



vzw Recht-Op

werking Dam-Schijnpoort

Lange Lobroekstraat 34

2060 Antwerpen

tel. : 03 / 217 43 70

fax : 03 / 217 43 79

e-mail : rechttop.dam2@yucom.be

werking Kiel + secretariaat

Hendriklei 19

2660 Hoboken

tel. : 03 / 825 35 02

fax : 03 / 828 85 34

e-mail : rechttop.kiel@yucom.be

Dit dossier is het resultaat van maandenlang werken van de groep van Recht-Op v.z.w., werking Dam-Schijnpoort. Armen hebben hiervoor hun leven en problemen op tafel gelegd.

We willen met dit dossier een probleem aankaarten en veranderingen voorstellen. Hoe meer mensen en diensten achter onze voorstellen kunnen staan, hoe groter de kans op een verbetering van de situatie.

U kan dit dossier bestellen bij Recht-Op v.z.w. aan 200 fr. per stuk.

Alle delen van dit dossier mogen gebruikt worden en gekopieerd worden mits bronvermelding.

Indien u het dossier zelf verspreid via fotokopies krijgen we graag een seintje. De groep is graag op de hoogte waar het resultaat van hun werk gebruikt wordt en voor welke doeleinden. Zelfs al gebeuren veranderingen traag dan is het een hart onder de riem om te weten dat er ook elders naar verbetering van de situatie gestreefd wordt.

Dit dossier wordt onderschreven door:

Centrum voor Rechtsondersteuning, Vereniging van Vlaamse OCMW-juristen, Vlaams Overleg Bewonersbelangen, Justitieel Welzijnswerk Antwerpen, Vlaamse Ombudsdienst (met een aantal punten van voorbehoud), Overleg Vlaamse Huurdersbonden, Opleiding Maatschappelijke Advisering (Karel de Grote-Hogeschool, Antwerpen), Welzijnszorg v.z.w., Steunpunt tot bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting, Vlaams Forum Armoedebestrijding, Antwerps Platform Armoedebestrijding, Stedelijke Armoedecel Antwerpen (Steunt Recht-Op in de vraag naar een toegankelijke rechtshulp. Vindt dit dossier daarvoor een degelijke basis)

V.z.w. Recht-Op kan werken dankzij SIF-middelen van de Stad Antwerpen en de Vlaamse overheid.

INHOUD

Inleiding: de kloof dichten.	1
<u>Deel 1: Recht-Op v.z.w. stimuleert het onderhandelingsproces tussen armen, de samenleving en het beleid.</u>	4
<i>Een vereniging waar armen het woord nemen.</i>	4
<i>Vele handen maken licht werk.</i>	4
<i>Armoede: meer dan alleen een geldprobleem.</i>	5
<i>Armoede voorkomen: de keuze voor een structurele benadering.</i>	5
<i>Dialogoog als methode.</i>	5
<u>Deel 2: De beleving van armen met het gerecht en justitie in het algemeen.</u>	6
<i>Niet zonder gevolgen.</i>	6
<i>Kriebels.</i>	6
<i>Een andere wereld.</i>	7
<i>Hoe rechtvaardig is het recht?</i>	9
<u>Deel 3: De geschiedenis van de rechtshulp in een notendop.</u>	12
<i>Het rechtshulpactivisme geboren.</i>	12
<i>Op gespannen voet.</i>	12
<i>De democratisering van de rechtshulp op het achterplan.</i>	12
<i>Witte marsen en hun gevolgen.</i>	13
<i>Monopolie: meer dan alleen een gezelschapsspel.</i>	13
<u>Deel 4: Justitiehuisen en de wet betreffende de juridische bijstand: gemiste kansen?</u>	14
<i>Niets voor niets.</i>	14
<i>Het bestaande rechtshulpaanbod: overdaad schaadt.</i>	15
<i>Welzijnswerkers en advocaten: samen sterk.</i>	16
<i>Mogen rechtshulpverleners helpen?</i>	18
<i>Armoede: wat is dat?</i>	18
<i>Hulp en controle: beter gescheiden.</i>	19
<i>Dat is dan 500 fr. a.u.b.</i>	19
<i>Versnippering troef.</i>	20
<i>Een vinger in de pap.</i>	21

