken, geven we vorming. Deze vormen worden in regel samen met enkele groepsleden gegeven. Hetzelfde geldt voor lezingen en toespraken over armoede, deelname aan debatten, het geven van voorstellingen van de werking, enz..

Buurtgebonden werkingen

We vertrekken vanuit buurtgebonden werkingen en besteden aandacht aan het leven in de plaatselijke omstandigheden. Integratie in de samenleving begint door zich een volwaardig lid te voelen van de lokale gemeenschap en mee te tellen in de onmiddellijke leefomgeving. We hechten veel belang aan een netwerk van sociaal-culturele organisaties waar mensen in armoede een antwoord kunnen vinden op hun vragen. In de eigen buurt bevorderen we de samenwerking en het contact met bestaande diensten en zorgen we ervoor dat ook hun deuren (blijven) openstaan voor kansarme bewoners. Wijkoverleg, vrijetijdsorganisaties, diensten... bestaan er voor alle bewoners en iedereen moet er aan kunnen deelnemen.

SCHEMATISCHE WEERGAVE VAN HET PROJECTVERLOOP⁸

⁸ Zie bijlage voor een concrete beschrijving van het projectverloop.

2001

- maart 2001** op zoek naar een nieuw thema...
- april 2001** groepsthema wordt HET OCMW VAN ANTWERPEN
we nodigen Monica De Coninck, de voorzitter van het OCMW, uit...
- mei 2001** de voorzitter van het OCMW, Monica De Coninck, komt naar de groep...
OCMW
1. sociaal beheer
2. de sociaal assistenten
3. rechten en plichten
4. informatie en communicatie
5. betrokkenheid
- juni 2001** 1ste deelthema: INFORMATIE EN COMMUNICATIE
wanneer hebben we info nodig? welke? hoe? waar?...
we lezen onderdelen van de grote OCMW-folder na
- september 2001** Werkgroep Informatie en Communicatie herwerkt zelf de OCMW-folder
1. ze sturen ons de herwerkte delen op
2. we denken verder na over informatie: wanneer nodig? hoe? wat? waar?
groepsthema wordt:
BETROKKENHEID BIJ DE EIGEN OCMW-HULPVERLENING
- oktober – november – december 2001**
1. we lezen de deelfolders na en geven onze commentaar
2. we maken een handleiding : hoe omgaan met folders? onthaal?
1ste gesprek? intake? taal? houding?
- 14 oktober 2001** DAG VAN DE ARMOEDE, met Monica De Coninck
de cliënt moet bij zijn hulpverlening betrokken worden
- 20 december 2001**
ANTWERPS PLATFORM GENERATIEARMEN (APGA) – GROTE
SAMENKOMST
de cliënt betrekken: knelpunten en voorstellen toetsen bij de anderen
verenigingen van het platform
- oktober 2001** vraag van Dirk Torfs, arbeidsauditeur van de Antwerpse Arbeidsrechtbank
om mee te werken aan een folder
“HOE IN BEROEP GAAN TEGEN EEN BESLISSING VAN HET OCMW?”
We werken eraan vanaf februari 2002.

2002

- januari 2002** Tanja Van Kerckhoven (hoofd PIKZ-team) komt naar de groep voor het bespreken van
1. onze commentaar op de deelfolders
 2. onze handleiding: hoe omgaan met folders? onthaal? 1ste gesprek? intake? taal? houding?
- februari 2002** 2de deelthema: BUDGETBEHEER EN BUDGETBEGELEIDING en hoe de cliënt hier beter bij betrekken
- februari 2002** 2de bezoek van Monica De Coninck (voorzitter) met Jan Lauwers (hoofd Juridische Dienst) en Paola Vertongen (hoofdmaatschappelijk werkster Sociaal Centrum Kiel) de voorzitter stelt haar beleidsplan 2001-2007 voor
1. regisseursgroepen werken de ideeën verder uit en zetten ze om in acties
we worden gevraagd voor
Klantrelatie
Informatie en Communicatie
later volgen er nog (Rechtsbedeling en Middelen)
 2. we maken een afspraak voor een evaluatie van onze samenwerking in februari 2003
- maart 2002** BUDGETBEHEER EN BUDGETBEGELEIDING en JURIDISCHE DIENST knelpunten, vragen, voorstellen
- april 2002** groep met Inge Van Kerckhoven (hoofd van Sociaal Beheer) en Michel Joris (juridische dienst) over klachten: knelpunten en voorstellen
- mei – juni 2002** BUDGETBEHEER EN BUDGETBEGELEIDING
- info over aanbod
 - preventie
 - instap
 - manier van werken, verloop
 - einde
 - personeel
 - gevoelsaankopen
 - betrokken worden bij traject van budgethulp, bijleren
- september – december 2002**
- 3de deelthema: ACTIVERING
1. wat is dat voor ons?
 2. vertrekpunt en doel
 3. struikelblokken en hulpmiddelen
 4. voorstellen

- 27 mei 2002** VOORUITGANGSCONGRES
Inleiding in de werkgroep maatschappelijke dienstverlening
betrokken worden door het OCMW: knelpunten en voorstellen
- 4 oktober 2002** 25 JAAR OCMW STUDIEDAG OCMW WILLEBROEK
toespraak, debat en gesprek met zaal over maatzorg en betrokken worden
door het OCMW
- 13 oktober 2002** DAG VAN DE ARMOEDE
werkgroep Budgethulp met Monica De Coninck: knelpunten en
voorstellen
- 24 oktober 2002** APGA PLATFORMVERGADERING
onze knelpunten en voorstellen over budgethulp bespreken met
deelnemers van de 4 andere APGA-verenigingen

2003

- januari 2003**
1. video "Armoede Is..." bekeken
 2. thema Betrokkenheid
waarom cliënten betrekken?
assistenten moeten...
vertrouwen
onthaal
 3. voorbereiden 3de bezoek van Monica De Coninck op 11 februari
2003
- 24 januari 2003** THEMACOMMISSIE KLANTRELATIEMANAGEMENT⁹
een groepslid en een werker van Recht-Op geven een presentatie over de
beleving van armoede, betrokkenheid bij de eigen hulpverlening en over
maatzorg
- 11 februari 2003** 3de bezoek van Monica De Coninck
1. terugblik op samenwerking met OCMW (rond informatie, budgethulp
en activering)
 2. onze vraag: 1 vaste contactpersoon voor ons werk rond OCMW
 3. betrokkenheid van de cliënt in alle facetten van zijn begeleiding
 4. aankondigen van onze "Aan tafel", een rondetafel met mensen in
armoede en het OCMW
- 11 maart 2003** AAN TAFEL
met beleidsmensen van het OCMW, hoofden en sociaal assistenten van
sociaal centrum Kiel en sociaal centrum Hoboken
centraal thema BETROKKENHEID
1. enkele goede voorbeelden
 2. twee menu's om uit te kiezen
we doen het in de toekomst nog...

⁹ Een themacommissie is
het moment waarop een
regisseursgroep voorstellen tot
acties voorlegt aan raadsleden
en andere betrokkenen van
het OCMW.

- 28 maart 2003** THEMACOMMISSIE RECHTSBEDELING
 een groepslid en een werker van Recht-Op nemen deel aan het debat over hulp bij financiële problemen (begeleiding en budgetbeheer)
- In de grote groep werd het thema vanaf het paasverlof van 2003 losgelaten. Met een 'mini-groep', een groepje van 9 personen, blijven we het thema verder opvolgen...
- 27 juni 2003** THEMACOMMISSIE MIDDELEN
 Recht-Op levert een bijdrage d.m.v. een nota over activering en een groepslid en een werker wonen de themacommissie bij
- 12 oktober 2003** DAG VAN DE ARMOEDE
 met Monica De Coninck, Tanja Van Kerckhoven (DOKI), Marijke Cassiers (Klantrelatiemanagement), Paola Vertongen (SC Kiel)
 welke veranderingen zijn ondertussen bezig en staan te gebeuren bij het OCMW ?
 wat kan beter? hoe de cliënt meer betrekken bij zijn hulpverlening?
- 2001-2003** vanaf eind 2001 tot eind 2003
 HET STEUNPUNT TER BESTRIJDING VAN ARMOEDE, SOCIALE UITSLUITING EN BESTAANSONZEKERHEID IN BRUSSEL, DIALOOGGROEP OCMW
 deelname aan de vergaderingen om de werking van het OCMW te evalueren
- 2000 - 2001 - 2002 - 2003 - ...**
 DE VLAAMSE VERENIGING VOOR STEDEN EN GEMEENTEN
 vorming geven aan schuldbemiddelaars van OCMW's en CAW's in gans Vlaanderen

Concrete resultaten tot nu...

- DE BROCHURE "Hoe in beroep gaan tegen een beslissing van het OCMW?"
1. afgewerkt en gedrukt in september '02
 2. verkrijgbaar bij de verenigingen waar armen het woord nemen, het APGA, de centra van het OCMW, de juridische dienst van het OCMW, de arbeidsrechtbank en via de website van het OCMW
 3. o.m. op onze vraag kwam er ook nog een versie met grote letters
- ONZE HANDLEIDING hoe omgaan met folders? onthaal? 1ste gesprek? intake? taal? houding? wachtzaal?...
1. gebruikt door werkgroep Instap voor een draaiboek 'Onthaal' voor alle sociale centra in Antwerpen (22)
 2. gebruikt bij het oprichten van een nieuw sociaal centrum in Wilrijk

INFORMATIE NU: de OCMW-folders

1. de grote OCMW-folder bestaat nu uit kleine deelfolders en er is ook één algemene onthaalfolder
2. zo goed als al onze commentaar is verwerkt
3. ze staan op de OCMW-website en zijn te downloaden en af te drukken, ze liggen ook in de sociale centra en worden er gebruikt
4. we hebben goede contacten met het DOKI-tema (vroeger het PIKZ-team) en werken ad hoc samen en met de regisseursgroep Informatie en Communicatie

RECHTSBEDELING EN BUDGETHULP NU:

Op de themacommissie van 27 maart 2003 presenteerden we onze voorstellen.

De Raad zal prioritair acties aanduiden (goede info, begeleiding in de wijken, mensen betrekken en dingen zelf leren doen, klachtenbank, 2de kans, juridisch huis, duidelijke afbetalingsoverzichten, enz...).

We worden op de hoogte gehouden door de regisseursgroep Rechtshulp.

BETROKKENHEID EN DE RELATIE MET DE CLIËNT NU:

We brachten onze voorstellen op de themacommissie. De Raad moet nog beslissen welke acties voorrang krijgen. We worden op de hoogte gehouden.

Recht-Op zit in de uitgebreide regisseursgroep Klantrelatiemanagement en in de werkgroep Methodiek waar we o.a. onze voorstellen m.b.t. het huisbezoek bespreken (De begeleider aan huis: vertrouwenspersoon en controleur).

Het APGA is lid van de kerngroep Klantrelatiemanagement.

ACTIVERING NU:

Recht-Op neemt deel aan de vergaderingen van de werkgroep Activering (activeerbaarheid van cliënten: wanneer wel? wanneer niet? voorwaarden tot professionele activering? Sociale activering? begeleiding en de cliënt betrekken,...).

DEEL 2

INLEIDING: DE HINDERNISSENTOCHT NAAR EEN OPLOSSING

Tijdens het groepswork over het OCMW van Antwerpen en de betrokkenheid van de cliënt bij de hulpverlening richtten we onze aandacht op enkele subthema's als informatie, de begeleiding, klachten en hulp bij schulden.

Vooraleer mensen in de hulpverlening terechtkomen, hebben zij meestal een hele weg achter de rug. Van zodra iemand een feit als een probleem beschouwt, zal hij een oplossing proberen te vinden. Pas als de eigen oplossingsstrategieën falen en de toestand onhoudbaar wordt, gaat men op zoek naar hulp van buitenaf.

Tijdens deze zoektocht botsen kansarmen op vele obstakels. Om verschillende redenen beschikken ze niet over de juiste informatie. Van een aantal vormen van hulpverlening kennen ze het bestaan niet. Dat men elke hulpvraag in principe aan het OCMW kan stellen, is al evenmin geweten. Het recht op correcte en degelijke informatie is als basisrecht door weinigen gekend.

We lazen verschillende informatiefolders van het OCMW na en formuleerden adviezen over de vorm en inhoud maar tevens over de verspreiding en hoe er als hulpverlener mee om te gaan. In het hoofdstuk over informatie gaan we verder in op enkele knelpunten en geven we ook aanbevelingen met betrekking tot geschreven informatie. De vraag naar hoe met informatie om te gaan, wordt in het hoofdstuk Begeleiding en maatzorg besproken.

Zelfs als men over het aanbod van bepaalde diensten geïnformeerd is (geraakt), aarzelen mensen in armoede vooraleer ze zich door het OCMW laten helpen. Allerlei drempels van verschillende aard zoals imago en uitstraling, bekendheid, gastvrijheid, persoonlijke ervaringen en die van kennissen weerhouden hen hiervan.

De binnenkant van de armoede speelt hier een grote rol. Mensen zijn beschaamd, voelen zich onzeker, snel afgewezen en zijn vooral bang. Bang dat eens ze de deur van het OCMW zijn binnengegaan, ze alle controle over hun eigen leven kwijt zullen spelen. Dat anderen zullen beslissen over hun doen en laten, dat hun kinderen geplaatst zullen geraken, dat ze hun computer of hun auto zullen moeten verkopen, dat ze zullen moeten vragen of ze met sinterklaas een geschenkje voor hun kind mogen kopen, enz.. Deze angsten zijn helemaal niet zo uit de lucht gegrepen dan ze misschien lijken. Helaas zijn ze zelfs vaak terecht. Drempels naar hulpverlening en naar het OCMW komen aan bod in Begeleiding en Maatzorg.

Wanneer mensen in armoede de eerste drempels naar het OCMW overwonnen hebben, wachten er hen reeds nieuwe. Die hebben o.a. te maken met het onthaal, het eerste contact, de wachttijden, de intake, het al dan niet krijgen van informatie...

In de hulpverlening zelf zitten ook heel wat belemmeringen. Belemmeringen die er voor zorgen dat kansarmen afhankelijk blijven van hulpverlening en bevestigd worden in hun ervaring dat zij weinig of geen invloed hebben op wat hen overkomt. Zo erkennen veel hulpvragers dat zij in feite niet precies weten wat er voor hun neus en achter hun rug allemaal gebeurt. Inzage in het dossier blijft in de nagenoeg alle gevallen dode letter. Weten wat er met hun gegevens allemaal gebeurt, is voor de meesten een open vraag¹⁰. Hulpverlening moet er net op gericht zijn zichzelf overbodig te maken door mensen hun autonomie te vergroten. Maatzorg is een hulpverleningsmethodiek die deze emancipatie van kansarmen betracht¹¹.

¹⁰ Het dossier, een wapen?,
vzw Recht-Op, werking
Dam-Schijnpoort, 2003

¹¹ Tine Van Regenmortel,
Maatzorg. Een methodiek voor
het begeleiden van kansarmen.
Theorie en praktijk in het
OCMW Genk. Acco
Leuven/Amersfoort, 1996

We besteedden heel wat vergaderingen aan het praten over de begeleidingen van het OCMW. Verschillende aspecten waren hierbij aan de orde. Voortdurend stond de betrokkenheid van de cliënt centraal. De inhoud van deze besprekingen wordt in het hoofdstuk over Begeleiding en maatzorg behandeld.

Vermits de groepsleden meestal niet wisten wat te doen bij klachten werd ook dit een deelthema van de besprekingen en wordt er in dit dossier een hoofdstukje aan gewijd.

Hulp bij financiële problemen bleek eveneens een erg heikel punt. Geld en hoe men ermee omgaat vormde het middelpunt van de gesprekken. Vertrouwen bleek in deze begeleidingen zeer cruciaal maar tevens heel precair. Wanneer arme mensen hun bestedingspatroon moeten bespreken en hun aankopen moeten motiveren, raakt dit hun allerbinnenste. Van mensen in armoede wordt verwacht dat zij op een rationele manier met hun middelen omspringen. In het laatste hoofdstuk Budgetondersteuning worden problemen en voorstellen besproken over hulp bij financiële moeilijkheden.

INFORMATIE VAN HET OCMW

Wanneer mensen niet weten dat zij met een bepaald probleem bij het OCMW terecht kunnen, zullen zij niet snel geneigd zijn om er hulp te gaan vragen. Cliënten zullen pas een gericht beroep doen op een hulpverleningsdienst als zij een idee hebben van het aanbod.

Mensen kunnen pas beginnen zichzelf vooruit te helpen als ze over goede informatie beschikken. Velen weten zelfs niet dat het recht op duidelijke en juiste informatie een basisrecht is. Wanneer kansarmen informatie nodig hebben, kunnen ze deze meestal niet gemakkelijk zelfstandig bekomen. Ze is onvindbaar, versnipperd, te ingewikkeld of wordt aangeboden in een taal die hen niet eigen is. Ook de vormgeving van vele folders maakt de tekst onbruikbaar: kleine lettertjes, drukke lay-out, moeilijke verwijzingen, enzovoort... Als kansarmen al een brochure vast krijgen, kunnen ze er heel vaak weinig mee beginnen. De bestaande informatie is niet op hún specifieke behoefte en situatie afgestemd.

Wanneer men de cliënt bij zijn hulpverlening wil betrekken is een allereerste vereiste dat de cliënt over voldoende informatie beschikt.

Informatie... wanneer?

Kansarmen denken vaak op korte termijn. Problemen moeten zo snel mogelijk van de baan. Dit is een manier om het hoofd boven water te houden. Generatiearme mensen leerden vaak van kindsbeen af niet te ver vooruit te kijken.

Wanneer mensen eindeloos met meerdere problemen tegelijk geconfronteerd worden, verliezen zij het overzicht en ervaren zij chaos. Hun leven wordt bepaald door allerlei voorvallen waarop ze geen vat hebben. Ze ondergaan de gebeurtenissen die hen overspoelen. Dit ontnemt hen de energie om op langere termijn te denken en te geloven in het maken van plannen. Het gevolg voor informatie over hulp aan mensen in armoede is

dat deze voor de betrokkenen in hun leefwereld herkenbaar en op korte termijn nuttig moet zijn.

Allerlei omstandigheden kunnen leiden tot problemen. Pas wanneer men een feit als een probleem ervaart, zal men een oplossing willen zoeken en nood hebben aan duidelijke en concrete informatie.



Ik wil informatie als ik in de problemen zit en nooit er vóór, zolang dat niet echt nodig is. Ik trek mijn plan wel. Maar soms gaat dat niet meer en moet ik wel hulp vragen. Plezant is het nooit.

Ik wil eigenlijk alleen informatie over dat wat ik op dat moment wil weten. En zonder overbodige dingen want die lees ik waarschijnlijk toch niet.

Informatie... wat en hoe?

Als informatie niet duidelijk is, schiet ze haar doel voorbij. De inhoud moet verstaanbaar zijn en concreet (wat, waar, hoe, wanneer, openingsuren, voorwaarden,...).

Containerbegrippen moeten vermeden worden. Het taalgebruik mag geen drempel vormen. Een ambtelijke taal is moeilijk te verstaan en schept afstand. Soms wordt een bepaald taalgebruik door kansarme mensen als bedreigend ervaren. Folders en brochures moeten aantrekkelijk zijn en uitnodigen om te lezen. Een vlotte stijl met duidelijke en eenvoudige zinnen leest aangenaam. De lay-out mag niet storend zijn maar moet de tekst verduidelijken.



Ik wil informatie waar ik zelf aan uit kan. Zonder iemand anders uitleg te moeten vragen. Folders en zo moeten in een gewone-mensen taal: zonder te lange zinnen of veel kolommen, niet in 't Chinees maar in 't Vlaams en zonder stadhuiswoorden.

Informatie moet ook gaan over rechten. Als mensen geen idee hebben waarop ze recht hebben, durven ze er ook niet naar vragen. Er moet een evenwicht nagestreefd worden tussen volledigheid en helderheid. Een erg belangrijk punt voor mensen in armoede is informatie over financiële voordelen en over de kostprijs van bepaalde diensten.



Nu staan er nergens prijzen van diensten in de folders en er wordt zelden iets over gezegd. Maar nadien krijgt ge wél de rekening!

Informatie... waar?

Mensen in armoede hebben nood aan informatie. Verschillende groepsleden geven mondeling informatie aan elkaar door. Maar mensen halen hun kennis ook elders. Als het gaat om informatie over het OCMW zijn de kanalen waarlangs inlichtingen hen bereiken nogal uiteenlopend. We gingen na waar kansarme mensen info halen en welke plaatsen zij hier belangrijk voor vinden.

Als mensen informatie nodig hebben, moet die gemakkelijk te vinden. Ze moet ruim

beschikbaar zijn en wordt best op verschillende plaatsen aangeboden. Informatie over hulp moet voorhanden zijn waar mensen in armoede komen. Daarnaast moet dergelijke informatie gratis zijn en moet dit ook gecommuniceerd worden.

*Ik vind dat info over hulp moet te vinden zijn
op affiches en video's, bij diensten waar we dikwijls komen:
in de wachtzalen van OCMW's
bij de ziekenkas
bij Geneeskunde voor het Volk, de huisarts
in buurthuizen, stads- en wijkkantoren,
in het doplokaal, de vakbond,
bij de Post
bij de Belastingen
in den Antwerpenaar, Zone 03, in wijkgazetten en buurtkranten
op ATV want daar kijken heel veel mensen naar*

*In het OCMW kunnen we nieuwe folders en andere nieuwe dingen leren kennen door...
affiches aan de venster en in de wachtzaal
één algemene folder met vermelding van alle nieuwe folders
een video af te spelen met ondertiteling (dan moet het geluid niet te hard staan) zoals bij
sommige mutualiteiten, VDAB, vakbonden, ...
gesprekken (onthaal, intake, ...)*



Aanbevelingen voor schriftelijke informatie

De overschakeling van één samengestelde folder naar een algemene onthaalbrochure van het OCMW en diverse, meer gerichte folders is een positieve evolutie. Het oude bundeltje van het OCMW met daarin alle thema's met betrekking tot de dienstverlening binnen het OCMW, gaande van 'Bestaansminimum', 'Personenalarm voor bejaarden' tot 'Onderhoudsplicht', circuleert echter nog steeds binnen de Antwerpse hulpverlening. Het wordt door diensten die niet tot het OCMW behoren nog altijd in zijn geheel aan cliënten gegeven. Het volstaat dus niet dat het OCMW over één onthaalbrochure en verschillende specifiekere informatiebrochures beschikt. Deze moeten evenzeer verspreid worden onder alle diensten en organisaties die een verwijzfunctie of -opdracht hebben. Gelijktijdig moet men er voor zorgen dat de oude bundeltjes niet langer verspreid worden.

Of men de inhoud van een brochure of al dan niet tot zich laat komen, wordt in één oogopslag bepaald. Het is dus eerst belangrijk om de lezer zijn aandacht te trekken.

- Een persoonlijke aanspreking om te beginnen.
- Per folder een zelfde indeling met dezelfde titels. Zo vinden mensen sneller hun weg in een brochure. Werken met vaste, steeds weerkerende rubrieken. Bvb. 1. Waarover gaat het? 2. Voor wie is het bedoeld? 3. Voorwaarden? 4. Hoe gaat het in zijn werk? 5. Waar of bij wie moet je zijn? 6. Wanneer? enz..

De inhoud moet helder, concreet en duidelijk zijn. Hij moet aansluiten op de noden en op de leefwereld van diegenen die men wil bereiken.

- Openingsuren, adressen en bereikbaarheid, telefoonnummers e.d. moeten vermeld worden.
- Indien er voor iets moet betaald worden of als er verschillende prijscategorieën zijn, moet deze informatie goed omschreven worden.
- Ook als iets gratis is, moet dit meegedeeld worden.
- Humor, ironie of cryptische omschrijvingen worden meestal niet begrepen of verkeerd geïnterpreteerd. Creativiteit mag alleen maar leesbevorderend zijn.
- Actieve, korte zinnen lezen makkelijker dan zinnen in een voorwaardelijke wijze.
- Zoveel mogelijk aansluiten bij spreektaal. Afstandelijkheid moet vermeden worden.
- Folders moeten noodzakelijke info bevatten. Niet alles moet in één brochure geperst worden. 3 korte folders zijn beter dan één met overvloedig veel gegevens.

Folders moeten vlot leesbaar zijn voor mensen die niet gewoon zijn veel tekst te lezen of die moeilijk lezen.

- Geen te kleine letters of te kleine tussenlijnen. Letters van 12 punten en een tussenlijn van 1,5 lezen gemakkelijk.
- Letters zonder teveel tierlantijntjes. Geen dansend lettertype.
- Donkere letters op een lichte achtergrond, het omgekeerde leest moeilijk. Hetzelfde geldt voor tekst geplaatst over illustraties.
- Een verzorgde bladspiegel met logisch geplaatste tekstblokken en ruimten zonder tekst. Een overzichtelijke structuur.
- Niet teveel tekst op één blad. Dit nodigt niet uit tot lezen.
- Hier en daar een illustratie, een foto of tekening, liever geen schematische voorstellingen tenzij ze zeer duidelijk zijn.
- Belangrijke zaken liever in vette druk dan onderlijnd.
- Géén moeilijke woorden. 'Dienen te doen' bijvoorbeeld, moet vervangen worden door 'moeten' aangezien dat er uiteindelijk mee wordt bedoeld.

BEGELEIDING EN MAATZORG

Drempelvrees

We zeiden reeds eerder dat de drempel van het OCMW vaak erg groot is. Dit heeft deels te maken met de binnenkant van de armoede. Het OCMW geniet bij veel mensen in armoede een niet zo positieve reputatie. Een reputatie die maar al te dikwijls het gevolg is van een geschiedenis en daarom niet altijd in overeenstemming is met de huidige gang van zaken. Mensen die in armoede leven, krijgen heel vaak het deksel op de neus. Dat gebeurt op school, mogelijk in het eigen gezin, tijdens het zoeken naar werk of naar een woning, enz.. Ze krijgen ook vaak te horen dat ze niet goed genoeg zijn, dat ze lui of dom zijn en dat ze zelf schuld hebben aan hun armoede. Zo'n ervaringen ondermijnen iemands zelfwaardegevoel en bepalen de kijk op de buitenwereld. Kansarme mensen zijn dan ook heel gevoelig voor boodschappen die een mogelijke afwijzing bevatten.

Het beeld dat kansarme mensen van het OCMW hebben, is een beeld dat zij dikwijls van kindsbeen af ontwikkelen. Niet alleen ervaringen met het OCMW zelf maar met alle

vormen van hulpverlening geven dit imago vorm. Ook wat andere, hen omringende mensen meemaken met hulpverlening en hoe zij hierover spreken, bepaalt velen hun houding t.a.v. het OCMW. Zo'n beeld verandert niet door droge informatie maar speelt een grote rol in mensen hun belevingen en verwachtingen en stuurt hun gedrag. Velen zijn dan ook niet snel geneigd de stap naar het OCMW te zetten.

Hiervoor aandacht en begrip hebben, is in het omgaan met kansarme mensen dan ook van enorm belang. Het eerste contact is erg bepalend voor de relatie tussen de cliënt en het OCMW. Vertrouwen opbouwen kost tijd, vertrouwen in de kiem smoren gebeurt heel snel.

Als je in de problemen gaat geraken, moet je naar het OCMW kunnen gaan voor je er helemaal in zit. Maar zo is het niet. Mensen moeten soms eerst al hun reserves opdoen en eigendommen verkopen voor ze hulp krijgen. Ook heel belangrijk is dat ze je als mens behandelen en dat je bepaalde zaken niet moet gaan bedelen. We worden aangespoord om hulp te zoeken voor we echt in de problemen zitten maar we worden soms ook weggestuurd omdat onze problemen niet erg genoeg zijn.

We kiezen niet voor het OCMW. We gaan er naar toe omdat we niet anders kunnen.

Het onthaal

Een vertrouwensrelatie opbouwen start bij het allereerste contact. Vaak is dat het onthaal. Het belang van de eerste indrukken die een cliënt van een dienst heeft, wordt soms onderschat. Zo'n indruk kan gevormd worden op basis van de fysieke omgeving én van het gedrag van diegene die het onthaal verzorgt. Belangrijk hierbij zijn verzorgde, rustige en sfeervolle ruimten, verlichting en een duidelijke bewegwijzering enerzijds en vriendelijkheid, geduld en respect anderzijds.

Als kansarmen hebben we een stempel. Ge ziet ze al denken: daar hebt ge hem weer!

Ik vind dat ze geen dubbelzinnige blikken mogen uitwisselen met elkaar. Ze denken dat wij dat niet door hebben maar we zien dat ook wel!

De wachtzaal: enkele tips

- Er kan een documentaire over het OCMW in de wachtzaal gedraaid worden. Daardoor kan de cliënt een idee krijgen van het hulpverleningsaanbod. Hij kan dan ook al vragen stellen tijdens het gesprek. Als de video ondertiteld is, moet het geluid ook niet te hard staan.
- Er kan een algemene folder met het volledige aanbod liggen.
- De wachttijden moeten zo kort mogelijk zijn.
- Men zou kunnen werken met een systeem van nummers trekken (zoals bij mutualiteiten, de beenhouwer, ...).
- Bij het binnenkomen kan men ook de naam noteren en de hulpvrager in de wachtzaal persoonlijk gaan halen als hij aan de beurt is. Dat zorgt al direct voor een warmer contact.



- Er moet een speelhoekje voorzien worden in de wachtzaal.
- Men kan koffie of thee voorzien voor de wachtenden (zeker in de winter).
- Indien de cliënt anderen moet laten voorgaan (omdat die maar iets moeten afgeven en omdat de cliënt straks méér tijd krijgt voor zijn eerste gesprek) moet men dit uitleggen. Doet men dat niet dan krijgt hij waarschijnlijk het gevoel dat alle gekende gezichten voor mogen gaan.

De begroeting: enkele tips

- Een vriendelijke begroeting, een hand geven, je naam zeggen als assistent en de cliënt zijn naam vragen of hoe hij wil aangesproken worden, een stoel aanbieden en eventueel koffie, thee of water.
- Indien de cliënt iemand meebracht, deze op dezelfde wijze als de cliënt behandelen. Aan de cliënt vragen of hij een gesprek onder vier ogen wil of in het bijzijn van de andere. Niet over het hoofd van de cliënt praten tegen de derde persoon.

De openingszin: enkele tips

- “Hoe gaat het?” is niet altijd een goede opener. Als iemand naar het OCMW stapt, gaat het meestal niet erg goed. “Je hebt toch niet te lang moeten wachten, hoop ik?”, is al veel beter. Als iemand wél lang heeft moeten wachten kan de assistent best beginnen met een verontschuldiging hiervoor (ook al is hij niet zelf oorzaak van het wachten, hij vertegenwoordigt het OCMW wel).
- De assistent begint beter niet zelf onmiddellijk over problemen. Hij kan een onderwerp kiezen dat nogal neutraal of positief is voor de cliënt: “Slecht weer hé”, is één voorbeeld. Iets vriendelijks over het kind zeggen dat de cliënt meebracht is een andere, positievere boodschap.
- Er is geen ideale openingszin: iedereen heeft eigen gevoeligheden, interesses, ... Vriendelijkheid, begrip, betrokkenheid, luisterbereidheid, geduld en duidelijkheid als basishouding zijn niettemin van groot belang en niet alleen tijdens het eerste contact.

Het eerste gesprek en positieve hulpverlening

Het is belangrijk dat de hulpvrager zijn verhaal mag doen en dat er effectief naar hem wordt geluisterd.

Maatzorg begint met **positieve hulpverlening**¹². Erkenning van de cliënt en zijn beleving staat daarbij centraal en is ook een eerste voorwaarde om tot een vertrouwen te komen. De persoon voelt zich dan gerespecteerd en heeft het gevoel dat hij er mag zijn. Een houding die schuldinducerend is zal geen vertrouwen inboezemen. Een basishouding waarbij de cliënt, zijn leefwereld en noden het uitgangspunt is, zal er eerder toe leiden dat men ingang vindt bij de hulpvrager. De cliënt zal ook sneller over zijn gevoelens, frustraties en onmacht durven praten waardoor de hulpverlener op zijn beurt de informatie van de cliënt in een breder kader kan plaatsen. Cliënten vinden het ook belangrijk dat er niet alleen oog is voor hun problemen maar dat ook hun inzet en de moeite die ze doen, wordt erkend. Mensen gaan zich zekerder voelen naarmate de dingen die goed lopen, bevestigd worden.

¹² Tine Van Regenmortel,
Maatzorg. Een methodiek voor
het begeleiden van kansarmen.
Theorie en praktijk in het
OCMW Genk. Acco
Leuven/Amersfoort, 1996

*Ik voel me goed bij iemand die...
geïnteresseerd is in mijn kind en ook in mij,
met respect met mij omgaat,
ook gelooft in mijn goede bedoelingen en de positieve dingen wil zien,
gevoelige dingen onder vier ogen en discreet met mij bespreekt. Niet waar iedereen bijstaat,
een hele tijd die job blijft doen en niet na een maand of twee mijn dossier doorgeeft aan
iemand anders.*



Tips

- Tijdens zo'n eerste gesprek moet de maatschappelijk werker zich voorstellen. Hij kan een naamkaartje met telefoonnummer of meer gegevens (afspraken bvb.) aan de cliënt geven.
- Hij moet het gesprek beginnen. Dat kan gaan over de werking van het OCMW als instituut: wat een OCMW is, hoe een OCMW werkt, wat een maatschappelijk werker is, ... Ook info over het hulpverleningsaanbod kan gegeven worden.
- Er kan ook eerst basisinformatie gegeven worden: als maatschappelijk werk(st)er uitleggen wie je bent, wat je functie inhoudt, wat je positie is binnen het sociaal centrum, wat je kan doen en wat niet, uitleg verschaffen over de beslissingsbevoegdheden van jezelf, de Raad, ...in plaats van eerst de cliënt uitvoerig te bevragen.
- Een goed onthaal bestaat echter niet noodzakelijk uit het geven van veel informatie. Dat kan later altijd nog. Veel belangrijker is het luisteren en de cliënt de kans en dus ook de tijd geven zijn verhaal te laten doen.
- Maatschappelijk werkers moeten gevoelens van de cliënt toelaten en ze niet negeren (een doos Kleenex bij de hand).
- Soms zijn mensen zo ten einde raad dat ze zich heel eisend gaan opstellen. Anderen zijn gefrustreerd en kwaad door het leed dat ze ondergaan en elke druppel kan dan teveel zijn. Het loslaten van het individueel schuldmodel ten voordele van het maatschappelijk schuldmodel, het bijna onvoorwaardelijk uiten van begrip, het effectief erkennen van de problemen en van mensen hun inzet om er wat aan te doen, het opbrengen van heel wat geduld en het creëren van een veilige omgeving zijn fundamentele voorwaarden van een goed hulpverleningsgesprek.
- Een maatschappelijk werker moet vriendelijk en professioneel blijven maar kan ook schrik hebben. De zaken niet persoonlijk opvatten maar op zoek gaan naar wat onder iemands gedrag schuilgaat, wat iemand als boodschap wil overbrengen, kan helpen om de nodige afstand te bewaren.
- Humor is zeker niet onbelangrijk. Het zorgt voor wat lucht, wat relativering. Maar als een eerste gesprek 'te gezellig' verloopt, heb je daar als cliënt waarschijnlijk ook geen goed gevoel bij. Hulp vragen en hulp krijgen is meestal geen gezellig onderonsje.
- Juridische info moet alleen maar gegeven worden indien dit aangewezen en nodig is of wanneer dit gevraagd wordt.
- Door het bestaan van een vaste intaker wordt een goede briefing, het doorgeven van de info aan de maatschappelijk werker, van groot belang. Die rol en het waarom er van moet dan ook aan de cliënt uitgelegd worden.
- De intaker moet zichzelf uitleggen: waarom neemt hij notities en waarvan? Wat gaat hij met deze info doen? Wie gaat hij op de hoogte brengen? Waarvan precies? Ook dit is een vorm van het betrekken van de hulpvrager bij de dienstverlening en hem er aan te laten participeren.

- Het 'zichzelf uitleggen' geldt natuurlijk niet uitsluitend voor de intaker. Ook de vaste maatschappelijk assistent moet zich deze houding aanmeten. Het waarom van zijn handelingen, vragen, e.d. moet niet alleen voor hem duidelijk zijn. De cliënt betrekken is ook hem hiervan op de hoogte brengen.
- Er kan gewerkt worden met afspraakkaartjes (zoals bij de kinesist, tandarts, ...).
- Telefoons die rinkelen of medewerkers die binnenkomen en buitengaan tijdens een eerste gesprek kunnen heel storend zijn. Vooral wanneer mensen nog bang en onzeker zijn kan dit het verloop van een gesprek hinderen en hen het gevoel geven dat de telefoon en collega's veel belangrijker zijn dan hun verhaal en hun vraag.
- De gespreksruimte is ook een belangrijke factor. Als mensen in vertrouwen een gesprek moeten kunnen voeren, vereist dit een minimum aan veiligheid. Als men bvb. hoort wat er zich in het aanpalend vertrek afspeelt of wat daar gezegd wordt, beseft men dat dit ook omgekeerd het geval is en zorgt dit voor een onveilig gevoel.

Omgaan met schriftelijke informatie: enkele tips

- Aangezien de informatiebladen in computerbestanden zitten, kunnen deze afgedrukt worden wanneer nodig. Daardoor kan de cliënt nu net deze informatie krijgen die voor hem belangrijk is.
- Daarnaast blijft het evenwel van groot belang dat er ook een algemene informatiebrochure bestaat met een beknopt overzicht van het aanbod van het OCMW. Men moet immers toch min of meer een idee hebben van wat men ergens kan verwachten vooraleer men de stap zet om er aan te kloppen voor hulp. Jammer genoeg staat in de nieuwe onthaalbrochure géén opsomming van de andere, meer specifieke folders.
- De maatschappelijk werker kan de cliënt vragen of de tekst in een groot lettertype moeten afgedrukt worden.
- Niet alle informatie staat in folders. Een maatschappelijk werker wordt geacht volledig op de hoogte te zijn van de verschillende hulpvormen die het OCMW aanbiedt. Mensen in armoede verwachten van hun begeleider dat hij hen spontaan op de hoogte brengt van voor hen belangrijke informatie. Kansarme mensen weten heel vaak niet waarbij het OCMW hen kan helpen en stellen een aantal vragen daardoor niet. De assistent moet hiervoor alert zijn en pro-actief informatie geven.



Ik betaalde vroeger al mijn pufs van mijn leefloon. Mijn assistent in Deurne wist dat maar zei niks. Hier op 't Kiel hebben ze mij gezegd dat dat allemaal op kosten van het OCMW kon. Ze geven mij nu een stempel op mijn voorschrift en zo kosten mijn medicamenten mij niks!



Ik zou graag willen dat ze mij zeggen waar ik recht op heb zonder dat ik daar telkens achter moet vragen. Heb ik recht op kledingcheques, een huurtoelage of andere extra's? Ze weten toch dat wij het absoluut niet breed hebben.

Mondelinge informatie: enkele tips

- Mondelinge informatieverstrekking geniet altijd de voorkeur en leidt steeds tot de beste resultaten. Folders mogen in principe nooit zo maar meegegeven worden maar zouden

altijd eerst samen overlopen moeten worden of op zijn minst besproken.

- Hierbij moet erop gewaakt worden dat men de cliënt niet gaat betuttelen. De folder moet niet overlopen worden omdat mensen dom zijn of medelijden willen - maar wél omdat de folder in vakjargon is, de maatschappelijk werk(st)er hem zelf misschien ook moeilijk geschreven vindt (zekerheid is ook de eigen onzekerheid durven laten zien); om te kijken of dit aanbod gepast is voor de cliënt; om de cliënt de mogelijkheid te bieden om vragen te stellen en om als assistent zelf de mogelijkheid te hebben om dingen uit te leggen, te nuanceren; om voorbeelden van situaties te geven ter verduidelijking van de tekst; omwille van maatzorg en respect voor de eigenheid van de cliënt.
- Betutteling kan men ook vermijden door het overlopen van de folder aan te bieden en te vragen of men dit wenst. Sommige cliënten zullen hem liever zelf lezen, anderen zullen gebaat zijn met wat meer of minder verduidelijking. Het is belangrijk per individu zo goed mogelijk proberen na te gaan hoeveel extra informatie hierbij nodig is: moet heel de folder uitgebreid uitgelegd worden (evt. door voor te lezen, te vertalen en te checken of de inhoud begrepen werd) of volstaat een korte toelichting en de afspraak om er later op terug te komen? Veel mensen hebben de neiging om te snel te zeggen dat het allemaal begrepen is: iedereen probeert te voldoen aan wat gewenst en verwacht wordt en we geven allemaal graag sociaal geapprecieerde antwoorden.
- De folders zijn in feite een werkinstrument. Het volstaat niet ze voor te lezen en ze mee te geven. In eventueel volgende gesprekken kan steeds op de inhoud ervan teruggekomen worden, ...

Vraaggerichte hulpverlening

Hulpverlening gebeurt dikwijls vanuit een bepaald aanbod. Hulp op maat vertrekt daarentegen van de specifieke hulpvraag en houdt in dat het aanbod zich in eerste instantie daarop richt. Het is ook een vorm van respect voor de wensen van de cliënt. Eén concrete hulpvraag mag nooit zomaar leiden tot een hele batterij hulpverlening. Mensen in armoede hebben vaak de ervaring en de vrees dat wanneer ze een hulpvraag stellen, ze onmiddellijk dreigen opgeslokt te worden door de hulpverlening en ze alle controle over hun leven kwijt zullen geraken.

Als je voor iets naar het OCMW stapt, vragen ze er de pieren uit uwe neus. Maar da's toch nergens voor nodig? Als ik een huurwaarborg nodig heb, wil ik niks vertellen over mijn kinderen! Ge weet niet wat er achter al die vragen steekt.

Ik ben heel tevreden over mijn assistent van de dienst Schuldbemiddeling. Maar hij mag eens ophouden met mij elke keer opnieuw te pushen voor collectieve. Ik wil zelf mijn geld beheren en dat heb ik hem al meer dan eens gezegd. Met de hulp van mijn assistent lukt dat ook.



Investeren in tijd

Om een goede hulpverleningsrelatie te kunnen starten, moet er meer tijd voorzien worden voor een eerste gesprek. Een kort en haastig gesprekje boezemt geen vertrouwen in. Mensen voelen zich dan snel afgescheept, een last (nog maar eens). Tijd uittrekken voor mensen is zorg voor hen dragen. We zijn er van overtuigd dat dit niet louter een kwestie van middelen is. Ook al zijn de financiële middelen van het OCMW dan beperkt, het gaat er in hoofdzaak om waar prioriteiten worden gelegd. Als maatzorg en cliëntvriendelijkheid belangrijk worden geacht, dan is de consequentie hiervan dat er geïnvesteerd wordt in tijd en in een vermindering van de dossierlast van de maatschappelijk werkers.

Appél doen op de cliënt

Het vraagt weinig inspanning om als maatschappelijk werk(st)er een appél te doen op de betrokkenheid en activiteit van de cliënt i.f.v. het sneller in orde krijgen van zijn dossier, bvb. "Je kan een kopie van de schorsing van je dop in de brievenbus steken in een omslag met mijn naam erop." Hier wordt de toon gezet voor de verdere samenwerking waarbij de cliënt zelf verantwoordelijkheid draagt. De maatschappelijk werker kan ook steeds de vraag stellen naar wat de cliënt zelf al ondertussen denkt te kunnen doen. Cliënten kunnen immers ook zelf oplossingen aandragen.

Directe hulp

Bij een dringend probleem is een snelle reactie aangewezen. Ook al is dit een oplossing op zeer korte termijn en zal het probleem zich snel terug stellen, toch is het belangrijk voor de cliënt dat de maatschappelijk werker daarop ingaat. Het opent de relatie. De cliënt gaat ten minste met een gevoel buiten dat het iets uitgehaald heeft. Hij zal graag terugkomen. De volgende keer kan de maatschappelijk werker aankaarten dat dit maar een tijdelijke oplossing is en samen met de cliënt verder zoeken naar andere, duurzamere mogelijkheden.