Deel 5: Rechtshulp aan armen: een vak apart.	22
<i>Armen als grote afwezigen in rechtshulporganisaties.</i>	22
<i>Waar een wil is, is een weg.</i>	23
<i>(Rechts)hulpverlening onder de loep van de groep.</i>	23
<i>De vijf B's.</i>	23
A. Bekendmaking van rechtshulporganisaties bij kansarme groepen	24
B. Binnen gaan bij een rechtshulporganisatie	26
C. Het onthaal aan de balie	27
D. Wachten in de wachtzaal	28
E. De kennismaking met de rechtshulpverlener	29
F. Het gesprek zelf	29
<i>Zorg op maat</i>	29
(a) positieve hulpverlening	30
(b) integrale hulpverlening	32
(c) participatie van de hulpvrager	33
(d) gestructureerde hulpverlening	35
(e) gecoördineerde hulpverlening	35
<i>Door de ogen van de groepsleden</i>	35
G. Doorverwijzen naar een andere rechtshulporganisatie of tweedelijns bijstand	37
H. Afronden van het gesprek	38
Besluit: de kloof gedicht?	40
Bijlagen	
<i>Bijlage 1: aanvulling op deel 2; het kort verhaal 'Geseponeerd', door schrijver Erik Vlaminck en gebaseerd op een reële getuigenis van een groepslid van Recht-Op v.z.w.</i>	41
<i>Bijlage 2: lijst (groeps)activiteiten i.f.v. dit project</i>	44
<i>Bijlage 3: lijst publicaties Recht-Op v.z.w.</i>	46
Bibliografie	47

INLEIDING: de kloof dichten

De hervorming van justitie is één van de prioriteiten van de regering. Het snelrecht en de eenheidspolitie zijn daar tot nu toe de meest bekende gevolgen van. De kloof tussen de burger en justitie kleiner maken, is het algemeen gedeelde doel van al de recente veranderingen binnen justitie.

Ook de organisatie van de rechtshulp werd vanuit dezelfde nobele bedoeling hervormd. Er werd daarom een nieuwe wet geschreven die de rechtshulp reorganiseert: de wet betreffende de juridische bijstand¹. Deze wet is een uitvloeisel van het octopusakkoord over de hervorming van justitie.

Nu al is het duidelijk dat alvast deze wet, in zijn huidige vorm, de afstand tussen justitie en burger niet veel kleiner zal maken. Nochtans is en blijft de toegang tot het gerecht en rechtshulp een essentieel onderdeel van onze rechtsstaat en van gerechtigheid in het algemeen!

Mensen in armoede nemen minder dan anderen hun rechten op en komen er ook minder voor op². Redenen te over dus om blijvend werk te maken van een meer toegankelijke rechtshulp. Armen zijn niet alleen vragende partij, maar ook actieve, opbouwende hervormer. De voorstellen tot een meer klantvriendelijke rechtshulp die in dit dossier opgesomd worden, zijn dan ook het resultaat van een half jaar groepswork binnen Recht-Op v.z.w..

Ondanks de verhoogde aandacht voor de problemen van rechtstoegankelijkheid, is de stem van de rechtszoekende zélf slechts sporadisch te horen in onderzoeken over dit thema. Ook tijdens de hervorming van de juridische bijstand is te weinig stilgestaan bij wat nu precies de drempels en de vragen van de gebruikers zelf zijn. De inspraak en participatie van de (kansarme) burger was bij de opmaak van de wet juridische bijstand ver zoek.

Niet getreurd; een evaluatie van deze wet zal, onder leiding van dhr. Verwilghen, Minister van Justitie, omtrent eind 2001 plaatsvinden. Dit dossier kan een aanzet zijn tot meer inspraak bij deze evaluatie en eventuele andere toekomstige hervormingen. Daarnaast worden er in het Nationaal Actie-Plan Sociale Insluiting (NAPSI) de volgende beloftes geuit onder de hoofding 'rechtshulp': "In het kader van het voor iedereen realiseren van een toegankelijke en humane overheidsdienst zijn bijkomende maatregelen nodig. De regering zal tegen eind volgend jaar (= eind 2001) een actieplan hieromtrent opmaken."³

¹ De wet betreffende de juridische bijstand is verschenen in het Belgisch Staatsblad op 22 december 1998 en wordt toegepast sinds 1 januari 2000.

² Zie o.a. Centrum voor Beroepsvervolmaking in de Rechten, Arm Recht? Kansarmoede en Recht, Antwerpen-Apeldoorn en Leuven, Maklu en Garant, 1997, 445 blz.

³ Kabinet van de Vice-Eerste Minister, Minister van Begroting, Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie, Nationaal Actie-Programma Armoedebestrijding, Federaal luik, Brussel, 17 oktober 2000, blz. 15

Het Nationaal Actie-Plan Sociale Insluiting is er gekomen onder impuls van de Raad van Ministers van de Europese Unie.⁴ De opmaak en uitvoering van het programma wordt gecoördineerd door dhr. Vande Lanotte, Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting, Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie.

We hopen dat dit document, dat voornamelijk opgesteld werd op basis van ervaringen van mensen in armoede, nu serieus wordt genomen bij de evaluatie van de wet betreffende de juridische bijstand en de verdere uitwerking van het Nationaal Actie-Plan Sociale Insluiting.

Het is onze opzet constructief mee te denken over hoe binnen de brede sector van rechtshulp (dus ook binnen de wetswinkels, vakbonden, Centra Algemeen Welzijnswerk, mutualiteiten, ...) meer vertrokken kan worden van de behoeften van kansarme rechtszoekenden. Uiteindelijk is een overzichtelijke, klantvriendelijke, laagdrempelige dienstverlening een algemeen gedeelde zorg. De erkenning van de inspanningen van armen is een eerste stap. Een tweede stap is een bijsturing van het beleid op basis van de inhoudelijke inbreng van de groep armen die meegewerkt hebben aan dit dossier.

Een andere reden om de koe bij de horens te vatten en het debat tussen armen, de verschillende actoren binnen de rechtshulp en het beleid aan te zwengelen, is de volgende: als een organisatie toegankelijk is voor de meest kwetsbare groepen uit de samenleving kan je er van op aan dat ze ook open staat voor anderen. Werk maken van het dichten van de kloof tussen justitie en armen is daarmee gelijk aan minder afstand tussen justitie en burger.

Armen vragen dan ook geen uitzonderingsmaatregelen of aparte centra rechtshulp. Zo'n maatregelen worden door armen vaak als betuttelend ervaren en versterken het stigma. Wat daarentegen wel een vereiste is om kansarmen daadwerkelijk over de vloer te krijgen, is een specifieke aanpak die rekening houdt met hun gemiste kansen en hun fundamenteel gemis aan zelfvertrouwen.

In wat volgt starten we met een korte voorstelling van Recht-Op v.z.w.

Daarna halen we er een stukje geschiedenis bij: welke evoluties doorliep de rechtshulp?

In het derde deel gaan we in op de eigen beleving van armen met het gerecht. De overwegend negatieve ervaringen met het gerecht hebben namelijk belangrijke gevolgen voor de wenselijke organisatie en methodische keuzes bij het aanbieden van rechtshulp.

Het vierde deel is een doorlichting van de wet betreffende de juridische bijstand. Er worden beleidsaanbevelingen geformuleerd die aanzetten kunnen zijn tot meer dialoog bij toekomstige evaluaties van de wet en hervormingen.

⁴ Tijdens de tweede helft van 2001 neemt België het voorzitterschap waar van de Europese Unie. Tegelijk wordt dit het moment waarop het Nationaal Actie-Plan Sociale Insluiting (NAPSI) wordt ingediend bij de Europese Commissie, op basis van de objectieven die werden goedgekeurd op de Europese top van Nice (december 2000).

In het laatste deel ligt de focus op de specifieke methodische aanpak die ervoor moet zorgen dat armen over verschillende drempels kunnen/durven stappen en zich op het einde van de rit daadwerkelijk geholpen voelen bij hun juridisch probleem.

Alle (beleids)aanbevelingen zijn een schets van hoe rechtshulporganisaties op een ideale manier een aanbod op maat van armen kunnen uitbouwen. De praktijk dient uit te wijzen wat haalbaar is, op korte en op lange termijn. Dit belet niet dat we mogen dromen over en moeten streven naar de vooropgestelde, relatief hoge ambities.

DEEL 1: Recht-Op v.z.w. stimuleert het onderhandelingsproces tussen armen, de samenleving en het beleid.

Een vereniging waar armen het woord nemen.

Recht-Op v.z.w. is erkend als vereniging waar armen het woord nemen. We werken in de Antwerpse wijken Schijnpoort/Dam en Kiel. Mensen die leven in armoede komen bij Recht-Op v.z.w. samen in groep om te werken aan structurele veranderingen over zaken die hun leven bemoeilijken. We formuleren beleidsvoorstellen, treden in dialoog met diensten, de overheid en de samenleving. We voeren sensibiliseringsacties en geven vorming. De betrokkenheid van kansarmen in al deze activiteiten is essentieel. Momenteel liggen, naast de toegankelijkheid van eerstelijns rechtshulp, volgende thema's op tafel: recht op een leefbaar inkomen en recht op kinderopvang. De dossiers over huisvesting en onderwijs zitten in een opvolgfase.