Een voedselpakket van het OCMW of een doorverwijzing naar organisaties voor voedselbedeling is slechts een noodoplossing en zal het probleem niet doen verdwijnen. Toch is het belangrijk voor de cliënt dat de maatschappelijk werker op de (zeer reële) vraag ingaat. Helaas bevat zo'n pakket soms voedingsmiddelen die niet aangepast zijn aan de vraag van mensen in armoede: bloem, deegwaren, enz... Als men voedselpakketten hanteert, zou het goed zijn om de cliënt deze zelf te laten samenstellen.



Misschien is het ook goed om voor de voedselpakketten een lijst op te stellen met producten van ongeveer dezelfde prijs, zodat de klant zelf kan beslissen wat hij meeneemt. Soms krijg je gewoon te veel en moet je zaken weggooien of doorgeven omdat je geen diepvries hebt.

Directe hulp – liefst in de vorm van een voorschot van 50 € – wordt zeer positief ervaren en zou een recht moeten zijn: men kan zelf beslissen over wat men ermee aanvangt, welke rekeningen men ermee betaalt, wat men koopt, ... De hulpvrager voelt zich niet betutteld want hij beslist zelf over de aanbesteding van de noodhulp. Maar heeft iedereen hier recht

op? En wie beslist erover of men het krijgt of niet? Het diensthoofd, de maatschappelijk werker bij afwezigheid van het hoofd...?

Non-verbale communicatie: aandachtspunten

- Vooral oogcontact vindt men belangrijk: iemand die oogcontact vermijdt, komt vaak niet eerlijk over. Mensen krijgen niet snel vertrouwen in een persoon waarvan ze denken dat die iets voor hen verbergt.
- Als mensen hun verhaal vertellen is het niet alleen ongepast papieren te herschikken, nota's door te nemen of meer aandacht te schenken aan het lepeltje in de kop koffie, het wekt evenmin vertrouwen.

Einde van het gesprek: aandachtspunten

- Bij de ondertekening van het intakeformulier ("Ben je met alles akkoord?") is het goed om in het achterhoofd te houden dat mensen geneigd zijn gewenste antwoorden te geven. Zo worden huur- en andere contracten soms ondertekend om iemand ter wille te zijn, om er van af te zijn of uit angst. Dikwijls zonder dat men de gevolgen hiervan beseft. Een maatschappelijk werker moet hier oog voor hebben en zich ervan vergewissen dat mensen zich duidelijk bewust zijn van waar ze hun akkoord voor geven.
- Er zou uitleg moeten gegeven worden over de procedure van de hulpverlening. Wat staat er verder nog allemaal te gebeuren? Zijn er nog gegevens nodig? Wordt er een verslag gemaakt? Ook voor de cliënt? Wat gaat er zoal instaan? Komt er een huisbezoek? Zijn er wachttijden voor de raadsbeslissing? Zijn er mogelijkheden tot beroep tegen een raadsbeslissing? Kan men zijn dossier inkijken?
- De maatschappelijk werker is niet diegene die beslist over de aanvraag. Zo staat het ook te lezen in de onthaalbrochure. Het antwoord op de vraag van de cliënt wordt in vele gevallen door de Raad bepaald. De realiteit is evenwel zo dat de maatschappelijk werker een advies formuleert voor de Raad waarop zij haar beslissing kan baseren. De cliënt heeft recht op deze informatie. Het is niet juist te zeggen dat men niet zelf beslist als het intakeverslag de aanvraag toch grotendeels beïnvloedt. Betrokkenheid van de cliënt impliceert dat men hem van dit advies, positief of negatief, op de hoogte brengt. Als er weinig hoop is, moet men bij de cliënt geen valse verwachtingen aanwakkeren. De ontgoocheling wordt daardoor niet alleen uitgesteld, ze zal waarschijnlijk ook groter zijn.
- Als er een vaste begeleider komt, wie wordt dit dan? Hoe gaat de overdracht gebeuren en wat moet er allemaal doorverteld worden?
- Nieuwe en concrete afspraken kunnen gemaakt worden en op een afspraakkaartje meegegeven worden.

Een goede assistente is...

iemand die Waarom-vragen stelt: die vraagt naar de reden, de oorzaak, de achtergrond van dingen, van gedachten, van gedrag,

iemand die hulpvragen stelt als ik niet uit mijn woorden geraak...,

iemand die echt luistert door oogcontact te maken,

iemand die het dossier van de vorige klant heeft weggelegd,

iemand die de computer of de papieren pas invult nadat ik mijn vervelend verhaal heb gedaan,
iemand die de telefoon uitschakelt tijdens de gesprekken of zich excuseert bij dringende storingen,
iemand die vraagt hoe ik aangesproken wil worden, met mevrouw of met mijne voornaam,
iemand die zegt waarom ze al die gegevens moeten hebben en wat er mee zal gebeuren. Welke stappen er allemaal gezet zullen worden,
iemand die vooruit denkt en betrokken is bij mijn situatie (vb. bij de aanvraag leefloon: eens polst of ik de volgende dagen nog toe kom met mijn geld voor eten).
Dan voel ik mij al direct op mijn gemak.

De bereikbaarheid

Zowel voor nieuwe cliënten als voor mensen die reeds in begeleiding zijn is het belangrijk dat het OCMW en ook de vaste maatschappelijk werker bereikbaar is. Er werden door het OCMW recent een aantal beslissingen genomen die deze bereikbaarheid moeten garanderen. Zo is er de 20-20 minutenregel die zegt dat de afstand van thuis tot bij een OCMW-aanspreekpunt maximum 20 minuten mag bedragen. Om dit te realiseren zullen nieuwe aanspreekpunten gecreëerd worden. Eens in dit aanspreekpunt beland zal de cliënt na maximum 20 minuten gehoord worden en kan, indien dit vereist is, een hulpverleningstraject beginnen. Het instaproject probeert eveneens de bereikbaarheid te bevorderen. Er wordt voortaan met een vaste intaker gewerkt bij wie nieuwe aanvragen terechtkomen. Daardoor hoeven de vaste begeleiders geen permanentiemomenten meer te organiseren en kunnen zij ook meer per afspraak werken. De openingsuren van de sociale centra worden eveneens gestroomlijnd en zullen overal op dezelfde wijze geregeld zijn.



*Ik wil een OCMW
waar ik gemakkelijk binnengeraak,
waar ik mijn maatschappelijk werker snel kan spreken,
waar ik heel de dag terecht kan,
waar ik geen vervelende wachtmuziekskes krijg aan de telefoon als ze mij doorverbinden want
dat kost ons stukken van mensen!*

Begeleiding en integrale hulpverlening

Kansarmoede heeft te maken met een kluwen van problemen over de verschillende levensdomeinen heen. Het is daarom van belang dat deze samenhangen gezien worden door de begeleider en dat hij ze ook zichtbaar maakt voor de cliënt. Vaak merken we bij Recht-Op – niet alleen in de groep maar ook in de ondersteuning – dat wanneer een begeleiding van iemand ergens ophoudt, er snel weer een ander probleem opduikt. Een opleiding is geregeld, de cliënt is ingeschreven, alles is schijnbaar in orde. Maar na een tijd lukt het niet meer... omdat de cliënt eigenlijk een bril moet hebben. Of een winterjas omdat het koud is en hij zich zonder niet tussen zijn medecursisten durft vertonen. In het stukje over het eerste gesprek behandelden we positieve hulpverlening als het eerste principe van maatzorg. **Integrale hulpverlening**¹³, het tweede basisprincipe, vereist dat men oog heeft voor verschillende samenhangen.

¹³ Tine Van Regenmortel, Maatzorg.
Een methodiek voor het begeleiden
van kansarmen. Theorie en praktijk
in het OCMW Genk. Acco
Leuven/Amersfoort, 1996

*Ik wil hulp die mij echt vooruit helpt.
Op ALLE vlakken waar ik problemen heb.
die niet alleen met mijn centen bezig is maar tegelijk mij helpt opvang te vinden voor mijn
ziek kind
en ook een betere woonst waardoor mijn kind niet zo rap ziek wordt en ik misschien geld kan
overhouden om mijn gebit te laten verzorgen.
Dan word ik niet altijd opnieuw afgewimpeld als ik solliciteer.*

Vele mensen in armoede vragen louter financiële hulp aan het OCMW. Ze hebben niet het gevoel dat het OCMW uitnodigt tot integrale hulp. Om tot deze integrale hulpverlening te komen, moeten enkele voorwaarden in acht worden genomen.

Er is vertrouwen nodig.

Ik vertel mijn verhaal aan iemand die ik kan vertrouwen. Maar op het OCMW bellen ze alles door naar andere diensten. Ge moet oppassen wat ge vertelt. Sommige dingen gaat ge dan gewoon niet meer vragen.

Ik heb op twee maanden tijd al drie verschillende assistenten gehad. En telkens opnieuw blijkt dat ze mijn dossier niet kennen. Ik ben het beu om alles telkens opnieuw te moeten vertellen.

Ik zou graag 2 vaste assistenten hebben: één echt vaste met wie ik de meeste gesprekken zou doen en iemand anders die mijn assistent is als mijne vaste ziek of met verlof is.

Een hulpverlener mag niet neerkijken en iemand veroordelen. Hij moet vooral vragen stellen als hij iets niet normaal vindt.

Mensen moeten ervaren dat er respect is voor hun privé-leven.

Als informatie over mij doorgegeven wordt, moet ik het weten en er mijn toelating voor geven. Anders mogen ze niks doorgeven, vind ik.

Er is begrip nodig voor iemands totale situatie.

Er wordt weinig rekening gehouden met hoe mensen elke dag moeten leven. Als we slecht wonen is de enige zorg dat het goedkoop is. Dat we een deftig appartement willen zonder schimmel en ja, dat wat duurder is, daar hebben ze geen oog voor.

Ze geven een werk en verplichten u van het aan te nemen. Maar mijn kindergeld verlaagt en met het vervoer er nog eens af hou ik minder over dan toen ik dopte. Werk is niet altijd een verbetering!

Participatie

Participatie van de hulpvrager kan er voor zorgen dat een aantal van de hierboven geschetste problemen ondervangen worden. Dit is het derde principe van maatzorg¹⁴ en vormt tegelijk de rode draad van dit dossier. Tussen de hulpverlener en de hulpvrager is



¹⁴ Tine Van Regenmortel,
Maatzorg. Een methodiek voor
het begeleiden van kansarmen.
Theorie en praktijk
in het OCMW Genk. Acco
Leuven/Amersfoort, 1996

sprake van een onderhandelde samenwerkingsrelatie. Wie welke taken op zich neemt en wie waarvoor verantwoordelijk is, kan onderhandeld worden, rekening houdend met de unieke mogelijkheden en beperkingen van beide partners. Participatie leidt tot een grotere zelfstandigheid en tot het besef van invloed aan de zijde van de hulpvrager. Op die manier kan het zelfvertrouwen groeien en worden kansarme mensen beter gewapend in de strijd met hun armoede.



*Ik voel me goed bij iemand die...
niets achter mijn rug doet zonder dat ik er iets van afweet,
informatie over mij die van anderen komt, eerst eens navraagt vooraleer het zomaar te
geloven,
die mij uitlegt hoe ik sommige dingen zelf kan doen.*



*Ik droom van diensten...
waar men mij stilaan leert, zelf mijn problemen op te lossen,
waar men, zoals bij Recht-Op, de luidspreker altijd aanzet als ze voor mij bellen in plaats van
dat ze in een ander kamer gaan bellen, zoals soms op het OCMW,
waar ze het computerscherm naar mij draaien en uitleggen wat er te zien is,
waar men mij ook leert brieven schrijven door het samen te doen,
waar ik mijn dossier mag inkijken en er vragen over mag stellen.*

Inzage in het eigen dossier verhoogt deze participatie. Mensen hebben het recht om te lezen wat er over hen neergeschreven wordt. Het dossier moet een werkinstrument zijn om het participatieproces van de cliënt te bevorderen en het partnerschap tussen cliënt en hulpverlener vorm te geven. Het mag uitsluitend die elementen bevatten die relevant zijn voor de hulpverlening. Daarvoor is bij de begeleiders een mentaliteitsverandering nodig waarbij de cliënt en niet de hulpverlening het middelpunt van de begeleiding wordt. Hij moet ook het recht hebben om het dossier aan te vullen met eigen interpretaties en meningen¹⁵.

¹⁵ Het dossier, een wapen?,
vzw Recht-Op, werking
Dam-Schijnpoort, 2003

De begeleider aan huis: vertrouwenspersoon of controleur?

Maatschappelijk werkers hebben een dubbele rol: zij hebben tot taak een vertrouwensrelatie op te bouwen met de cliënt en tegelijk moeten zij controle uitoefenen wat betreft een aantal specifieke zaken. Deze dubbele rol komt het sterkst naar voor bij huisbezoeken maar is continu latent aanwezig. Iedereen heeft recht op privacy en niemand krijgt graag controle. Huisbezoeken worden echter bijna door iedereen ervaren als controle. Mensen in armoede zijn dikwijls erg bang van een huisbezoek. Sommigen zijn dan ook vreselijk zenuwachtig als een assistent thuis komt. Vaak zijn ze al dagen aan het poetsen en liggen ze 's nachts wakker van het komende bezoek.



Ik kuis altijd als er iemand langskomt. Want anders zouden ze zeggen: wat is dát daar? Hoe zullen ze er daarna mee omgaan? Gaan ze het normaal vinden? Gaan ze het negatief vinden?

Een huisbezoek moet gaan over de problemen van de mensen, niet over het stof op de kasten. Soms willen ze zelfs de slaapkamers zien!

Het begeleiden van mensen in een vertrouwensrelatie staat haaks op het controleren. Wanneer mensen gecontroleerd worden, vertrekt men van het idee dat ze eigenlijk niet te vertrouwen zijn. Het lijkt ons dan ook geen goede zaak beide functies door één persoon te laten vervullen. De hulpverlener moet ontlast worden van deze inspecterende taak waardoor de vertrouwensrelatie tussen hem en de cliënt minder belemmerd wordt. Voor het uitoefenen van de controlerende functie kan dan iemand anders worden voorzien. Maar ook dan blijft de cliënt het recht hebben om te weten dat hij gecontroleerd wordt, waarom dat gebeurt en hoe en wat er precies wordt geverifieerd. Dergelijke controle moet binnen vooraf duidelijk afgebakende grenzen gebeuren en steeds met het medeweten van de cliënt.

*Hoe kan ik mijn assistent nu echt vertrouwen als ik weet dat hij mij ook controleert?
Vertrouwen moet van twee kanten komen. En ik hang wel van hem af, he!*

Het OCMW heeft veel macht en beslissingsrecht. Het zou zich wat minder als God de Vader moeten gedragen en wat meer als een dienst die mensen wil helpen.

Nu is het zo dat maatschappelijk werkers zelf invulling geven aan het huisbezoek. Er is geen leidraad voorhanden waarop zij een beroep kunnen doen. Richtlijnen met betrekking tot het huisbezoek lijken ons geen overbodige luxe, zowel voor de cliënt als voor de maatschappelijk werker. Daarom pleiten we om voor beide vormen van het huisbezoek, het begeleidende en het controlerende, een kwaliteitshandboek op te stellen. Hierin moeten praktische en wettelijke aspecten aan bod komen maar moet ook aandacht besteed worden aan ethische voorschriften. Bij het schrijven van dergelijke kwaliteitshandboeken moeten naast maatschappelijk werkers, ook cliënten betrokken worden. Deze participatie kan gerealiseerd worden door middel van gebruikersgroepen of een gebruikersraad (zie verder).

Huisbezoeken kunnen de vertrouwensrelatie soms in de hand werken. Immers, de assistent neemt de moeite om aan huis te komen, hij staat niet onder druk van wat er zich in het kantoor rondom hem afspeelt, benadert de cliënt in zijn eigen omgeving, het contact is informeler, enz.. De tocht naar een sociaal centrum kan om allerlei specifieke en eigen redenen een (te) zware opdracht zijn voor sommigen. Zij zullen misschien eerder een huisbezoek verkiezen.

Anderzijds vinden sommige mensen het een nadeel dat zij na een huisbezoek, nog een tijd in de sfeer van het gesprek blijven zitten piekeren. Dit effect is dan weer veel kleiner na een gesprek in het sociaal centrum.

Maatzorg betekent dat er met deze individuele verschillen zo veel mogelijk rekening wordt gehouden. Cliënten moeten bewust mogen en kunnen kiezen voor een huisbezoek. Als iemand de maatschappelijk werker niet onmiddellijk over de vloer wil, moet dit geaccepteerd worden. De meeste mensen in armoede zijn van mening dat vooraleer zij een maatschappelijk werker thuis willen ontvangen, er eerst een goede verstandhouding moet zijn.

*Een afspraak is niet: een kaartje in mijn bus met de mededeling 'Op die dag kom ik.'
Maar wij hebben ook andere dingen te doen. Het is precies de wet van het OCMW. Ze zeggen wanneer ze gaan komen. Zie maar dat ge thuis zijt. Zo gaat dat niet. Een afspraak is iets waar ik ook mee over beslis. Dát is iemand met respect behandelen.*



Wanneer een sociaal assistent op huisbezoek wil komen, moet hij daar duidelijk de reden van meedelen.



Ik zou graag weten waarom ze willen komen. Ik heb recht op serieuze informatie daarover. Enkel zeggen dat ze komen is niet goed. Ge weet niet wat ge moet doen om de persoon die op huisbezoek komt, goed gezind te maken. Ik ken veel mensen die alles beginnen op te kuisen en weg te stoppen, ook als het niet nodig is.

Tijdens het huisbezoek moet de assistent respect betonen voor de cliënt en zijn privé-leven. Sommige cliënten halen koekjes in huis of zetten koffie als zij een huisbezoek krijgen. Wanneer een maatschappelijk werker dit aanbod afslaat, kan de cliënt zich afgewezen voelen. “Die wil van mij niks aannemen want 't is toch niet goed genoeg”, denken sommigen dan.

Respect betonen, betekent ook dat men de cliënt zo snel mogelijk verwittigt als een afspraak niet kan nagekomen worden of als men iets later zal komen dan afgesproken.



Als een huisbezoek ergens uitloopt en ze gaan later bij mij zijn, dan wil ik dat ze mij daar zo rap mogelijk van verwittigen. Ik heb ook nog andere dingen te doen dan te zitten koekeloeren.”

Elke cliënt heeft het recht om te weten wat er in zijn dossier komt en waarom bepaalde zaken opgeschreven worden. Als iemand komt om te controleren moet hij de cliënt altijd vragen naar het waarom van de dingen. Hij moet ervoor zorgen dat de mensen de kans krijgen om uit te leggen waarom de luier nog op tafel ligt. Observaties en indrukken mogen nooit zomaar worden genoteerd maar door vragen te stellen en naar de antwoorden te luisteren kan een eerste negatieve inschatting soms anders gekleurd geraken. Negatieve interpretaties hebben soms grote gevolgen voor cliënten.



Als ze dingen te zeggen hebben moet het in een dialoog gebeuren. Er moet ook aandacht zijn voor wat ik denk en te zeggen heb.

Ik heb er schrik van: wat gaan ze precies doorvertellen over mijn thuissituatie? En aan wie?

Onaangekondigde huisbezoeken worden zo goed als nooit geapprecieerd. Het is ronduit onbeleefd, zo vinden vele mensen in armoede, en het komt de vertrouwensrelatie helemaal niet ten goede.



Ik kan er totaal niet tegen als ze onverwachts aanbellen. Ik loop lang in mijn slaapkleding rond. En ik wil een huisbezoek toch ook wat voorbereiden: andere kleren aan, nadenken over wat ik ga zeggen, enzovoort. Onverwachts komen vind ik heel onbeschoft.

Een huisbezoek is altijd een momentopname. Misschien zou de cliënt 's anderdaags heel anders reageren of zou de maatschappelijk werker een gans andere situatie aantreffen. Sociaal assistenten moeten dat beseffen en hun indrukken van het moment relativeren.

Het bos door de bomen: gestructureerde hulpverlening

Omdat tengevolge van de complexe problematiek de omgeving en het leven door veel kansarme mensen ervaren wordt als chaotisch is het ordenen van de problemen een belangrijke stap in de hulpverlening. Verschillende problemen kunnen ondergebracht worden bij verschillende levensdomeinen. Deze **gestructureerde hulpverlening**, het vierde maatzorg-principe¹⁶, kan mensen in armoede opnieuw een beetje overzicht bieden. Op die manier kan met de cliënt een plan opgesteld worden en een hulpverleningstraject worden afgesproken. Daarbij worden verschillende stappen en doelen onderscheiden die eveneens het overzicht bevorderen. Alles tegelijk aanpakken is onmogelijk en maakt dat men zich overrompeld en overspoeld zou blijven voelen. De zaken gefaseerd benaderen biedt perspectieven en werkt motiverend. Het laat toe om onderweg kleine successen te boeken en stilaan meer vertrouwen te creëren.

Ik wil weten waar ik aan toe ben en meebepalen wat er gaat gebeuren, waarom en wanneer.

*Ik wil hulp die mij echt vooruit helpt,
hulp waarmee ik terug hoop krijg en zicht op échte en blijvende verbetering,
waar ik mee mag bepalen wat er allemaal zal aangepakt worden en hoe... en wanneer,
hulp waar de oplossing van het ene probleem geen ander probleem oproept.*

De spilfiguur: gecoördineerde hulpverlening

Meestal zijn er door de verscheidenheid aan problematieken binnen één kansarm gezin, meerdere hulpverleners betrokken. Aan zo'n situatie zijn zowel voor de hulpverleners maar nog meer voor de cliënt, risico's verbonden. Hulpverleners kunnen onbewust in elkaars vaarwater komen met alle gevolgen van dien. De cliënt dreigt zich overrompeld te voelen door verschillende diensten en verliest nog meer greep op zijn situatie. **Gecoördineerde hulpverlening**, het vijfde basisprincipe van maatzorg¹⁷, waarbij één begeleider als spilfiguur optreedt, gaat dit gevaar tegen. Het netwerk van hulpverlenende instanties wordt gecoördineerd en interventies worden op elkaar afgestemd. De cliënt heeft één aanspreekpunt en op die manier een duidelijke ingang tot het netwerk. Elk overleg tussen de verschillende diensten gebeurt via deze persoon.

Wanneer zo'n centrale figuur binnen het hulpverleningsnetwerk van een cliënt ontbreekt, kan de sociaal assistent deze rol op zich nemen. Als het OCMW deze cliënt echter een leefloon verstrekt en er bijgevolg sprake is van een afhankelijkheidsrelatie, is het belangrijk dat de maatschappelijk werker samen met de cliënt een andere spilfiguur zoekt. Deze laatste moet de cliënt garanderen dat er niets boven zijn hoofd wordt beslist, dat hij bij elk overleg actief wordt betrokken en hij coacht de cliënt in het hulpverleningstraject.

*Het is van enorm belang dat diensten samenwerken maar dan moet er vertrouwen zijn.
Ik moet weten wat elke dienst doet en hoe ze samenwerken. Welke brieven schrijven ze naar elkaar? Als diensten samenwerken, wil ik één begeleider met een overzicht op alles. Daar wil ik met alles terecht kunnen. Als ik er maar gerust van ben dat die achter mij staat en mij verdedigt als het er op aan komt. En als de begeleiders overleggen, wil ik dat er mét mij wordt gesproken. Niet alleen over mij.*

¹⁶ Tine Van Regenmortel,
Maatzorg. Een methodiek voor
het begeleiden van kansarmen.
Theorie en praktijk in het
OCMW Genk. Acco
Leuven/Amersfoort, 1996



¹⁷ Tine Van Regenmortel,
Maatzorg. Een methodiek voor
het begeleiden van kansarmen.
Theorie en praktijk in het
OCMW Genk. Acco
Leuven/Amersfoort, 1996



KLACHTEN

Mensen in armoede hebben recht op goede hulpverlening. Als dit recht in hun ogen niet nagekomen wordt, moeten ze dit ergens kunnen aanklaarten. Cliënten meer betrekken bij hun hulpverlening en ze meer greep geven op hun leven om hun zelfstandigheid te vergroten, houdt ook in dat hun eventuele klachten gehoord worden en dat er zorgvuldig mee wordt omgesprongen. Daarom moeten er kanalen zijn waarlangs cliënten hun grieven in vertrouwen en met de nodige veiligheid kunnen uiten. Zij moeten ook garanties krijgen dat er effectief gevolg aan wordt gegeven.

Klachten over een beslissing

Wanneer cliënten niet akkoord zijn met een beslissing van het OCMW kunnen zij bij de Arbeidsrechtbank beroep aantekenen. Deze procedure staat ondertussen duidelijk beschreven in een brochure die op initiatief van arbeidsauditeur Dirk Torfs en in samenwerking met het OCMW, Welzijnszorg, Wablief en onze groepswerking werd opgesteld. De brochure is beschikbaar bij de verschillende sociale centra van het OCMW, de arbeidsrechtbank, het APGA en de verenigingen waar armen het woord nemen. Ze is ook via de website van het OCMW te raadplegen, te downloaden en af te drukken.

Klachten over de wijze waarop hulp verleend wordt

Intern is echter een degelijke en werkbare klachtenprocedure bij het OCMW van Antwerpen nog steeds onbestaande. De weg die een cliënt momenteel moet afleggen bij klachten werkt voor velen niet. In de onthaalbrochure van het OCMW worden cliënten bij klachten over de manier waarop ze worden geholpen (of net niet) het volgende aangeraden:

“Dan spreek je eerst de **maatschappelijk werker** aan. Als je uitlegt waarom of waarover je niet tevreden bent, dan kan hij/zij het probleem misschien al oplossen.

Lukt deze eerste stap niet, dan spreek je met de verantwoordelijke van het centrum. Bij hem of haar kan je telefonisch terecht of op afspraak.

Ben je ook niet tevreden na je contact met de hoofdmaatschappelijk werker, dan kan je je richten tot het verantwoordelijke diensthoofd. Dit telefoonnummer krijg je van de onthaalbediende.¹⁸”

Als mensen een probleem hebben met de manier waarop hun maatschappelijk werker tewerk gaat, moeten ze hiermee dus... naar hun maatschappelijk werker! Het getrapte systeem van telkens een hoger echelon te moeten opzoeken functioneert voor veel mensen in armoede niet. Het bevat heel wat hoge drempels en is daardoor weinig cliëntvriendelijk. Angst voor repercussies weerhoudt velen om bij het hoofd van de dienst hun beklag te doen. Het hoofd is trouwens niet steeds aanspreekbaar omwille van andere bezigheden. Het verantwoordelijke diensthoofd is al helemaal niet rechtstreeks aanspreekbaar en heeft zijn kantoor in het centrale gebouw van het OCMW. Het is maar de vraag of diensthoofden over veel tijd beschikken om zich grondig met klachten in te laten, zelfs al zijn ze telefonisch bereikbaar.

¹⁸ Info, Onthaalbrochure sociale centra, OCMW Antwerpen, Antwerpen, 2003, p. 2

We pleiten dan ook voor een laagdrempelige, doorzichtige en toegankelijke klachtenprocedure. Een louter telefonische of schriftelijke afhandeling van klachten volstaat niet als men de cliënt en ook de eigen dienstverlening au serieux neemt. Voor veel mensen in armoede zou dit immers een nieuwe drempel betekenen. Niet iedereen is in staat om klachten helder te verwoorden tijdens een telefonisch gesprek of in een brief.

Zelfs al staat de huidige klachtprocedure in de onthaalbrochure, toch kennen de meeste mensen in armoede ze niet.

Wat kunnen we doen als we problemen hebben met onze begeleider? Kunnen we dan een andere vragen? Hebben we daar het recht toe?



Ombudsdienst: een voorstel

Binnen elk centrum kan men twee maatschappelijk werkers bevoegd maken voor de interne klachtenbehandeling. Als cliënten hun bezwaren niet kunnen of durven uiten in het sociaal centrum, moet dit elders mogelijk zijn. Een neutrale, onafhankelijke en vlot toegankelijke ombudsdienst kan hier een oplossing voor betekenen. De te volgen weg is voor de cliënt duidelijk en eenvoudig. Deze dienst is dan het tweede aanspreekpunt waar cliënten hun klacht in een face-to-face gesprek kunnen formuleren. De klacht wordt dan best door de ombudsman zelf, in samenspraak met de cliënt, genoteerd. Een kopie hiervan wordt aan de cliënt gegeven en de ombudsman houdt de cliënt op de hoogte van het verdere verloop. Sommige klachten zullen op die manier een snelle afhandeling kennen. Soms zal zelfs het feit dat er geluisterd wordt naar de cliënt zijn verzuchtingen en dat deze opgetekend worden, het negatieve gevoel van de cliënt al wat doen afnemen.

De neutraliteit en onafhankelijkheid van de ombudsman wordt mogelijk doordat hij geen personeelslid van het OCMW is. Hij kan bijvoorbeeld door de stad aangesteld worden als ombudsman voor het OCMW. Zijn jaarverslag kan ertoe leiden dat structurele oorzaken van klachten aan het licht komen en opgelost worden. Op die manier kunnen zijn activiteiten bijdragen tot een efficiëntere dienstverlening en tot een positiever imago van het OCMW. Dat iemand kan leren door zijn fouten onder ogen te zien, geldt niet alleen voor cliënten.

De bekendmaking van een ombudsdienst is van wezenlijk belang voor een goede werking. Het is evident dat cliënten, tijdens de eerste contacten met het OCMW, van het bestaan van dit kanaal op de hoogte moeten gebracht worden.

Ondertussen sprak het Departement Klantrelatiemanagement zich uit over een conceptnota klachtendienst en stelde voor een klachtendienst op te richten voor de eerstelijnsklachtenbehandeling. De tweedelijnsklachtenbehandeling gebeurt dan door de ombudsdienst. In het voorstel organiseert de klachtendienst de centrale registratie en de kwaliteitscontrole. Hij ontvangt alle klachten die op het OCMW toekomen, verzamelt indien nodig bijkomende informatie en zorgt voor de klachtafhandeling. Dit kan per brief naar betrokkene, telefonisch of per afspraak. Het resultaat wordt teruggekoppeld naar de betrokken dienst. De klachtendienst vervult op die manier een signaalfunctie tegenover

het beleid en formuleert bij systematische en herhaalde klachten voorstellen tot verbetering die hij laat bekrachtigen door het beleid.

We hopen dat dit plan in de nabije toekomst gerealiseerd zal worden en dat ook cliënten bij de concrete uitwerking ervan betrokken zullen worden.

BUDGETONDERSTEUNING

Definities

Hieronder verstaan wij drie vormen van hulp met betrekking tot het omgaan met de beschikbare financiële middelen.

Budgetbegeleiding is die hulp waarbij de cliënt zelf over heel zijn inkomen blijft beschikken maar bijgestaan wordt in het budgetteren. Hij verwerft op die manier controle over de uitgaven en leert (af)betalingen en aanbestedingen te plannen. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het betalen van zijn rekeningen.

Budgetbeheer is die vorm van hulpverlening waarbij de cliënt zijn volledige inkomsten laat beheren en waarbij hij wekelijks, tweewekelijks of maandelijks leefgeld ontvangt voor de dagelijkse kosten. Bij het Antwerpse OCMW gebeurt dit door de afdeling Sociaal Beheer die deel uitmaakt van de dienst Rechtshulp-Schuldbemiddeling.

Schuldbemiddeling gaat over hulp rond schulden.

Er is enerzijds de gewone schuldbemiddeling waarbij een hulpverlener of jurist bemiddelt met schuldeisers om afbetalingen af te spreken, intresten controleert op hun wettelijk karakter en optreedt of eventueel doorverwijst wanneer er bijvoorbeeld woekerintresten worden aangerekend.

De collectieve schuldenregeling ('het burgerlijk failliet') anderzijds, is een juridische procedure waartoe een beslagrechter kan beslissen. Hij bepaalt per vonnis een afbetalingsregeling en duidt iemand aan als neutrale schuldbemiddelaar met de opdracht het gezinsinkomen te beheren en de schulden effectief af te betalen. Het gezin krijgt dan leefgeld voor alle andere kosten. Deze regeling houdt de mogelijkheid in maar garandeert niet dat wanneer schulden vijf jaar lang afbetaald werden, het resterend openstaand bedrag kwijtgescholden wordt.

In wat volgt, gaan we niet in op de collectieve schuldenregeling, hoewel veel knelpunten en voorstellen ook daar van toepassing zijn.

Bij het OCMW Antwerpen

Wanneer mensen met een andere inkomensbron dan het leefloon financiële moeilijkheden hebben en hulp zoeken, moeten zij zich wenden tot het centrale OCMW. Zij komen dan bij

de dienst Rechtshulp-Schuldbemiddeling terech die drie hulpvormen aanbiedt: schuldbegleiding (gewone schuldbemiddeling), sociaal beheer (budgetbeheer) of de collectieve schuldenregeling¹⁹.

Budgetbegleiding zoals hierboven gedefinieerd, wordt tot vandaag door het OCMW officieel niet aangeboden. In sommige sociale centra begeleiden maatschappelijk werkers cliënten toch rond budgettering maar dit behoort strikt genomen niet tot hun opdrachten. Deze vorm van hulpverlening wordt door het OCMW zelfs niet erkend. Tengevolge van de grote werkdruk is budgetbegleiding dan ook eerder uitzondering dan regel. Wanneer bepaalde soorten hulp door het OCMW niet of ondergewaardeerd worden, zullen maatschappelijk werkers met een zware dossierlast begrijpelijkerwijze aarzelen vooraleer deze hulp aan te bieden. Inzake het intern valoriseren van budgetbegleiding zou verandering op komst zijn...

Budgetbegleiding moet zo snel mogelijk in de reguliere hulpverlening van het OCMW opgenomen worden. Iedereen die deze hulp nodig heeft, ook mensen met een inkomen dat iets hoger is dan het leefgeld maar niet door het OCMW wordt uitgekeerd, moet er gebruik van kunnen maken. Extra middelen hiervoor zijn dringend nodig. Zo vermijdt men tevens lange wachtlijsten waardoor problemen in veel gevallen nog groter zijn geworden vooraleer de hulp kan beginnen. Wachtlijsten werken demotiverend voor de cliënt.

Een korte wachtperiode voor budgetbeheer of sociaal beheer heeft het voordeel dat mensen nog een tijdje kunnen nadenken alvorens te beslissen tot zo'n ingrijpende hulp. Deze hulpvorm houdt immers in dat zij hun inkomen integraal doorstorten aan het OCMW. Maar soms vragen de problemen een onmiddellijke interventie. Hulp moet dan onmiddellijk geboden kunnen worden (zie ook Directe hulp).

We zijn geen voorstander van een strikte opdeling in budgetbegleiding (de cliënt betaalt de facturen) en budgetbeheer (het OCMW betaalt de facturen). Ook in budgetbeheer moet de cliënt begeleid worden en naar zijn vermogen actief kunnen deelnemen aan de hulpverlening. Bovendien denken we dat budgetbeheer in gradaties kan bestaan. Tijdens een proces van budgetondersteuning kan het eigenlijke beheer bij aanvang veel aandacht krijgen. Mettertijd en in afspraak met de cliënt kan dan het accent verschuiven naar het begeleidingsaspect en kan de cliënt zelf steeds meer in handen nemen.

Sociaal beheer, zoals het momenteel bestaat, kan een grote hulp zijn voor bijvoorbeeld psychiatrische patiënten, de oorspronkelijke doelgroep. Enkel zolang participatie van de cliënt door problemen van fysieke, psychische, psychiatrische of geriatrische aard echt onmogelijk is, kan het beheer centraal door dossierbeheerders gebeuren. In alle andere gevallen moet de cliënt een trajectbegleiding krijgen waarbij hij zelf op zijn tempo zijn middelen leert beheren. Kansarme mensen zijn vragende partij om actief betrokken te worden bij het beheer van hun financies.

Budgetbeheer gebeurt door administratieve krachten die werkzaam zijn in het hoofdkantoor van het OCMW. Een cliënt onder budgetbeheer kan zijn dossierbeheerder in het hoofdbureau niet spreken. "De dienst sociaal beheer is niet rechtstreeks toegankelijk voor cliënten. Afspraken met de dienst dienen te gebeuren via de begeleidende maatschappelijk werker."²⁰ Maatzorg en participatie van de cliënt bij het beheer van zijn

¹⁹ Info. Rechtshulp - Schuldbemiddeling, OCMW Antwerpen, Antwerpen, 2003, p. 1

²⁰ Info. Sociaal Beheer. Folder, OCMW Antwerpen, Antwerpen, 2003, p. 1

schulden is door deze manier van werken zo goed als onmogelijk. De persoonlijke maatschappelijk werker in de wijk beschikt niet over recente gegevens van het financiële dossier. Doordat hij geen zicht heeft op het financiële dossier van zijn cliënt wordt integrale hulpverlening bemoeilijkt. Hij kan zijn rol van structurerende en coördinerende hulpverlener nauwelijks vervullen. Deze situatie zorgt voor heel wat wrevels bij mensen in armoede.



We moeten alles regelen via onze vaste maatschappelijk werker. Maar die weet dikwijls ook van niks en moet dan het centraal beheer bellen... want dáár zit diegene die ons geld echt beheert. Ook rekeningen moeten we afgeven aan onze maatschappelijk werker. Hij moet die dan doorsturen naar de echte beheerder. Dikwijls komt zo iets te laat aan en wordt er dus ook te laat betaald. En wie is de dupe van dit alles... ?



Ik heb nu twee assistenten en weet alles pas als derde!

Het OCMW biedt naar eigen zeggen wel schuldbegeleiding aan waarbij de cliënt zelf zijn inkomsten beheert maar een afbetalingsplan volgt. In de praktijk komt dit neer op gewone schuldbemiddeling. Het gaat hier duidelijk over schulden en niet over budgettering in het algemeen. Cliënten moeten hiervoor ook naar het hoofdbureau van het OCMW, wat voor velen een bijkomende drempel inhoudt. De dienst Rechtshulp-Schuldbemiddeling werkt nooit volgens afspraak. De wachtzaal zit dan ook vaak afgeladen vol.

Schuldbegeleiding moet dus uitgebreid worden tot budgetbegeleiding. Daarnaast moet deze begeleiding voor de meeste cliënten dringend gedecentraliseerd worden en door de vaste maatschappelijk werkers in de sociale centra gebeuren. Zij hebben doorgaans reeds een relatie met de cliënt. Door hun nabijheid zijn ze sneller aanspreekbaar en kan er vlugger gereageerd worden op crisissituaties inzake schulden. Voor de cliënt is het voordeel dat één begeleider, zijn vaste assistent, op de hoogte is van gans zijn situatie.

Daarom stellen we voor dat het OCMW budgetondersteuning aanbiedt in de plaats van louter sociaal beheer en dat op vraag van de cliënt in het ene geval het beheren van het gezinsinkomen het overwicht krijgt terwijl in andere gevallen het begeleiden voorop staat. Dit ligt ook in de lijn van het beleidsplan van het OCMW: "Ten eerste kunnen en zullen cliënten, ook zij die geen moeilijkheden kennen, budgettair en psychosociaal begeleid worden in het beheren van hun budget. Dit is voornamelijk een leerproces voor de cliënt. Het is op zijn vraag en hij behoudt het beslissingsrecht."²¹ Als deze budgetondersteuning door de vaste maatschappelijk werker in de wijk gebeurt, wordt het toepassen van maatzorg echt mogelijk. Directe inspraak en permanente betrokkenheid van de cliënt moeten hierbij steeds een leidraad zijn. De begeleiding moet gericht zijn op het door de cliënt verwerven van inzicht in de eigen situatie, de eigen handelwijze en de effecten hiervan. Op die manier kan hij ook zijn gedrag leren bijsturen en vergroot zijn onafhankelijkheid.

Trajectbegeleiding

Mensen in armoede zijn bang om hulp te vragen als ze het financieel moeilijk hebben. Alleen al daarom moet veel tijd voorzien worden voor de eerste gesprekken. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie is een eerste vereiste, zeker wanneer het gaat over het werken

²¹ OCMW-Antwerpen, Beleidsplan 2001-2007. Het OCMW herontdekt... Antwerpen, 2003, p. 81

met iemands geld of het bespreken van schulden, bestedingen e.d.. Als kansarme cliënten het gevoel krijgen dat ze zelf de touwtjes in handen kunnen houden zal hun angst afnemen.

Mensen hebben schrik om naar zo'n dienst te stappen. Voor ge 't weet staat ge in uw bloot gat.



Betrokken worden, begint met het krijgen van de nodige informatie. Men kan pas met overtuiging voor iets kiezen als men er voldoende over geïnformeerd is. Een grondige uitleg over budgetondersteuning bevat antwoorden op vragen als Wat is het precies? Hoe werkt het? Bestaan er verschillende vormen? Welke zijn de mogelijkheden en beperkingen, de risico's? ...

Deze uitleg kan best mondeling en in alle openheid gebeuren. Daarnaast is het ook belangrijk om de informatie schriftelijk mee te geven. De cliënt kan dan thuis alles nog eens doornemen of er met anderen over praten vooraleer een keuze te maken.

In het begin verwachtte ik niet te veel omdat ik de verschillende systemen niet kende.



Ge verwacht wel dat ze kunnen helpen maar over het hoe heb je niet te veel verwachtingen.

Wanneer schulden het gevolg zijn van armoede mogen mensen door geen enkele instantie verplicht worden om sociaal beheer te aanvaarden. Kansarme mensen maakten al meermaals mee dat het besluit van een Lokaal Advies Comité luidde dat ze onder sociaal beheer moesten gaan, tenminste als ze nog langer energie zouden willen krijgen. Dwang werkt niet emancipatorisch maar lokt vaak verzet uit. Zachte dwang heeft precies hetzelfde effect.

Ik ga nu al een tijd naar de Schuldbemiddeling in het hoofdbureau. Dat liep tot nu heel goed. We stelden samen een plan op over mijn betalingen en zo. Maar de laatste keren beginnen ze altijd opnieuw over sociaal beheer. Dat ik daardoor pas echt zal geholpen worden. Maar ik moet er niks van weten! Ik wil en ik zal zelf baas blijven over mijn geld!



Van in het begin moet er oog zijn voor de zelfredzaamheid en voor het opzetten van een traject met participatie van de cliënt. Wanneer het verlenen van hulp gebeurt in een sfeer van onderhandelen, wordt een beroep gedaan op de zelfstandigheid van de cliënt. Belangrijk is ook dat de wensen en de verwachtingen van de cliënt, zijn behoeften en eventuele specifieke noden, in het begin grondig worden besproken.

*Ik verwacht van budgethulp...
dat ze een tijdje je schulden betalen en dat je er zeker van bent dat je huishuur iedere maand betaald is,
dat ze helpen bij het terug in orde brengen van mijn dop, kindergeld of andere dingen,
dat ze helpen met het betalen van rekeningen, mijn schulden minderen en de intresten laten stoppen.*



Er kan dan overgegaan worden tot het samen opstellen van een werkplan, het maken van afspraken over het verloop, het inbouwen van evaluatiemomenten en over de

afbouwperiode. Soms worden de woorden “afspraken” en “regels” als synoniemen gebruikt. Afspraken verschillen van regels omdat ze met het akkoord van beide partijen, hulpverlener én cliënt, worden opgesteld. Het komt voor dat ineens extra inkomsten opduiken zoals een terugbetaling van een achterstal (van kinderbijslag, loon, stempelvergoeding, belasting...). Wat hiermee gebeurt, moet ook in het begin van het traject met de cliënt afgesproken worden. Het is niet moeilijk te begrijpen dat cliënten hier zeker een deel van willen uitgekeerd krijgen bovenop het leefgeld. Zo kunnen ze eindelijk eens die aankoop realiseren, dat uitstapje maken, die voorstelling bijwonen, enz.. In de begeleiding moet hier begrip en ruimte voor zijn.



Als we plots zo'n achterstal van uitbetaling krijgen, vind ik dat er minstens een stuk voor ons moet zijn. Al is maar om eens een zotte uitgave te kunnen doen. Eens te kunnen ademen. Zonder zoiets is het niet vol te houden! De boog kan toch niet altijd gespannen staan.

Ik zou wel eens zes dezelfde stoelen willen hebben in plaats van mijn 6 verschillende.

Ik zou zo'n extra zien als een beloning dat ik het al zo lang uit hou te moeten leven van zo weinig. Het zou mij sterker maken om het vol te houden.

De overeenkomst die onderhandeld werd (regels, afspraken, werkplan,...), wordt best op papier gezet. Hier moet dan in opgenomen worden wie welke verantwoordelijkheid draagt, welke wederzijdse verplichtingen er zijn. Door deze zaken neer te schrijven, kan de cliënt er een kopie van meekrijgen. Naast een geheugensteun is het een middel om het partnerschap van de cliënt en zijn participatie in het proces te beklemtonen. Een dergelijke overeenkomst moet dus een flexibel instrument zijn van de begeleiding en mag niet op een rigide manier tégen de hulpvrager gebruikt worden. Andere overeenkomsten kunnen daarna, indien nodig, opnieuw onderhandeld worden. Elke noodzakelijke wijziging van het afgesproken plan (een nieuwe schuldeiser, een vermindering van de inkomsten van de cliënt,...) moet in overleg met de cliënt gebeuren.



Als er een schuld bijkomt, zouden samen met de klant de afbetalingen herschikt moeten worden.

Indien er een reserve wordt aangelegd moet dit gebeuren in overleg met de cliënt. Vragen als waarvoor het kan aangewend worden, wanneer het opvraagbaar is, of het integrale bedrag kan opgevraagd worden, moeten op voorhand grondig besproken zijn. Ook deze afspraken kunnen in de overeenkomst opgenomen worden.



Wij hebben financieel beheer door het OCMW. Dat liep goed want het OCMW had zelfs wat overschot op ons budget: er was spaargeld. Dat bedroeg zelfs meer dan wat we nodig hadden voor een huurwaarborg. Toch dwong het OCMW ons tegen onze zin het geld voor deze waarborg bij hen te lenen!

Van zodra dit mogelijk is moet een helder, overzichtelijk, duidelijk en verstaanbaar overzicht van de financiën – inkomsten, vaste kosten, afbetalingen, leefgeld,... – opgemaakt worden. Bij het opstellen van dit budgetoverzicht moet de cliënt eveneens maximaal betrokken worden. Misschien kan of wil hij het ook eerst zelf proberen?

Ik wil zelf leren hoe ik een budgetoverzicht kan opstellen, mijn inkomsten kan opschrijven en mijn uitgaven kan bijhouden. En ook hoe ik kan uitrekenen wat ik per dag of per week kan uitgeven zonder over mijn budget te gaan.



Als de budgetbeheerder een rekening niet op tijd heeft betaald, moet het betrokken gezin hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht worden. Nu gebeurt dat zelden of nooit en schrikt men zich een ongeluk als er ondanks het sociaal beheer toch plots een deurwaarder aanbelt.

Als een betaling een zekere maand niet kan gebeuren, dan moet er met cliënt en schuldeiser gesproken worden. Eerst met de cliënt: hoe wil jij dat we dit probleem aanpakken? De eiser kan dan gebeld worden met de persoon erbij en de luidspreker op.



Wij hadden 17.000,- Bef overschot maar toch werd een betaling blijkbaar niet uitgevoerd en kregen wij een deurwaarder aan de deur. Als ik meer had geweten over mijn sociaal beheer was ik na dat deurwaardersbezoek nooit zo kwaad geweest op mijn assistent. Dan zou ik begrepen hebben hoe het kwam. De vaste, maandelijks terugkerende kosten worden immers als eerste betaald... zeiden ze mij achteraf.

Betrokkenheid impliceert ook dat de begeleider eerlijke en duidelijke informatie geeft. Zo heeft de cliënt het recht om te weten dat ondanks de budgetbegeleiding, schuldeisers toch rechtstreeks contact kunnen opnemen met hem. Hij moet dan ook over een attest van budgetbeheer kunnen beschikken dat aan eventuele eisers kan voorgelegd worden. Dan kan deze op zijn beurt de maatschappelijk assistent contacteren.

Cliënten in sociaal beheer hebben nu weinig zicht op wat er met hun geld gebeurt. Ze kunnen elk half jaar een overzicht van de betalingen krijgen maar moeten dit uitdrukkelijk vragen. Ze krijgen dan een onduidelijk en verwarrend, met de hand geschreven overzicht. Enkele geschreven blaadjes zonder uitleg voldoen niet. Mensen willen een duidelijk, gedrukt overzicht op maat met minstens informatie over hoe groot de oorspronkelijke schuld was, hoeveel en wanneer er werd betaald (en indien er niet werd betaald, de reden hiervan) en wat er nog betaald moet worden. Elke drie maanden moeten zij automatisch een helder overzicht ontvangen. In een gesprek met de maatschappelijk werker kan dit samen doorgenomen worden en kan de cliënt de nodige toelichting krijgen. Een aangepast en goed functionerend computerprogramma moet dit mogelijk maken. Ook zo wordt de cliënt betrokken. Met de huidige informatica mag dit geen echt probleem meer zijn. In verschillende andere steden gebruiken de OCMW's hier eveneens computerprogramma's voor (Hasselt, Gent, ...). Investeren in een programma dat makkelijk geactualiseerde en duidelijk verstaanbare afbetalingsschema's en uitgavenoverzichten kan produceren, is investeren in cliëntvriendelijkheid en bevordert de betrokkenheid van de cliënt.

Daarnaast moet de cliënt dubbels van elk uittreksel krijgen. Nu beschikt hij onder sociaal beheer uitsluitend over de uittreksels van zijn leefgeldrekening, de zogenaamde sociale bijstandsrekening, en niet van de beheerdersrekening die de betalingen van de facturen vermelden. Die worden door de dossierbeheerder bijgehouden. De autonomie van de cliënt werd groter dankzij deze sociale bijstandsrekening en de eigen bankkaart. Anderzijds moet hij hierdoor niet meer maandelijks langs zijn maatschappelijk werker

om het leefgeld op te halen. Dit mag niet betekenen dat een cliënt van het sociaal beheer hierdoor nu nog minder begeleid wordt dan vroeger.

Wanneer het OCMW t.a.v. een cliënt schuldeiser is, moet het zelf de intresten en extra kosten stopzetten zodra deze persoon in budgetbeheer of -begeleiding is bij het OCMW.

Leefloners hebben toegang tot verschillende voordelen (goedkopere tickets voor De Lijn, sociaal restaurant, enz.). Ook mensen die geen leefloon ontvangen maar wel een vorm van budgetondersteuning krijgen van het OCMW en met een beperkt leefgeld moeten toekomen, moeten hier aanspraak op kunnen maken.

Informatie en schuldpreventie

Tijdens een budgetbegeleiding is advies over hoe je schulden kan vermijden en hoe je ze zélf kan aanpakken, of niet groter laat worden, erg belangrijk.

Mensen in armoede willen leren hoe ze in hun gezin moeten omgaan met het weinige geld waarover ze beschikken. Velen zijn erg vatbaar voor allerhande reclame waarin bedrijven hun waren als onmisbaar aanprijzen. Aangezien kansarme gezinnen voortdurend af te rekenen krijgen met afwijzing, zijn ze ook sneller geneigd bepaalde producten te kopen die hen status verlenen. Als zo goed als alle kinderen van de klas een boekentas van Plop of K3 hebben, willen ze dit hun kinderen evenmin ontzeggen.



Ik wil onder andere leren hoe ik 'nee' kan zeggen tegen mijn kinderen. En ook hoe ik geen dingen kan kopen terwijl ik weet dat ik op het einde van de maand geen geld meer ga hebben.

Er kunnen vormingsdagen georganiseerd worden over budgettering en omgaan met schulden. Meestal zijn armen erg bang om een schuldeiser telefonisch of per brief te contacteren. Het oefenen van mondelinge onderhandelings technieken in een telefoon- of een face-to-face gesprek kan een onderdeel vormen van een budgetbegeleiding of van vormingsmomenten. Ook het leren schrijven van brieven om zelf een afbetalingsplan voor te stellen of om een afspraak te bevestigen, kan de zelfredzaamheid vergroten.

Formulieren vormen dikwijls een bron van problemen. Hoe vul je bepaalde formulieren in? Waar moet je allemaal op letten? Welke diensten kunnen hierbij helpen?

Armen hebben vaak ook weinig kennis van hun rechten: Wat mag een deurwaarder en wat niet? Hoe kan je verzet aantekenen en waar kan je bij klachten terecht? Hoe kan je jezelf beschermen tegen deurwaarders (bijvoorbeeld door het laten registreren van de inboedel)?

Dergelijke vragen zouden eveneens aan bod kunnen komen tijdens een begeleiding of tijdens vormingsdagen.



*Welke kosten mag een pro deo advocaat je toch aanrekenen?
Wat kan ik doen als ik niet akkoord ben met een beslissing van de Lokale Advies Commissie?
Kan ik ook loonbeslag krijgen op mijn invaliditeit of op mijn ziekgeld?*

Beëindiging van het traject

Wanneer mensen zelf een begeleiding stopzetten, al dan niet met conflicten, moet men nadien toch opnieuw deze vorm van hulpverlening kunnen krijgen. Iedereen heeft recht op een 2de kans. Als een begeleiding vroegtijdig door een cliënt wordt stopgezet en hij nadien merkt dat het op eigen houtje niet lukt, is de kans reëel dat de cliënt bij een tweede budgetondersteuning gemotiveerder zal zijn dan bij de eerste poging. Mensen moeten het recht hebben om te leren uit hun fouten.

Een traject van budgetondersteuning mag door het OCMW in principe nooit tijdelijk onderbroken of plots stopgezet worden. Verwijlintersten, kosten van dagvaardingen en rolstelling zorgen er dan voor dat de problemen onmiddellijk weer veel groter worden en de cliënt opnieuw van nul kan beginnen.

Bij elke begeleiding moet van bij het begin een afbouwperiode van 6 maanden ingecalculeerd worden. Het is begrijpelijk dat, onder de huidige omstandigheden van het sociaal beheer, velen dit momenteel niet wensen: meestal werden ze weinig betrokken bij het verloop van de begeleiding en hadden zij niet het gevoel stilaan vat te krijgen op hun situatie. In een trajectmatige budgetbegeleiding waar de cliënt gaandeweg steeds meer in handen krijgt en zijn verantwoordelijkheid toeneemt, kan de motivatie voor een afgesproken afbouwperiode groeien. Het kan ook bij aanvang, tijdens het afspreken van het stappenplan, hierin opgenomen worden.

Ik wil niet liever dan stillekes aan en niet van vandaag op morgen alles terug in handen nemen. 't Kan zijn dat velen het niet zien zitten en denken "Oef! 'k Ben er van af!", maar daarom denken we niet allemaal zo. En daarbij, 't is ook omdat ge heel de tijd niks te zeggen had, dat ge blij zijt als het stopt en ge terug zelf baas over uw geld wordt.



Kinderen van de rekening

Kansarme mensen krijgen heel dikwijls te horen dat ze niet deugen als ouder. Daardoor zijn ze vaak erg gevoelig voor het etiket van slechte vader of moeder en willen ze niet dat hun kind opdraait voor hun schulden. Soms willen ze zelfs niet dat hun kind bijdraagt in de huur en voeding.

Bij het aangeven van het gezinsinkomen telt het inkomen van werkende kinderen echter ook mee. Zij moeten 1/3 van hun loon of uitkering afgeven voor het huishouden, vindt de dienst sociaal beheer. Als ze dat niet willen, moeten ze zelfstandig gaan wonen.

Niet het OCMW maar de cliënt moet kunnen beslissen of kinderen de schulden al dan niet meebetalen. Het gaat immers over zijn financiële situatie en die van zijn gezin. Een verregaande inmenging in de relatie tussen ouders en hun kinderen wordt door niemand geapprecieerd. Als ouders een verstaanbare uitleg zouden krijgen over het waarom van deze houding, zijn sommigen misschien al sneller geneigd in de redenering mee te stappen. Soms hebben kansarme ouders heel plausibele redenen om geen bijdragen van hun kinderen te vragen.



Ik heb nooit gewerkt en dus nooit zelf voor een inkomen gezorgd. Hoe kan ik dan in godsnaam aan mijn kinderen vragen om een deel van hun loon of dop af te staan?! Zij werken ervoor, ik niet. Ouders die zelf gaan werken, hebben het hier misschien minder moeilijk mee en durven wél een bijdrage vragen.



Mijn dochter en haar kind kwamen tijdelijk bij mij inwonen. Ik vroeg aan mijn dochter: "Zorgt gij voor een inkomen dan zorg ik wel voor mijn kleinkind." Mijn dochter verdween plots en ook mijn kleindochter zag ik niet meer.

Begeleiders: aandachtspunten

Iedereen hanteert een eigen waarden- en normenstelsel en heeft persoonlijke opvattingen over wat geluk is en hoe dit na te streven. De ideeën van kansarmen over een menswaardig leven verschillen nogal eens van deze waar hulpverleners mee opgroeiden. Een niet-veroordelende houding betekent onder meer dat men openstaat voor andere meningen en de eigen waarden relativeert. Door vragen te stellen naar onderliggende redenen van sommige handelingen zal vaak blijken dat de verschillen in waarden kleiner zijn dan ze soms lijken. Kansarmen leerden echter andere strategieën aan te wenden. Overlevingsstrategieën zijn hier een voorbeeld van. Als er dagelijks moet gevochten worden om te overleven, zijn resultaten op korte termijn belangrijker dan denken aan een toekomst die toch alleen maar onzeker en beangstigend is.

Een permanente aandacht voor de inzet van mensen is onder meer daarom van groot belang. Kansarmen voelen zich, tengevolge van eerder ervaringen, vaak snel afgewezen en niet erkend in hun goedbedoelde pogingen. Daarnaast mogen begeleiders het onrecht en het leed waar kansarmen vaak mee kampen niet uit het oog verliezen. Zich inleven in de situatie van de cliënt leven zorgt ervoor dat men ook sneller begrip kan opbrengen voor zijn gedrag. Mensen in armoede worden geacht zuinig en beredeneerd met hun weinige geld om te springen. Dat is voor niemand een gemakkelijke opgave en wordt nog meer bemoeilijkt als men met verschillende problemen te maken heeft. Ook kansarme mensen doen soms aankopen op basis van emoties. Alleen oogsten zij daarmee, in tegenstelling tot mensen die niet arm zijn, vaak opnieuw veroordelingen.



Ik koop soms ook dingen om aandacht te krijgen. 18 jaar lang heb ik nooit aandacht, een schouderklopje of een complimentje gekregen.

Het betrekken van de cliënt kan bemoeilijkt of vergemakkelijkt worden door het taalgebruik, zowel mondeling als schriftelijk. Een taal die aansluit op de leefwereld van de cliënt en die concreet is, zorgt voor een betere communicatie.

Soms gaat men er te snel van uit dat de cliënt het allemaal begrepen heeft. Veel mensen in armoede zijn ook geneigd te zeggen dat ze het allemaal verstaan hebben. Ze willen de hulpverlener niet tot last zijn. Ook uit onzekerheid en uit vrees om dom over te komen stellen zij niet snel een vraag tot verduidelijking. Daarom is het belangrijk aan de hand van een vragende houding te controleren of een boodschap daadwerkelijk is begrepen.

Budgetondersteuners moeten er ook over waken geen beloften te doen die ze niet volledig

kunnen nakomen, al is het dan vaak goed bedoeld. Het werkt wantrouwen en wrevels alleen maar in hand en komt de samenwerking niet ten goede.

Een controlerende houding komt dikwijls over als bemoeienis of betutteling. Confronterende gesprekstechnieken, zeker als het vertrouwen nog fragiel is, zorgen voor een defensieve reactie waardoor de communicatie ophoudt. Een attitude waarbij men bevrugend in plaats van aanvallend te werk gaat, zal meer resultaat opleveren.

Het eigen gedrag verklaren, zeggen dat men als begeleider iets niet begrijpt omdat men het nooit meemaakte en uitleg vragen om het te kunnen verstaan, maakt dat de begeleider als mens wordt gezien. Het werkt het vertrouwen in de hand. Hetzelfde geldt natuurlijk voor het toegeven van fouten die men zelf heeft gemaakt.

Assistenten mogen ook wel eens zeggen 'Dit had ik in feite beter zó gedaan... of anders gedaan...', 'Daar ben ik mis geweest',...



Gebruikersgroepen

Men kan op individuele basis aan schuldpreventie doen en informatie geven maar dit kan ook gemeenschappelijk. Zo kunnen op vrijwillige basis gebruikersgroepen samengesteld worden met mensen die in armoede leven of het financieel moeilijk hebben. Elk sociaal centrum kan dit afzonderlijk organiseren of enkele centra kunnen dit ook samen. De afstand die cliënten moeten overbruggen om dergelijke groepen of bijeenkomsten bij te wonen, mag geen belemmering tot deelname vormen.

Het OCMW kan ook vormingsdagen of cursussen organiseren rond budgettering.

Wat willen kansarme mensen daarin aan bod zien komen?

Hoe je een betaling moet doen met een overschrijving. Zijn er verschillende manieren?

Bestendige opdrachten: wanneer moet je die geven en wanneer niet? Voor wat best wel? En kan je die ook terugstopzetten?

Hoe kom ik toe met weinig geld en hoe betaal ik alles op tijd?

Uitleg over hoe je schulden zélf kan aanpakken en ook informatie over mijn rechten hierbij.

Advies over hoe je schulden kan vermijden (bedrieglijke reclame, kredieten, zgn goedkope leningen...), om problemen te voorkomen of toch op zijn minst om schulden niet groter te laten worden.

Informatie over je rechten: bijvoorbeeld over deurwaarders. Hoe kan je vermijden dat je inboedel wordt aangeslagen? Wat mag een deurwaarder opschrijven en wat niet? Wat kan je doen als hij zich niet aan de voorschriften houdt? Wat kan het OCMW dan voor je doen? Advies en controle op de extra kosten, de intresten,... ?





Hoe kan ik mijn meubels laten registreren zodat deurwaarders ze niet kunnen meenemen om te verkopen, mijn meubels die ik van de C-dienst heb, bijvoorbeeld?

Papieren leren invullen, formulieren van vakbond, kinderbijslag, stempelvergoeding, belastingen,...

Info over hoe, waar en wanneer je een pro deo kan krijgen. En wat dat precies wil zeggen 'pro deo'?

Tips over goedkope alternatieven voor voeding, kleding, enz..

Hoe je met weinig geld toch voldoende eten kan kopen en hoe je je geld moet verdelen per week.

Wat zijn de gevaren van op krediet kopen?

Hoe kan ik sparen?

DEEL 3

BESLUIT

Mensen in armoede verkeren dikwijls al heel lang in een afhankelijkheidspositie. Tegelijk willen hulpverleners helpen en problemen zo snel mogelijk oplossen. Participatie van armen in de hulpverlening is daardoor geen evidente zaak.

Hulpverlening is een dynamisch proces. Maatzorg betekent voor ons dat de cliënt een actieve partner is in het hulpverleningsproces en de hulpverlener de coach in het participatieproces van de cliënt. Het partnerschap houdt in dat beiden een zelfde doel voor ogen hebben. Hulpverlening moet leiden tot emancipatie van de hulpvrager. Kansarme mensen zullen echter pas bij hun eigen hulpverlening betrokken geraken wanneer ze er door hun hulpverleners van meet af aan en voortdurend actief bij betrokken worden. Als dat gebeurt en als mensen in armoede kunnen deelnemen aan zoveel mogelijk facetten ervan, nemen ze zelf verantwoordelijkheid op. Ze maken zelfstandig keuzes en behouden of herwinnen zo hun autonomie en hun zelfrespect.

Om cliënten en kansarme hulpvragers ten gronde te laten participeren aan het hulpverleningsproces is een mentaliteitsverandering nodig. Anders gaan kijken naar hulpverlening en naar de rol van hulpverlener is geen gemakkelijke opgave. Maatzorg is een methodiek waarmee hulpverleners deze cliëntgerichte visie op hulpverlening gestalte kunnen geven. De vertaling naar de dagelijkse praktijk gebeurt niet van vandaag op morgen. Als er echter voldoende wil aanwezig is om mensen in hoge mate bij hun hulpverlening te betrekken, zowel bij de individuele hulpverleners op de werkvloer als bij het beleid dat de nodige voorwaarden hiervoor kan scheppen, is een dergelijke mentaliteitswijziging verre van onmogelijk.

Maar ook indien er onvoldoende middelen zijn om een aantal condities te creëren waardoor de maatzorg vergemakkelijkt wordt, blijft het toepassen van de principes mogelijk. Een positieve ingesteldheid van de hulpverlener waarbij eerder op de inzet en de capaciteiten dan op de tekortkomingen van de cliënt wordt ingezoomd, is binnen de huidige context niet onmogelijk. Dit vraagt geen extra tijd of investeringen maar een andere kijk op mensen. Vraaggerichte in plaats van aanbodgestuurde hulpverlening waarbij de cliënt het middelpunt vormt en niet de begeleiding, is eveneens realiseerbaar mits een andere visie. Om cliënten te laten participeren in de hulpverlening, zijn investeringen belangrijk maar hun afwezigheid sluit het realiseren van cliëntbetrokkenheid niet uit.

Elke hulpverlener kan bijvoorbeeld zijn computerscherm naar de cliënt draaien, de luidspreker inschakelen tijdens een telefoongesprek of uitleggen waarom hij bepaalde dingen opschrijft. In dit dossier zijn verschillende voorbeelden te vinden van hoe het betrekken van de cliënt in de gegeven omstandigheden haalbaar is.

Veranderingen zijn echter evenzeer nodig op beleidsniveau. Hier wordt beslist tot investeringen en worden prioriteiten bepaald. Als het OCMW niet beschikt over een efficiënte klachtenprocedure dan kan het beleid hier verandering in brengen. De keuze tot het officieel aanbieden van budgetbegeleiding of tot de decentralisatie van het sociaal beheer, behoort tot de bevoegdheden van het beleid. Naast de hulpverleners hebben dus ook beleidsverantwoordelijken een belangrijke aansprakelijkheid in het bewerkstelligen van de participatie van de cliënt in de hulpverlening. Bovendien kunnen zij de omstandigheden op de werkvloer beïnvloeden en op die manier de toepassing van maatzorg door de hulpverleners faciliteren en belemmeringen wegnemen. Het investeren

in cliëntvriendelijke kantoren, het verlagen van de dossierlast per maatschappelijk werker, het tewerkstellen van meer personeel of het aankopen van een computerprogramma dat duidelijke overzichten van een financiële begeleiding kan genereren, zijn hier enkele voorbeelden van.

Het oprichten van een gebruikersraad is nog een stap verder in het betrekken van cliënten. Op die manier wordt de participatie van cliënten bij de dienstverlening collectief gegarandeerd en structureel verankerd. Een permanent en gesystematiseerd overleg tussen het OCMW en de gebruikers wordt dan een realiteit. Dit zou niet alleen aan onze vraag tegemoetkomen maar tevens een antwoord betekenen op de opmerkingen die gemaakt werden door verschillende personeelsleden van het OCMW tijdens onze rondetafel. Het OCMW kan dan de dienstverlening beter afstemmen op de eigenheid van de doelgroep en deze continu bijsturen. Via een ideeënbus die toegankelijk is voor alle cliënten zouden vragen en voorstellen ter bespreking aan de gebruikersraad kunnen overgemaakt. De communicatie met de cliënt, de infrastructuur, een klachtenprocedure of klachtencommissie, een ombudsdienst, nieuwe maatregelen binnen het OCMW, het hulpverleningsaanbod, enz.. zijn mogelijke gesprekstema's Een cliënt van het OCMW kan als afgevaardigde van de gebruikersraad ook deel uitmaken van het Lokaal Advies Comité, de Raad voor Maatschappelijk Welzijn,...

Door de cliënt te benaderen als een actieve partner in de hulpverlening kan het OCMW de sociale uitsluiting van armen mee tegengaan. Op die manier bestrijdt het tegelijk de armoede en de sociale uitsluiting waar veel van haar cliënten het slachtoffer van zijn.



Wij willen er uit geraken!

Voor onze kinderen.

Om niet altijd een stempel te krijgen van sociaal geval,

'Ze kunnen hun kinderen niet opvoeden.'

Voor een betere toekomst voor ons ganse gezin.

Om in een betere situatie en minder arm te geraken.

Dan kunt ge u beter verzorgen, ge krijgt meer zelfvertrouwen, durf... .

AFKORTINGEN

- APGA:** het Antwerps Platform van Generatiearmen, een samenwerkingsverband van de 5 Antwerpse verenigingen waar armen het woord nemen m.n. Recht-Op werking Dam-Schijnpoort, Recht-Op werking Borgerhout, Recht-Op werking Kiel, het Open Huis van het Protestants Sociaal Centrum (PSC) en Centrum Kauwenberg. Het platform zorgt o.a. voor de opvolging van beleidsadviezen m.b.t. thema's die in de werkingen niet langer besproken worden, het staat in voor verschillende bovenlokale contacten en het bevordert de samenwerking van de Antwerpse verenigingen onderling en met de stad.
- CAW:** Centrum Algemeen Welzijnswerk
- DOKI:** Dienst Ontwikkeling Kwaliteitsinitiatieven, een dienst van het OCMW Antwerpen. Voorheen het PIKZ-team.
- HIVA:** het Hoger Instituut voor de Arbeid is een interdisciplinair onderzoeksinstituut van de Katholieke Universiteit Leuven. Er wordt wetenschappelijk beleidsgericht onderzoek verricht over problemen van werknemers, kansarmen en risicogroepen, sociale organisaties en bewegingen in de samenleving.
- KBS:** de Koning Boudewijnstichting is een onafhankelijke structuur die originele ideeën aanmoedigt en nieuwe projecten opzet. De opdracht luidt "de levensomstandigheden van de bevolking helpen verbeteren." Dit gebeurt door het engagement van alle actoren in de samenleving aan te moedigen om samen duurzame veranderingen tot stand te brengen die bijdragen tot rechtvaardigheid, democratie en ontwikkeling.
- PIKZ:** het Programma Integrale Kwaliteitszorg, een project van het OCMW Antwerpen met middelen uit het Sociaal Impulsfonds, opgevolgd door DOKI.
- VVSG:** de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten biedt informatie, advies en overleg en behartigt de belangen van gemeenten, OCMW's, politiezones en intercommunales bij andere overheden en instellingen. De VVSG is de representatieve ledenorganisatie van alle Vlaamse gemeenten (308), de OCMW's (308), een honderdtal politiezones en van een vijftigtal intercommunales. Zij zet zich in zowel voor de politieke mandatarissen als voor de ambtenaren.

BRONNEN

Literatuur

Elkaar vinden. Bouwstenen voor het communiceren met kansarme doelgroepen. Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Brussel, 2003

Het dossier: een wapen? vzw Recht-Op werking Dam-Schijnpoort, Antwerpen, 2003

Info. *Onthaalbrochure sociale centra.* Folder, OCMW Antwerpen, Antwerpen, 2003

Info. *Rechtshulp - Schuldbemiddeling.* Folder, OCMW Antwerpen, Antwerpen, 2003

Info. *Sociaal Beheer.* Folder, OCMW Antwerpen, Antwerpen, 2003

Jan Vranken, Katrien De Boyser, Dirk Geldof, Gerard Van Menxel, *Armoede en sociale uitsluiting.* Jaarboek 2002. Leuven-Leusden, Acco, 2002

Leen Sannen, *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord.* Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden. Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Hoger Instituut voor de arbeid, 2003

OCMW-Antwerpen, *Beleidsplan 2001-2007. Het OCMW herontdekt....* Antwerpen, 2003

Peter De Cuyper, *Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-hulpverlening: sleutel tot kwaliteit.* Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Hoger Instituut voor de arbeid, 2001

Tine Van Regenmortel, *Maatzorg. Een methodiek voor het begeleiden van kansarmen.* Theorie en praktijk in het OCMW Genk. Acco Leuven/Amersfoort, 1996

Andere

'Armoede is...' Een verhaal over wat het betekent om in armoede te leven, verwoord door armen zelf. Video-opname die deel uitmaakt van een vormingspakket, Recht-Op werking Kiel, 2002

<http://ocmw.antwerpen.be/>

<http://www.hiva.be/>

<http://www.kbs-frb.be/>

<http://www.ufsia.ac.be/OASES/>

<http://www.vvsg.be/>

BIJLAGEN

Concrete beschrijving van het projectverloop

Er wordt thematisch gewerkt. Bij de start van een nieuw werkjaar of na de afsluiting van een vorig project wordt flink wat tijd besteed aan de keuze van een thema. Dit is belangrijk omdat de betrokkenheid van alle groepsleden optimaal moet zijn om degelijk werk te verrichten.

We starten met een brainstorming. Er wordt een lijst opgesteld van alle zaken die de afgelopen maanden in de gezinnen tot problemen hebben geleid of situaties waar groepsleden zich te kort gedaan of uitgesloten voelden.

Deze gebeurtenissen proberen we onder grote noemers te verzamelen: huisvesting, onderwijs, schulden, tewerkstelling... Zo krijgen we de opsomming van grondrechten die geschonden worden en van de betrokkenheid van het aantal groepsleden hierop.

Om tot een definitieve keuze over te gaan stelden we een kader op met een aantal punten die mee een rol spelen bij de keuze van een thema. Dit kader is belangrijk omdat we als vereniging een opdracht en een verantwoordelijkheid hebben. Als we een rol willen spelen in de armoedebestrijding en in de dialoog met de samenleving moeten we rekening houden met deze opdracht en met deze verantwoordelijkheid. Voor de opstelling werd rekening gehouden met onze opdracht, de noden van de groep, de doelstellingen van de vereniging en de subsidie-eisen. Bovendien moet een nieuw thema een bijdrage leveren aan de armoedebestrijding en een verbetering bieden voor een grotere groep armen.

Een thema kiezen is een zaak waar tijd voor uitgetrokken wordt en niet gebeurt tijdens één enkele groepsvergadering. Vaak zijn we er meerdere bijeenkomsten mee bezig en doet de groepswerker vooronderzoek over de mogelijkheden die bepaalde onderwerpen kunnen bieden. We vinden dit belangrijk omdat een project maandenlang tijd en energie vraagt van de groep en de organisatie. De hele groep moet zich kunnen vinden in het thema en er moet ook enig zicht zijn op de mogelijkheid tot dialoog met beleidsverantwoordelijken. Het structurele werk moet perspectieven kunnen bieden op positieve veranderingen.

Op zoek naar een thema voor een nieuw project

In het voorjaar van 2001 sloten we ons vorig thema over kinderopvang af en gingen we op zoek naar een nieuw onderwerp. De keuze van een nieuw thema verliep in stappen.

We startten een eerste brainstorming aan de hand van de vraag "Waar had je onlangs problemen mee?". Dat leverde een hoop knelpunten op die vervolgens rond levensdomeinen worden gegroepeerd. Actuele problemen en actiepunten vormden een aanvulling op onze frustraties uit de eerste brainstorming. Deze lijst werd aangevuld met knelpunten en mogelijke thema's die aan bod kwamen in de gezins- en individuele ondersteuning.

Op die manier kregen we een lijst met negen items:

- Algemene hulpverlening, dienstverlening

- Schuldbemiddeling via het gerecht (collectieve schuldenregeling)
- Zelf je schulden aanpakken
- Een algemeen lespakket maken over leven in armoede
- Gedragsproblemen bij kinderen
- Toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers en invaliden
- Oude mensen en de problemen waar zij te maken mee hebben
- OCMW
- Algemeen dienstverlening
- Sociaal beheer
- Maatschappelijke assistenten
- Jeugdzorg en plaatsingen

Een derde stap bestond uit het toetsen van de mogelijke thema's aan 10 voorwaarden.

- Het thema moet een verband hebben met armoede.
- Je moet er kunnen achterstaan maar je moet het niet zelf meegemaakt hebben.
- In de groep moeten mensen zijn met ervaring rond het thema.
- Het moet kort en krachtig behandeld kunnen worden.
- We moeten het aankunnen.
- Er moet een ingang bij het beleid mogelijk zijn.
- Het thema moet te maken hebben met de Stad Antwerpen.
- We moeten kunnen komen tot haalbare resultaten op een niet te lange termijn.
- Het thema moet verschillen met de onderwerpen waar andere groepen binnen het APGA mee bezig zijn.²²
- Het moet iets nieuw zijn voor ons allen.

Deze besprekingen besloegen meerdere vergaderingen. Na schrapping en selectie aan de hand van het 10-punten kader bleven enkele thema's over die alle onder de noemer OCMW terug te brengen waren.

Een volgende, korte, fase bestond uit het maken van een sterkte/zwakte analyse: het verzamelen van de vraagtekens en de te onderzoeken zaken met betrekking tot het thema OCMW.

Het OCMW is een groot huis met vele kamers terwijl de deelnemers van de groep het meest te maken hadden met de hulpverlening in de wijken door de wijkmaatschappelijk werkers en centraal door de dienst Sociaal Beheer. De basishouding, de manier van hulp verlenen en de communicatie van de maatschappelijk werkers en andere waren een hot item. Bijna iedereen in de groep had ervaringen met het OCMW. De ondersteuning op maat bij Recht-Op creëerde verwachtingen naar andere hulpverlenende instanties. De groepsleden hadden een proces van emancipatie doorlopen en ervoeren dat ze zelf een belangrijke rol kunnen spelen in de hulpverlening. Er waren veranderingen op komst in het OCMW. Het was het moment om mee op de wagen te springen.

Aangezien het onderwerp 'Het OCMW' te ruim was, drong een afbakening zich op. De knelpunten die op tafel lagen, hadden vooral te maken met een basishouding: hoe kijkt men naar hulpvragers, hoe verleent men hulp, hoe betreft men hen bij de hulpverlening, welke rechten hebben hulpvragers...

²² Die andere verenigingen waar armen het woord nemen van het Antwerps Platform van Generatiearmen zijn Recht-Op werking Dam-Schijnpoort, Recht-Op werking Borgerhout, Het Open Huis van het Protestants Sociaal Centrum en Centrum Kauwenberg.

Reeds jaren geven verenigingen waar armen het woord nemen vorming aan hulpverleners en hulpverleners in opleiding. Meestal moeten een aantal vooroordelen doorprikt worden maar dan blijkt men heel vaak van goede wil. Wat we uit deze vormingssessies onder meer leerden, is dat de beleidsverantwoordelijken aan hulpverleners de mogelijkheden, de ruimte of de opdracht moeten geven om vanuit een respectvolle basishouding te werken. Het leek de groep dan ook prioritair om hun pijlen op het beleid te richten.

Het OCMW is een instituut met verantwoordelijken op verschillende niveaus. Ondertussen hoorden we dat er met de nieuwe OCMW-voorzitter veranderingen op til waren. We nodigden Monica De Coninck uit voor een kennismaking met Recht-Op en tastten af of zij interesse had voor onze knelpunten en voorstellen.

We deelden ons thema op in subthema's, onze kapstukken, en brachten ons verhaal.

- Informatie en communicatie
- De relatie met de maatschappelijk assistenten en hun houding
- Wetten en regels, rechten en plichten, extra's en gunsten,...
- Budgetbegeleiding en sociaal beheer
- De eigen inbreng van de cliënt, betrokkenheid en participatie

Monica De Coninck lichtte ook haar kijk toe: wat is belangrijk, wat wil ze veranderd zien, waaraan wil ze werken. Ze werkte volop aan een beleidsplan en wou daar zoveel mogelijk partners bij betrekken. Haar bereidheid om onze knelpunten mee nemen was oprecht en groot.

Op basis van al deze informatie werd beslist om de betrokkenheid van hulpvragers in de dienstverlening voorop te stellen als rode draad van het project rond het OCMW. We wilden een bijdrage leveren om deze betrokkenheid mogelijk te maken en te verhogen en we wilden voorstellen formuleren om deze participatie meer te garanderen. Er waren voldoende aanknopingspunten om het project over betrokkenheid van de hulpvrager aan onze kapstukken op te hangen:

- Informatie hebben en je rechten kennen is daarin een belangrijke zaak.
- Een open communicatie kunnen voeren is een eerste voorwaarde.
- Budgetbeheer en sociaal beheer kunnen we onder de loep nemen als case.
- De maatschappelijk werkers zijn de 'mogelijk-makers' van deze participatie.

De procedure: sporen, partners, opportuniteiten

Hierboven werd beschreven hoe een thema wordt bepaald. We vertrokken heel ruim van verschillende problemen, versmalden het tot de OCMW-hulpverlening en verfijnden dit onderwerp nog meer om te komen tot de betrokkenheid van de cliënt bij de eigen hulpverlening van het OCMW.

De richting die een project uitgaat wordt gestuurd door het resultaat dat we met een thema willen bereiken maar evengoed door een aantal omstandigheden die zich voordoen of mogelijkheden die zich aanbieden. Het is aan de groep en de groeps werkers om telkens

af te wegen in welke mate deze omstandigheden aangegrepen of opzij gelegd worden. Soms wordt zelfs een tijdlang een zijspoor gevolgd: dit spoor en de resultaten waar het naartoe leidt, zijn niet te voorzien maar kunnen een belangrijke meerwaarde bieden aan het project of aan de verbetering van de levenssituatie van armen.

Hieronder geven we een kort overzicht van de stappen die gezet werden en de contacten die gelegd werden en die elk op hun manier een invloed hebben gehad op de uitwerking van het project.

Al deze contacten, activiteiten hebben op één of andere manier het inhoudelijk proces en het verloop van de werkzaamheden beïnvloed. Ze leverden een andere kijk, gaven een nieuwe wending aan onze plannen. We hopen dat bovenstaande procesbeschrijving een idee heeft kunnen geven van de dynamiek van het proces. Het groepswork met de doelstelling om structurele veranderingen te bewerkstelligen volgt geen sterk uitgetekende wegbeschrijving en is afhankelijk van de input van verschillende actoren en van mogelijkheden die we onderweg tegenkomen.

Om door de bomen het bos te blijven zien, hielden we ons in de groep steeds voor dat onze bril de cliëntbetrokkenheid was. Verder hadden we ook onze kapstokken om activiteiten aan op te hangen. We hielden ze nauwlettend in de gaten en bewaakten met onze bril de richting van het project.

- 10 mei 2001: cursus Recht en Maatschappelijke Integratie over sociaal recht (organisatie Vlaams Forum Armoedebestrijding en Universiteit Antwerpen / met steun van de Koning Boudewijn Stichting). Karina Lenaerts van het OCMW geeft er een uitleg over de hulp die het OCMW biedt. Ze heeft een mapje bij met folders over de verschillende diensten van het OCMW. Ze vertelt dat er plannen zijn om deze folders te herwerken. Voor ons is dit een kans om een bijdrage te leveren en het probleem van informatie en communicatie structureel trachten te verhelpen.
- 15 mei 2001: Monica De Coninck bezoekt een groepsvergadering. We spreken over wederzijdse verwachtingen en visie en beide partijen leggen de bereidheid om samen te werken op tafel.
- Augustus 2001: We krijgen een bericht over een experiment in het sociaal centrum Kiel – het centrum in onze eigen wijk waar de meeste groepsleden ook aankloppen voor hulp. Het ‘instaproject’ is een antwoord op de nood aan kwaliteitsverbetering van de hulpverlening van het OCMW van Antwerpen. Een onderdeel hiervan is ‘de vaste intaker’ die wordt aangesteld voor nieuwe cliënten waardoor de overige maatschappelijk werkers geen permanenties meer hoeven te doen en meer tijd overhouden voor hun cliënten. We verzamelen in de groep onze eerste bedenkingen en ervaringen en stappen hiermee naar de coördinerende medewerker van het instaproject, Peter Staes, en de hoofdmaatschappelijk assistent van het sociaal centrum, Paola Vertongen.
- 19 september 2001: We worden uitgenodigd op de voorstelling van een HIVA-rapport over de kwaliteit van het OCMW in Antwerpen: “Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-hulpverlening: sleutel tot kwaliteit.”

- Op deze studiedag blijkt dat, op vraag van het Antwerpse OCMW, het cliëntperspectief uitgebreid door het HIVA onderzocht werd. Kwaliteit binnen de hulpverlening, toegankelijkheid, informatie over het aanbod van de dienstverlening, participatie,... Het lijkt ineens allemaal al gezegd en geschreven. Het HIVA biedt ook meerdere adviezen ter verbetering aan, adviezen waar we ons met de groep volledig in kunnen vinden. Het PIKZ-team (Programma Integrale Kwaliteitszorg van het OCMW Antwerpen) heeft de opdracht om een aantal adviezen tot acties uit te werken en op te volgen. Voor ons is duidelijk dat zij een partner moeten worden bij de verdere uitdieping van ons thema.
- In het onderzoek lezen we verder nog dat er aanknopingspunten blijven om vanuit onze invalshoek aan te werken.
- "Wat het proces van informatieoverdracht betreft, neemt het OCMW nog steeds een reactieve houding aan: ...er wordt gewezen op de nood aan een meer actieve houding en meer informatieoverdracht van de maatschappelijk werker naar de cliënt toe wat betreft het aanbod."²³
- Ons werk m.b.t. het bespreken van de overzichtelijkheid en toegankelijkheid van de informatie over het aanbod in het algemeen en de folders in het bijzonder moet in elk geval verder gezet worden.
- "I.v.m. budgetbegeleiding en budgetbeheer blijven verschillende organisaties wijzen op enkele knelpunten."²⁴
- Dit subthema behandelen we nog niet onmiddellijk maar we houden deze bedenking in ons achterhoofd.
- Oktober 2001: telefonisch contact met de stuurgroep informatie en communicatie (PIKZ) over de folders die een overzicht geven van het aanbod van het OCMW.
- We lichten hen in over ons werk i.v.m. een aantal folders die van toepassing zijn voor mensen van onze groep. Wij hebben in de groep ook een aantal voorstellen rond de verspreiding en bekendmaking van de folders.
- Zij zijn ook bezig zijn met het herwerken van folders. Blijkbaar is de doorstroming van informatie niet vanzelfsprekend...
- We maken afspraken om samen te werken. Zij sturen ontwerpen van vernieuwde folders door, wij geven onze gedetailleerde commentaar.
- Ter voorbereiding van 14 oktober 2001 (feestelijke manifestatie n.a.v. de internationale Dag van Verzet tegen Extreme Armoede in Antwerpen) krijgen we een voorlopige versie van het beleidsplan van Monica De Coninck. We herkennen een aantal van onze verzuchtingen:
 - emancipatorisch, op maat, preventief, cliëntgericht;
 - preventie en zelfredzaamheid;

²³ Peter De Cuyper. Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-hulpverlening: sleutel tot kwaliteit. Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Hoger Instituut voor de arbeid, 2001, p. 95.

²⁴ Peter De Cuyper. Het doelgroeperspectief binnen de Antwerpse OCMW-hulpverlening: sleutel tot kwaliteit. Leuven, Katholieke Universiteit Leuven, Hoger Instituut voor de arbeid, 2001, p. 91.

- sociaal beheer is, zolang er geen extra middelen zijn, een heikel punt
- Op 14 oktober stellen we onze vragen: mooie intenties maar hoe moeten die gerealiseerd. Is dit beleidsplan meer dan een politiek inpakmanoeuvre? Er wordt afgesproken dat de voorzitter het beleidsplan komt voorstellen op de groep.
- Eind oktober worden we via de Stichting Welzijnszorg van de provincie Antwerpen in contact gebracht met een arbeidsauditeur van de arbeidsrechtbank, Dirk Torfs. Op het arbeidsauditoraat is men met steun van de Koning Boudewijnstichting (KBS) een project gestart om een folder te schrijven over de beroepsprocedure bij het OCMW. De arbeidsauditeur vraagt ons om mee te werken aan de duidelijkheid voor de gebruikers van deze folder. We beslissen om met een beperkte werkgroep op dit aanbod in te gaan. Het brengt ons in contact met een andere instantie dan het OCMW, het levert een belangrijke bijdrage tot het kennen van je rechten en het moet het aanbod van het OCMW meer toegankelijk maken voor gebruikers. We kiezen voor behandeling in een kleine werkgroep omdat er ondertussen al heel wat folders van het OCMW doorgenomen zijn en we met de groep aan andere zaken willen beginnen werken.
- Intussen hebben we in de groep aanbevelingen verzameld over het verspreiden van informatie over het OCMW. We hebben eveneens systematisch commentaar verzameld bij de ontwerpfolders van de werkgroep Informatie en Communicatie van het PIKZ.
- In de loop van onze groepsgesprekken wordt meer en meer duidelijk dat het hebben van 'goede' informatie niet voldoende is om de toegang tot en de rechten t.a.v het OCMW te waarborgen. Het is zeker zo belangrijk dat de intaker of de begeleider op een 'goede' manier omgaat met die informatie. Door rollen-en situatiespelen verzamelen we knelpunten, voorstellen en aanbevelingen voor een goed (eerste) gesprek. We bundelen het geheel in een werkdocument, "Het OCMW van Antwerpen, waar klant koning is?"
- Op de voorstelling van het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting op 6 december 2001 is er een informeel gesprek met Monica De Coninck. We bespreken de stand van zaken van het groepswerk en er wordt een afspraak gemaakt om bevindingen terug te koppelen naar het beleidsplan.
- Eind december 2001 is er een eerste toetsing van knelpunten en voorstellen op een grote bijeenkomst van het APGA. De bevindingen en voorstellen van onze groep worden voorgelegd aan leden van vier andere Antwerpse verenigingen waar armen het woord nemen.
- Op 29 januari 2002 komt Tanja Van Kerckhoven (coördinator van de werkgroep Informatie en Communicatie – PIKZ) op onze vraag naar een groepsvergadering waar we onze aanbevelingen en ons werkdocument voorstellen. Zij neemt onze ideeën mee naar haar stuurgroep. We vragen uitdrukkelijk voor opvolging en terugkoppeling van onze aanbevelingen.
- Net als in 2000 geven we op vraag van de VVSG in 2001 en 2002 enkele vormingsmomenten over schulden en manieren om cliënten te betrekken in de hulpverlening hier rond. De aanwezigen zijn schuldbemiddelaars, budgetbeheerders en

budgetbegeleiders van OCMW's. De inbreng van twee groepsleden van Recht-Op maakt telkens discussie los over het verhogen van de betrokkenheid van cliënten.

- Op het Steunpunt ter Bestrijding van Armoede, Sociale Uitsluiting en Bestaansonzekerheid is eind 2001 een dialooggroep gestart over de werking van de OCMW's. Uitgangspunt is de vraag in welke mate het OCMW een hefboom is in de bestrijding van armoede. Deelnemers zijn vertegenwoordigers van Vlaamse en Waalse verenigingen waar armen het woord nemen en van de diverse administraties en sociale partners (vakbonden, mutualiteiten, VDAB/ONEM, VVSG en zijn Brusselse en Waalse tegenhangers...). We nemen deel met twee groepsleden. De inhoud van de discussies biedt stof voor het werk in de groep en andersom.

Begin 2002 is het tijd voor een round-up. We stellen een stand van zaken op en belichten mogelijke subthema's voor de toekomst. Oorspronkelijke knelpunten zijn versterkt, andere zijn erbij gekomen. Op enkele vlakken is er al hard gewerkt, op andere moeten we nog veel stappen zetten.

- Informatie en communicatie + (eerste) contact met het OCMW:
- Er zijn contacten en afspraken tot samenwerking en terugkoppeling met het PIKZ:
 - werkgroep info en communicatie
 - instaproject
- Rechten en plichten van de cliënt
 - de folder over de beroepsprocedure na een beslissing van het OCMW is in de maak
 - er is vraag naar een neutrale klachtendienst, in de groep van Recht-Op Schijnpoort/Dam licht men een ontwerp van decreet over cliëntenrechten door... We gaan er ons licht opsteken en kunnen op dit vlak misschien samenwerken?
 - het huisbezoek als controle wekt veel ongenoegens.
 - in de federale dialooggroep van het Steunpunt ter Bestrijding van Armoede, Sociale Uitsluiting en Bestaansonzekerheid werken we aan een evaluatie van de werking van het OCMW.
- Budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldbemiddeling...
 - de vorming met de VVSG loopt
 - de groep haalt regelmatig knelpunten aan t.a.v. deze diensten, betrokkenheid bij het OCMW wordt door hen vaak geassocieerd met inspraak in de budgettering. Wij zien het ruimer.
 - we kiezen ervoor om in de komende periode werk te maken van dit thema

Wat betrokkenheid betreft staan op de agenda nog steeds vragen over hulpverlening op maat, de cliënt als partner in het hulpverleningsproces en de hulpverlener als coach in het participatieproces van de cliënt.

Tegen eind 2002 willen we hierover een handleiding maken voor maatschappelijk werkers.

- In de loop van het voorjaar start het OCMW met 'regisseursgroepen'. Deze groepen moeten de lijnen van het beleidsplan 2001-2007 uitwerken en in acties omzetten. Voor

elk hoofdstuk van het beleidsplan is er een regisseursgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van het OCMW en deskundige buitenstaanders. Naar aanleiding van een vroeger dossier over toegankelijke rechtshulp worden we gevraagd om mee te werken in de regisseursgroep Juridische Hulpverlening.

- Op 28 februari 2002 komt Monica de Coninck terug naar de groep. Ze brengt Paola Vertongen, de hoofdmaatschappelijk werkster van het wijkkantoor Kiel en Jan Lauwers, het hoofd van de juridische dienst mee. Wij lichten onze stand van zaken en onze planning toe. De voorzitter gaf toelichting bij haar beleidsplan en de regisseursgroepen. We maken de afspraak om voor ons thema budgetondersteuning mee te werken met de betrokken regisseursgroep.
- Intussen gaan er meerdere regisseursgroepen van start. We krijgen meerdere vragen om aan regisseursgroepen deel te nemen. Er kruipt heel wat energie in het uitzoeken van de regisseursgroepen waar we voor onze thema's op de juiste plaats zitten en de manier waarop we daar zitten. Aanvankelijk is het helemaal niet vanzelfsprekend om armen mee te brengen naar de vergaderingen waar professionelen en deskundigen rond de tafel zitten. We moeten ook bekijken dat we de timing van ons eigen inhoudelijk proces niet doorkruisen, dat we tijd hebben om de regisseursgroepen voor te bereiden en de inhoud terug te koppelen naar de volledige groep van Recht-Op. Uiteindelijk engageren we ons voor de regisseursgroepen: Rechtsbemiddeling, Middelen, Communicatie en Klantrelatiemanagement.
- We richten ons op het thema budgetondersteuning en doen voorbereidend werk in de groep en in werkgroepen. Zo voeren we gesprekken rond juridische hulpverlening, met knelpunten en voorstellen en organiseren we een enquête bij actieve en niet actieve groepsleden over hun ervaringen met de dienst Sociaal Beheer. In keiharde discussies n.a.v. een stellingenspel verzamelen we meningen en voorstellen over de werkwijze van de dienst sociaal beheer. We nodigen het hoofd van de dienst sociaal beheer en iemand van de juridische dienst (over collectieve schuldbemiddeling) uit op een groepsbijeenkomst met vragen en confrontaties met onze voorstellen.
- We brengen een pakket knelpunten en voorstellen rond budgetondersteuning binnen in een ad hoc werkgroep van de regisseursgroepen middelen en juridische hulpverlening. Heel wat voorstellen worden omgezet in actiefiches.
- In de groep toetsen we de verzamelde voorstellen. De advocaat van de duivel legt het vuur aan de schenen. Voorstellen worden genuanceerd, scherper gesteld, geschrapt, aangevuld,...
- Met een kleine werkgroep worden een aantal 'good practices' inzake budgetbegeleiding bezocht. We gaan op stap naar het OCMW van Essen en naar Teledienst. En komen thuis met dromen, bedenkingen vragen,... . CAW de Mare reageert schriftelijk op een aantal vragen.
- Op de algemene vergadering van het Vlaams Forum ter Armoedebestrijding²⁵ over inkomen kijken we in de werkgroep schulden uit naar andere verenigingen die ook rond het thema budgetondersteuning werken.

²⁵ De koepelorganisatie van alle Vlaamse verenigingen waar armen het woord nemen, thans het Vlaams Netwerk van Verenigingen Waar Armen Het Woord Nemen

- Tijdens het Vooruitgangcongres van 2002 presenteert een delegatie van de groep in één van de werkgroepen recht op maatschappelijke dienstverlening hun ervaringen met betrokkenheid in het Antwerpse OCMW. Ze brengen er ook drempels en knelpunten over de informatiejungle, diensten budgetondersteuning en houding van de maatschappelijk werkers. Een week eerder bij de voorbereiding van het congres op een algemene vergadering van het Vlaams Forum Armoedebestrijding werden algemene bedenkingen en voorstellen uitgewisseld met andere verenigingen.
- In juni 2002 werken we nog een voorstel van budgetondersteuning d.m.v. trajectbegeleiding uit. We zoomen dieper in op oorzaken en mogelijke oplossingen van budgetproblemen.
- De groeps werkers pluizen ondertussen literatuur na. Om te vermijden dat we platgetreden paden bewandelen, om nieuwe invalshoeken te ontdekken, om een kader te maken voor het dossier, zo nodig voor het beleid, ...
- Vanaf september tot december behandelen we in de groep een derde deelthema: activering. De aanleiding hiervoor is de nieuwe wet op het leefloon en de bezigheden van de regisseursgroep Middelen. We schrijven een nota over activering en bezorgen hem aan de regisseursgroep Middelen.
- Op 4 oktober organiseert OCMW Willebroek een studiedag Armoede en Welzijn, "25 jaar OCMW, een vooruitblik". Een werker en een groeps lid van Recht-Op geven er een toespraak over hoe generatiearmen door het OCMW geholpen willen worden. Centrale thema's zijn maatzorg en participatie. Nadien volgde een debat tussen het panel (Monica De Coninck, voorzitter OCMW Antwerpen, Dirk Geldof, co-auteur van de jaarboeken "Armoede en sociale uitsluiting" en Recht-Op) en de genodigden (voorzitters, secretarissen, raadsleden en diensthoofden van OCMW Willebroek en omliggende gemeenten).
- Op 13 oktober nemen we deel aan de Antwerpse dag van verzet tegen armoede. Voor het debat in de werkgroep Budgethulp nodigen we Monica De Coninck (voorzitter OCMW Antwerpen), Inge Van Kerckhoven van de juridische dienst OCMW Antwerpen en Lief Vercruyse van Teledienst uit. We brengen verschillende voorstellen rond budgetondersteuning naar voor waarop de gastsprekers reageren. Tijdens het gesprek met de zaal worden uiteenlopende vragen gesteld en beantwoord.

2003 kondigde zich aan als een druk werkjaar m.b.t. ons thema. Tegelijk werd in de groep voor het eerst gevraagd hoelang we ons met het OCMW nog zouden bezighouden. We namen ons voor om tot het paasverlof door te gaan en daarna een nieuw thema voor de groeps werking te zoeken.

In onze werking van het Kiel waren ook veranderingen op til: er zou een derde werking van Recht-Op opgestart worden met een interne verschuiving van functies als gevolg. Er kwam een nieuwe groeps werker en een vacature voor de functie van ondersteuner.

Op 11 februari 2003 kwam Monica De Coninck een derde keer naar de groepsvergadering. We vroegen haar twee concrete zaken: één contactpersoon van het OCMW die ons op de hoogte zou houden van relevante discussies en vergaderingen en zou zorgen dat we op tijd betrokken zouden worden en een toegankelijk kanaal om de betrokkenheid van de cliënt op de agenda te blijven zetten. De vraag naar een vaste contactpersoon waarlangs de contacten met het OCMW zouden voortgezet worden, werd principieel positief beantwoord. Een concrete naam zou in juli doorgegeven worden. Onze deelname aan de regisseursgroep Klantrelatiemanagement beantwoordde de tweede vraag. Ons idee over het organiseren van een gebruikersgroep van cliënten van het OCMW die op regelmatige momenten bijeen zou komen, werd informeel besproken.

Regisseursgroep Middelen

Via Liliane Bachot, diensthoofd departement Sociale Zaken en regisseur van Klantrelatiemanagement, informeerde ons tijdens een vergadering van de regisseursgroep Klantrelatiemanagement over het idee van het opstellen van een meetinstrument rond activeerbaarheid van cliënten. Dat zou gebeuren in de werkgroep Activering van de regisseursgroep Middelen. Op onze vraag werden we uitgenodigd voor de vergaderingen.

- Op 26 mei 2003 namen we een eerste keer deel aan de werkgroep Activering. Een ontwerp van het meetinstrument om de graad van activering te bepalen, werd besproken. Dit was een technische discussie maar onze inbreng bestond voornamelijk uit het kaderen van gedragingen van kansarmen die door velen vaak en snel als ongemotiveerd en leugenachtig geïnterpreteerd worden. De bezorgdheid dat dit instrument niet mag leiden tot onrealistische verwachtingen m.b.t. activering en uitsluiting van financiële middelen, werd geuit en gedeeld door de deelnemers. Het zou moeten aangewend worden om cliënten kansen te bieden op een menswaardig leven. Volgende vergaderingen waar we aan deel namen waren op 4 juli waar o.a. onze tekst over activering werd besproken (zie hieronder) en op 16 september. We uitten onze bezorgdheden, stelden vragen over het betrekken van de cliënt bij het toepassen van het instrument en deden een voorstel om de toepassing te kaderen binnen maatzorg.
- Op 5 juni 2003 werd ons de vraag gesteld om deel te nemen aan de themacommissie Middelen op 27 juni. Concreet werd een ervaringsdeskundige gevraagd om een 10-tal minuten te laten vertellen wat het betekent om als OCMW cliënt met weinig middelen te moeten leven. De drukte van het moment (afscheidsfeestje, einde van de grote groepsvergaderingen, barbecue, ...) liet ons niet toe een dergelijke inbreng nog tijdig voor te bereiden en we antwoordden negatief. We mailden wel een tekst door rond activering die naar aanleiding van enkele vergaderingen over dit thema werd geschreven.
- Op 27 juni 2003 waren we aanwezigheid op de themacommissie Middelen op 27 juni 2003 met een groepslid.

Regisseursgroep klantrelatiemanagement

Tijdens een informeel polsten we Liliane Bachot of we geen inbreng mochten leveren

tijdens de themacommissie Klantrelatiemanagement omdat ons thema 'Betrokkenheid bij de eigen hulpverlening' zich daar volgens ons perfect toe leende. Johan De Muynck, de kabinetschef van Monica De Coninck, antwoordde bevestigend op onze vraag.

- Op 24 januari 2003 namen we deel aan de themacommissie Klantrelatiemanagement. De groepsworkster deed samen met een groepslid een presentatie over de beleving van armoede, betrokkenheid bij de eigen hulpverlening en maatzorg. Hier werd voor het eerst in publiek gevraagd naar een regisseur voor Recht-Op die ons bij relevante discussies in de regisseursgroepen op de hoogte zou brengen en ervoor zou zorgen dat we op tijd betrokken zouden worden. De co-begeleider en een ander groepslid waren eveneens aanwezig in de zaal. Onze tekst werd integraal opgenomen in de deelnemersmap van de themacommissie.
- Op 12 februari 2003 lieten we weten dat we verder geïnteresseerd bleven en betrokken wisten te worden bij deze regisseursgroep.
- Op 20 februari 2003, 20 maart en 30 september namen we deel aan de regisseursgroep. Onze inbreng ging over de toepassing van maatzorg, respect, vertrouwen, hulpverlening waar de participatie van de cliënt centraal staat, ... waardoor verzelfstandiging en autonomie van cliënt gestimuleerd en zijn afhankelijkheidspositie verkleind wordt (meer greep op zijn leven krijgt).
- Op 20 maart 2003 werden er werkgroepen samengesteld rond 4 actiepunten die zo goed als zeker door de raad als prioritair zouden worden aangeduid:
 - netwerk van aanspreekpunten
 - vraag- en aanbodanalyse
 - methodiek
 - informatie en communicatie.

Recht-Op engageerde zich voor de werkgroep Methodiek omwille van het concrete karakter van de gespreksthemas waardoor de inbreng en het betrekken van groepsleden vlotter zou kunnen verlopen. Het eerste onderwerp zou huisbezoeken worden (zie verder).

Werkgroep methodiek

- Op 8 april 2003 vergaderden we met de werkgroep. Er werd afgesproken dat Recht-Op cliënten zou bevragen rond huisbezoeken en de bevindingen ten laatste tegen 13 juni zou doorspelen aan Annick Van Herreweghe van DOKI, Dienst Kwaliteitsinitiatieven voorheen PIKZ, en voorzitter van de werkgroep. Tijdens een groepsvergadering was het onderwerp huisbezoeken al eens zijdelings aan bod gekomen. We bespraken het onderwerp eerst in minigroep van Recht-Op waarbij ook de grote samenkomst van het APGA werd voorbereid. Daar legden we de deelnemers van Kauwenberg, Open Huis, Recht-Op Borgerhout, Dam en Kiel een 12-tal stellingen voor. Een nota waarin de

resultaten van deze bijeenkomst, samen met onze eigen gegevens, waren opgenomen, werd 10 juni doorgespeeld aan Annick Van Herreweghe, nadien aan alle leden van de werkgroep.

- Op 27 mei, 8 juli en 25 september 2003 kwam vergaderden we opnieuw met de werkgroep rond het herwaarderen van het huisbezoek. Naast huisbezoeken werden door ook casemanagement, trajectbegeleiding en klachtenmanagement door de Raad als prioritaire acties aangeduid.

Regisseursgroep rechtsbedeling

Eén van de subthema's waar we met de groep tijdens het werken rond 'Betrokkenheid bij de eigen hulpverlening' bij stilstanden was sociaal beheer en bij uitbreiding elke vorm van budgetondersteuning. Aangezien dit thema bij de regisseursgroep Rechtsbedeling behandeld werd, zochten we contact met Anne Baré, coördinator van de regisseursgroep, en vroegen naar een overleg met o.a. Jan Lauwers, regisseur en hoofd van de juridische dienst.

- Op 10 februari 2003 hadden we een overleg met Jan Lauwers (regisseur), Anne Baré (coördinator) en Inge Van Kerckhoven (hoofd van Sociaal Beheer). We bespraken er onze voorstellen (o.a. gedecentraliseerd budgetbeheer of minstens een permanentiemoment in de wijken waarop cliënten met hun dan aanwezige beheerder kunnen praten; officieel aanbieden van budgetbegeleiding, ook voor niet-steuntrekkers; deze begeleidingen mee laten wegen in de dossierlast van maatschappelijk werkers; ...) We spraken over onze tekst rond budgetondersteuning met onze voorstellen en werden gevraagd om actief mee te werken aan de themacommissie van Rechtsbedeling op 28 maart.
- Op 26 februari 2003 hadden we contact met Jan Lauwers om te bespreken hoe de themacommissie zou georganiseerd worden en wie eraan zou deelnemen. Concreet vroeg men onze deelname aan een debat tijdens de themacommissie. De vragen die ons tijdens dit debat zouden gesteld worden, zouden opgesteld worden n.a.v. onze tekst rond budgetondersteuning. De tekst werd integraal opgenomen in de deelnemersmap van de themacommissie.
- Op 27 was er een repetitie van de themacommissie en op 28 maart 2003 namen we met en groepslid deel aan het debat tijdens de themacommissie. De raad heeft na elke themacommissie in principe 6 maanden tijd om hun prioriteiten te bepalen.

De stand van zaken m.b.t. Het gebruik in het ocmw van de verschillende informatiebrochures én de handleiding van recht-op

- Op 26 februari 2003 vernamen van Tanja Van Kerckhoven (DOKI) dat onze nota 'OCMW Antwerpen. Waar klant koning is?' eerst bij het PIKZ-team was terecht gekomen en dat men het gebruikte voor het project Instap (zowel voor het algemene project als voor de werkgroep Intake). De nota werd ook gebruikt voor het PIKZ-project 'Informatie en Communicatie' en werd doorgegeven aan de regisseursgroep Informatie en

Communicatie. Tenslotte was ook een kopie bezorgd aan de regisseursgroep Klantrelatiemanagement. De nota werd op al deze plaatsen gebruikt als basisdocument waarop men verder zou werken.

- We vernamen via een mail van 17 maart 2003 dat bij de bouw van elke nieuw sociaal centrum onze aandachtspunten overlopen werden en naarmate van het mogelijke in de praktijk werden omgezet. Het sociaal centrum van Wilrijk werd op dat moment gebouwd.
- Op 16 mei mailde Tanja Van Kerckhoven ons de nieuwe onthaalfolder van het OCMW die mede door onze medewerking tot stand kwam. Later kregen we meerdere exemplaren met de post samen met een begeleidende brief waarin onze participatie vermeld werd bij het opstellen van verschillende brochures.
- Op 7 juni 2003 vernamen we van Tanja Van Kerckhoven dat het OCMW de nieuwe brochures via verscheidene organisaties wilde verdelen. Daarvoor moest eerst een samenwerkingsverband opgezet worden. De brochures zouden in een nieuw kaftje komen dat momenteel nog niet klaar is. Om die reden worden de brochures voorlopig uitsluitend in de sociale centra en op het internet aangeboden.

We werden telefonisch ook gevraagd door Tanja Van Kerckhoven om iconen te bekijken die werden opgemaakt per strategische doelstelling en zouden gebruikt worden om op brieven af te drukken. Met ons subgroepje namen we ze kritisch onder het vergrootglas en speelden Tanja onze opmerkingen door. We kregen op onze vraag ook een beknopt overzicht van de departementen binnen het OCMW.

Verslag van de ronde tafel

Op 14 maart organiseerden we 'Aan Tafel', een rondetafel met groepsleden en personeelsleden van het OCMW van verschillende echelons. Zie bijlage voor het verslag van deze bijeenkomst.

Contacten met het arbeidsauditoriaat (dirk torfs) en de folder "wat kan je doen als je niet akkoord gaat met een beslissing van het ocmw".

Eind 2003 waren de folders gedrukt en kregen we van Dirk Torfs, arbeidsauditeur en projectleider, enkele exemplaren. We lieten hem weten dat we het jammer vonden dat er toch was gekozen voor een kleine letter en vroegen of het alsnog mogelijk zou zijn om ook folders met grotere letters te laten maken. Begin maart vroeg Liesbeth Boremans, Stichting Welzijnzorg en participant van het project, ons om de folder te evalueren. Dat deden we en een kopie van deze evaluatie mailden we door aan Dirk Torfs met een herhaling van onze vraag naar folders met een groter lettertype. Op 4 juni kregen we per post een brief van Dirk Torfs met een aantal folders met groter lettertype.

Wat niet zichtbaar is in bovengaande procesbeschrijving is de grote inzet en soepelheid van groepsleden, werkers en organisatie. Elk contact of samenwerking wordt voorafgegaan door meerdere telefoontjes, er moet babysit georganiseerd worden als de groep of een werkgroep samenkomt, groepsleden moeten herinnerd worden aan afspraken, een

vergadering van 3 uur in Brussel betekent 7 uur van huis zijn, contacten met relevante personen moeten grondig voorbereid worden, enz.. De aansluiting met andere diensten komt ook niet uit de lucht gevallen, er wordt getelefoneerd, mensen worden 'lastig gevallen' met vragen naar samenwerking. De samenwerking met anderen geeft ook aanleiding tot afhankelijkheid van anderen: we moeten rekening houden met hun timing en hun beslissingen.

Verslag van ronde tafel over « betrokkenheid bij de eigen hulpverlening van het ocmw 14 maart 2003

Aanwezig:

Groepsleden: Marie-Louise, Chantal, Ingrid, Melina, Brenda, Viviane, Monique Elke Deforce (*Armoedecel*), Diane Moras (*APGA*), Corry Peeters (*lesgeefster Maatzorg*), Karina Lenaerts (*diensthoofd*), Tanja Van Kerckhoven (*PIKZ*), Mieke Verspeeck (*Maatschappelijke Integratie*), Paola Vertongen (*hoofd SC Kiel*), Peter Staes (*SA SC Kiel*), Vera Maes (*SA – vaste intaker SC Kiel*), Anny Van Poppel (*stagiaire SA SC Kiel*), Marguerite Stuer (*SA SC Hoboken*), Esther Smets (*SA SC Hoboken*), Laure Hendrickx (*Recht-Op, Ondersteuning*), Frankie De Prins (*Recht-Op, groepswork*)

Verontschuldigd:

Groepsleden: Mieke, Rita, Wim, Nancy Martin Coninck (*bestuursdirecteur Maatschappelijke Integratie*), Liliane Bachot (*diensthoofd*), Irène Van Ginneken (*hoofd SC Hoboken*)

Verslag: Frankie De Prins (notulen Elke Deforce)

■ *Voorstellingsrondje: wie is wie ?*

■ *Korte voorstelling van Recht-Op en het thema 'Betrokkenheid bij de eigen hulpverlening'*

vzw Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen.

We werken met een groep mensen die in armoede leven, rond thema's die hun dagelijkse leven beheersen en moeilijker maken.

Die thema's kiezen de mensen zelf.

We vertrekken altijd vanuit de mensen hun eigen ervaringen.

Eerst gaan we op zoek naar knelpunten en problemen.

Daarna gaan we op zoek naar hoe het beter kan.

Zo formuleren we voorstellen en adviezen en stellen we een dossier samen.

Met onze adviezen stappen we dan naar het beleid dat bevoegd is voor het gekozen thema.

Op die manier bestrijden wij armoede en sociale uitsluiting op een structurele wijze.

DE BELEVING VAN ARMOEDE

Wie zijn de armen waar wij over spreken?

Wij hebben het over generatiearmoede. Gezinnen die werken aan een betere toekomst voor hun kinderen. Maar zij dragen het gemis aan kansen uit hun verleden mee.

Armoede is niet alleen een kwestie van weinig geld hebben.

Het heeft met vele problemen in ons leven te maken.
En de problemen komen dikwijls allemaal samen en ze versterken elkaar.
Wij dragen die problemen al generaties mee.
Bij ons gaat het over weinig kansen hebben.
Niet alleen over weinig hebben. Ook over niet meegeteld worden, weinig zijn,
het gevoel dat je er niet bij hoort, uitgesloten worden,... goed voelt zoiets niet!
Ik word bekeken, gecontroleerd, beschuldigd... en sluit mezelf af.
Mijn eigenwaarde en zelfvertrouwen zijn klein.
Ik ben geen baas over mijn eigen leven. Ik ben afhankelijk van allerlei wetten, regels en
beslissingen die boven mijn hoofd gebeuren.

Maar ik wil vooruit, en als ze vragen "Geraak je hier ooit uit...?"
... niet alleen
... met veel geluk
... laten we hopen

Het thema OCMW en de betrokkenheid bij de eigen hulpverlening

De groep koos een tijd geleden het OCMW van Antwerpen om rond te werken. En dan vooral de manier van dienst verlenen en hulp bieden. Heel wat mensen uit de groep hebben er problemen mee.

Armen zijn heel vaak afhankelijk van anderen. Die afhankelijkheid wordt niet doorbroken maar soms eerder in de hand gewerkt. Vele kansarmen denken dat zij altijd hulpverleners rond zich zullen hebben. Want vaak leert men vooral dat van een hulpverlener. Hij lost zo snel mogelijk het probleem op maar zegt er niet bij hoe je dat zelf kan.

Vanuit deze ervaring kozen de groepsleden als thema voor de vergaderingen 'Betrokkenheid bij de eigen hulpverlening'. We zijn vooral gaan kijken naar hoe mensen betrokken worden of kunnen worden in hun eigen hulpverlening. Want daar kan men echt beter van worden.

Een hulpverlening waarbij de participatie van de cliënt centraal staat, werkt op termijn preventief. Als iemand geleerd heeft hoe een probleem zelf op te lossen of te vermijden, vergroot zijn zelfstandigheid. Misschien heeft hij de volgende keer wel geen hulpverlener meer nodig?

Kansarmen willen maar al te graag leren om niet in schulden te geraken en om hun problemen zelf aan te pakken. Door hen actief te betrekken in hun hulpverlening geeft men armen de kans om hun situatie zelf te verbeteren. En zo kunnen zij stilaan meer greep krijgen op hun leven.

Doelstelling van de samenkomst

- Toetsen van voorstellen (onder meer i.f.v. inhoud dossier), vragen naar feedback en bespreken van relevantie, wenselijkheid voor het OCMW, haalbaarheid, knelpunten
- Verfijnen en aanpassen van voorstellen om de realiseerbaarheid te verhogen
- Dialoog van groepsleden (kansarmen) met personeelsleden van het OCMW (verschillende echelons) om elkaars vragen, verzuchtingen, problemen te leren kennen
- Nagaan wat op korte termijn realiseerbaar is of reeds in voege is (zgn. quick wins) en wat op langere termijn mogelijk is

Ervaringen van groepsleden

B: “Toen mijn assistent een andere job ging doen, heeft ze nog een afsluitend gesprek met mij gevoerd. Ze heeft daar ook mee gewacht tot na ik uit het ziekenhuis kwam, omdat ze dacht dat ik het anders niet goed zou verwerken. Ik vond het wel spijtig dat ze wegging, maar het was wel leuk dat ze zoveel rekening met mij hield.”

- *afsluitend gesprek gehouden, overgang begeleid*
- *rekening met situatie van cliënt gehouden*

C: “Vroeger had ik een slecht contact met het OCMW. Ik wilde dringend iets aan mijn schulden doen en had die vraag ook gesteld. Na drie maanden was er nog altijd niets gebeurd. De maatschappelijk assistente had ook nooit mijn dossier bij de hand en moest het dan nog in heel het gebouw gaan zoeken of dacht dat het verloren gegaan was.

Nu is het contact met het OCMW wel heel tof. Mijn maatschappelijk werker en ik spreken elkaar met de voornamen aan, wat toch heel goed doet. Toen ik met mijn schulden kwam, heeft hij direct een brief naar alle schuldeisers geschreven en me verzekerd dat hij ze diezelfde avond nog op de post ging doen. Ik mocht op mijn 2 oren slapen.

De rekeningen betalen had ik altijd al zelf gedaan en ik mocht dat ook blijven doen.”

- *elkaar met voornaam aanspreken*
- *problemen die belangrijk zijn voor cliënt direct aanpakken*
- *info geven wat hij zal doen*
- *participatie van cliënt stimuleren, o.a. door niet alles uit haar handen te nemen*

V: “Hoewel ik enkel bij het OCMW zit voor Sociaal Beheer, heeft het OCMW mij zelf opgebeld om een gratis reis voor mijn kinderen aan te bieden. Omdat ik ook geen zakgeld kon meegeven, hebben ze ook dát betaald. De overschot van dit zakgeld had ik teruggegeven en één jaar later wanneer ik er nog eens kwam, gaven ze dit terug. Ze zeiden er maar iets leuks voor de kinderen mee te kopen.”

- *spontaan info geven*
- *mening vragen*
- *belangrijke zaken voor cliënt onthouden*
- *spontaan rechten laten gelden*

M-L: “Mijn eerste assistent wilde niet veel met mij te maken hebben, omdat ik in het verleden wel eens lastig gedaan had. Op mijn vraag ben ik van assistent kunnen veranderen en ik ben echt content. Toen ik de eerste keer binnenkwam, gaf hij me al direct een hand. Hij legde uit wat hij allemaal moest vragen en waarom. Hij draaide ook vanzelf de computer zodat ik kon meekijken. Hij melde dat er nog een kleine rekening openstond en deed een voorstel over hoe dit te regelen. Hij vroeg wat ik ervan vond en of ik een ander idee had. Bij betalingen kreeg ik ook vanzelf de afschriften.

Toen hij er eens niet was, kreeg ik een andere assistent. Deze had alle juiste info en draaide ook spontaan de computer.”

- *2de kans geven*
- *hand geven*
- *info geven over inhoud en vorm van communicatie*

- *mening vragen*
- *uittreksels van alle betalingen spontaan opsturen*
- *computerscherm draaien zodat cliënt kan meekijken*
- *info aan vervangende assistent doorspelen voor afwezigheid*

M: "Ik kreeg een brief van de Huisvesting dat ik mijn huur niet had betaald en dat ze het aan een advocaat hadden doorgegeven. Maar ik had mijn huur al wel betaald, misschien wat aan de late kant. Ik ben hiermee naar het OCMW gestapt en zij hebben dit voor mij geregeld. Ook hebben ze mij kopies meegegeven van de brieven die zij verstuurd én aangekregen hadden."

- *dringende problemen meteen aanpakken*
- *cliënt op de hoogte houden van alle ondernomen stappen, zowel mondeling als schriftelijk*

M-L: "De LAC (Lokaal Advies Commissie) was vroeger echt niet vriendelijk. Nu wel: ze luisteren en staan open om gezamenlijke afspraken te maken.

Wel zou het nog leuker zijn als dat 'rechtbank-gevoel' kan wegvallen door die lange tafel. Ook zou ik het wel toffer vinden als wij ook een kopje koffie krijgen."

- *luisteren en openstaan voor de mening van de cliënt*
- *SAMEN afspraken maken, geen regels opleggen waar de cliënt akkoord mee moet gaan*

Ervaringen en bedenkingen van maatschappelijk werkers

- Het moment waarop iemand langskomt, maakt dat je soms de tijd niet hebt voor een langer gesprek. De beschikbaarheid van de maatschappelijk werker bepaalt hoeveel tijd er is voor de cliënt.
Bvb. Als er veel volk in de wachtzaal zit. Iedereen wil aan bod komen en niemand wil lang wachten.
- *Op afspraak werken is hier een antwoord op.*
Maar als je als cliënt op zo'n druk moment komt en je hebt meer tijd nodig, kan dat toch wel moeilijk zijn.
Een goede uitleg van de werker is belangrijk: waarom is er soms weinig tijd?
- Proberen je zo goed mogelijk in te leven in de persoon die voor je zit.
- Begrip opbrengen voor de gevoeligheden en de frustraties van de cliënt.
- Een stukje afstappen van de eigen gewoonten, waarden en normen en deze relativeren. Loslaten van de eigen rijkdom en van de evidenties die daaruit voortvloeien.
- Er zijn weinig makkelijke of moeilijke cliënten. Belangrijk is dat mensen op hún manier uitleggen wat voor hen moeilijk is.
- Wat we echt moeilijk vinden in het contact met cliënten is agressie, meerbepaald fysiek geweld.
- Mensen blijven mensen en moeten met gevoel behandeld worden.
- We zouden willen dat mensen ook aan ons zeggen of ze iets goed of iets niet goed vinden.
 - *M-L: Vroeger zou ik dat door mijn verleden niet gedurfd hebben. Maar nu wel. Het OCMW is zelf ook veranderd. Vroeger zou ik gebruld hebben.*
 - *Br: Ik zou dat ook doen, roepen...*
 - *I: Ik heb ooit een slechte ervaring gehad.*
 - *M-L: En als je in de grond wordt geboord, dan durf je niet meer terug te gaan. Alleen als de nood echt heel hoog is...*

- Er is bij het OCMW zeker iets veranderd: er is een grote input gedaan op gebied van personeel. Maar de werkers in de sociale centra voelen dat niet zo aan.
- Er werden ook nieuwe projecten opgezet om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren: er is de vaste intaker, er kan nu meer met afspraken gewerkt worden waardoor je als werker meer tijd hebt voor je cliënten.
- We zijn vanuit het OCMW echt bereid om te gaan zoeken naar hoe het anders en beter kan.
- Er zijn ook extra arbeidsbegeleiders aangesteld. Ook die werken vanuit samenwerking met de cliënt.
- Er wordt met nummertjes gewerkt en dat wordt positief gevonden.
- Als iemand op het einde van de voormiddag binnenkomt, probeer ik een afspraak te maken. Ik leg ook uit waarom ik dat doe.
 - *Een groepslid: Als ik voor de eerste keer ga en ik word teruggestuurd, zal ik misschien niet rap teruggaan.*
Oplossing kan zijn: deze mensen hun naam en adres + tel vragen. Dan kan je ze als werker zelf terug opbellen.
- Maar het zou pas ideaal zijn, indien er veel meer personeel was bij het OCMW. Dan kon je mensen altijd snel helpen, ook op zeer drukke momenten.
- Vormingswerkster: er is een grote werkdruk binnen het OCMW. Maar er is zeker ook een grote betrokkenheid en inzet bij de werkers. Ze willen zich echt inspannen om samen met de cliënten te zoeken naar oplossingen. Het belangrijkste is dat dit bij de cliënten ook zo overkomt.
- *Soms wil een hulpverlener snel mijn probleem oplossen. Ik ben dan rap geholpen maar heb dan wel niks geleerd.*
 - Dit is eigenlijk niet mijn manier van werken. Af en toe gebeurt het wel: soms moet ik snel werken en heb ik niet genoeg tijd om alles goed uit te leggen. Dan willen we vooral snel tot een oplossing komen.
 - Soms willen wij meer doen dan wat er gevraagd is, maar de cliënt wil dit niet altijd.
 - Sommige zaken zijn voor ons zo eenvoudig en zo duidelijk dat we er vergeten bij stil te staan dat het lang niet voor iedereen zo simpel is.
 - Het is en blijft altijd belangrijk om mensen zoveel mogelijk te betrekken bij hun probleem en bij het oplossen er van. In sociaal beheer of budgetbegeleiding is het bvb. erg belangrijk dat mensen weten wat er met hun eigen geld gebeurt.

2 menu's à la carte

Keuzelijsten: wat vind je belangrijk in het omgaan met cliënten? Stip de 3 belangrijkste aan...

Voor de groepsleden zijn dit allemaal belangrijke manieren om de cliënt bij zijn hulpverlening te betrekken zelfs indien een bepaalde uitspraak 0 scoorde...

Menu 1

Voorbeelden van betrokken worden	RO	OCMW
1. De assistent zet de luidspreker aan en ik mag horen wat er gezegd wordt	4	0
2. Ik mag in mijn dossier kijken. Het is in gewoon Vlaams en als ik wil, krijg ik er uitleg bij	2	2
3. De assistent vraagt hoe ik genoemd wil worden	1	0
4. Er wordt mij uitgelegd hoe ik soms overkom en daar leer ik iets van	0	1

5. De assistent heeft oog voor de moeite die ik doe, ik mag ook mislukken en krijg dan een tweede kans	7	6
6. Mijn assistent komt vaak terug op ons vorig gesprek: zo zie ik stilaan wat werkt en wat niet. Ik leer bij	1	2
7. Ik krijg regelmatig leesbare informatie. Folders maar ook overzichten van betalingen en zo	4	0
8. De assistent zegt dat hij niet alles weet of begrijpt en vraagt mij om uitleg. Hij probeert zich voor te stellen hoe ik mij voel	3	6
9. Ik heb 1 vaste begeleider waar ik met al mijn vragen terecht kan	6	3
10. We spreken het doel en de tussenstappen van de begeleiding af en ook de tussenstappen om dat doel te bereiken	5	4

• **“Oog voor de moeite die ik doe... 2de kans”**

Cliënten vinden het belangrijk dat er niet alleen oog is voor problemen maar dat er ook aandacht is voor hun inzet, voor de moeite die ze doen, voor de zaken die goed lopen. Door fouten te (mogen) maken, kan je pas leren. Niemand is perfect, iedereen kan eens terugvallen.

Als m.a. wil je kost wat kost vermijden dat de problemen nog groter worden. Maar soms moet je dit kunnen loslaten en aanvaarden dat niet alles volgens jouw plan verloopt. Je moet de raad hierover inlichten en tegelijk duidelijk maken dat dit aanvaardbaar is. Dat de levens van die mensen er nu eenmaal zo uit zien.

Als m.a. kan ik aanvaarden dat mensen fouten maken maar het kan zijn dat men dan ook de gevolgen moet dragen.

• **“We spreken het doel en de tussenstappen van de begeleiding af...”**

Dit is wel belangrijk! Het geeft structuur aan de begeleiding, Het helpt om zicht te krijgen op je eigen situatie.

In de praktijk beperkt zich dit heel hard naar het financieel aspect.

In de arbeidsbegeleiding wordt wél zo gewerkt. Het wordt niet altijd zo benoemd maar het gebeurt wel.

Ev. eens samen met hen op papier zetten.

Kan er ook zo gewerkt worden bij andere problemen?

- Collectieve schuldenregeling: daar heb je in principe weinig of niets in te zeggen.

Er is wél samen met mij een plan opgesteld op het OCMW.

Vanuit het OCMW zouden ze de voor- en nadelen van dat systeem op een rijtje zetten.

Een aantal levensdomeinen komt niet echt aan bod in de begeleiding. Dat vind ik vanuit het OCMW wel erg. De reden ligt in de hoge dossierlast.

Als je het merkt of mensen geven het zelf aan, dan wordt daar wel aan gewerkt.

Bvb. de nood aan een uitstap. Nu: sociaal toerisme.

Bvb. vragen m.b.t. vrijetijdsbesteding.

Ge durft dat niet te vragen. Ge voelt u schuldig. Heel veel extra's van het OCMW kennen wij niet. En wat je niet kent, daar ga je ook niet naar vragen.

We zijn ons ervan bewust dat een aantal vragen niet bij ons geraken. Als m.a. neem ik mezelf soms ook in bescherming tengevolge van de grote werkdruk. Ik kan het niet altijd waarmaken...

En wij, wij durven het niet te vragen.

Menu 2

Voorbeelden van betrokken worden	RO	OCMW
1. De assistent draait het scherm van de computer en ik mag meekijken	3	1
2. Dingen die ik zelf kan doen, mag ik ook zelf doen	6	8
3. De assistent legt mij uit wie er over wat beslist	1	1
4. In het OCMW staan infozuilen. Ze hebben ook een website waar ik info kan opzoeken	1	-
5. De assistent legt mij uit waar ik met klachten terecht kan	2	-
6. Mijn assistent staat open voor andere meningen, bijvoorbeeld over 'Wat is een menswaardig leven?', 'Waarom hebben mensen vissen, honden, sigaretten, een GSM, internet...als dat allemaal zoveel geld kost?'. Mijn mening telt mee en er wordt dikwijls naar gevraagd	10	8
7. Als mijn assistent er niet is, dan kunnen anderen aan mijn dossier om mij verder te helpen	6	2
8. Ik kan een gesprek vragen over wat er goed loopt, wat kan verbeteren,...	1	2
9. De assistent legt uit waarom hij iets doet of iets niet doet en geeft zijn mening	3	5

- “Dingen die ik zelf kan doen, mag ik ook zelf doen.”
Wil ik zelf doen, moet ik zelf doen, doe ik gewoon zelf...
Op die manier wordt er groeibevorderend gewerkt. Maar dat vraagt een uitgebreid gesprek.
Praten hierover is nodig. En je moet er ook over blijven praten.

Nabespreking

- Dit was boeiend. Ik wil graag zo'n gesprekken verder zetten. Ik hoorde ook heel wat herkenbare punten. We hebben alleen soms weinig tijd voor een overleg als dit.
 - Zeer leerrijk.
 - Ik hoorde heel wat klare taal.
 - Praten over wederzijdse dingen. Zo krijgen wij m.a.'en meer zicht op jullie manier van denken, leven, overleven...
 - Specifieker een paar dingen uithalen.
 - Menu 1 en 2 zijn terechte vragen van cliënten. Ik neem het mee naar mijn team.
 - Het vraagt wat tijdsinvestering maar toch is het belangrijk om dit verder te doen. De punten die hier besproken worden, kunnen daarna in de eigen teams besproken worden.
 - Kwaliteit is daarin belangrijk.
 - We hopen ook op een automatische terugkoppeling van het OCMW: wat is er nu effectief gebeurd met onze aanbevelingen, bedenkingen...?
 - Met het beleid moet er gewerkt worden aan o.a. sociaal beheer, tijdsdruk van de m.a.'en, visie
 - Veel interesse van OCMW-zijde.
 - Bedankt aan de groep.
 - Permanent overleg wordt door iedereen belangrijk gevonden.
 - Samen afspraken maken.
- Recht-Op kan werken dankzij de financiële steun van de stad Antwerpen en van de Vlaamse overheid.