Vele handen maken licht werk.

De groep van de werking Dam/Schijnpoort heeft 10 á 15 leden en komt sinds september 2000 tweewekelijks samen rond het thema 'toegankelijkheid van rechtshulp'. Daarnaast wordt er binnen Recht-Op v.z.w. ondersteuning geboden aan gezinnen die mee werken.

Opdat armen effectief 'het woord zouden (kunnen) nemen', is de eindverantwoordelijkheid van de ondersteuning, het structureel groepswork, de sensibiliseringsacties, de vorming, de vertegenwoordiging in verschillende stuurgroepen en overlegorganen en de coördinatie van dit alles in handen van vijf betaalde krachten (verdeeld over twee werkingen in twee buurten). Een maximale participatie van de groepsleden, ook op beslissingsniveau en bij zoveel mogelijk aspecten van de werking, staat hoog in het vaandel.

Dit dossier is het voorlopige resultaat van de groepsbijeenkomsten van de werking Dam/Schijnpoort.⁵ Vooral de aanbevelingen opgesomd in het tweede - en laatste deel, over de beleving van armen met het gerecht en de methodische aanpak bij rechtshulp, zijn het product van regelmatige bijeenkomsten van mensen die armoede aan den lijve ervaren. De beleidsaanbevelingen m.b.t. de wet juridische bijstand vloeien daarentegen voort uit denkwerk van personeelsleden van Recht-Op v.z.w.⁶ Ze werden wel ter toetsing en goedkeuring besproken op de groepsbijeenkomsten.

⁵ Een overzicht van de verschillende (groeps)activiteiten i.f.v. het thema 'toegankelijkheid van rechtshulp' is terug te vinden in bijlage 2, blz. 44

⁶ Zij formuleren de voorstellen vanuit hun eigen ervaringen met de individuele- en gezinsondersteuning, het structureel groepswork, de sensibiliseringsacties en vormingssessies.

Armoede: meer dan alleen een geldprobleem.⁷

Bij armoede draait niet alles rond centen. Het is geen nieuws om te stellen dat armoede niet alleen gaat over minder of meer 'hebben' maar evengoed over meer en minder 'zijn'. De getuigenissen van armen zelf liegen er inderdaad niet om: de niet zichtbare aspecten van armoede zijn vaak nog pijnlijker om dragen dan de materiële ontberingen en de beperkte financiële ruimte. De gevoelens van schaamte, het laag zelfbeeld, de voort-durende uitzichtloze stress...

Armoede voorkomen: de keuze voor een structurele benadering.

Armoede heeft een multi-aspectueel karakter en is een netwerk van achterstellingen op verschillende levensdomeinen tegelijkertijd (o.a. opleiding, arbeid, sociale en culturele participatie, huisvesting, rechtsbedeling, inkomen, ...). Deze verschillende achterstellingen versterken elkaar en veroorzaken op zich andere achterstellingen. We gaan er bij Recht-Op v.z.w. van uit dat kansarmoede veroorzaakt wordt door de structuur van de samenleving zelf. De maatschappij produceert armoede door de wijze waarop ze functioneert en door het feit dat haar organisatie allerlei uitsluitingsmechanismen toelaat.

Gevolg van deze visie is dat het niet gaat om het disciplineren of opvoeden van mensen in armoede. We gaan daarentegen, met mensen die armoede aan den lijve ervaren, op zoek naar de rationaliteit die achter de voortdurende uitsluitingsprocessen schuilgaat. Bij de structurele aanpak zoeken we m.a.w. naar de plaats en aard van uitsluitingsmechanismen en bieden we voorstellen om deze uit te bannen, te wijzigen of minstens onder controle te krijgen. Armoede moet in de eerste plaats voorkomen worden.

Dialogoog als methode.

Diverse overheden zijn sedert het Algemeen Verslag over de Armoede (1995) steeds meer vragende partij naar veranderingsvoorstellen vanuit armen zelf. De dialogoogmethode bleek, en blijkt steeds opnieuw, effectieve en efficiënte veranderingsvoorstellen op te leveren.⁸

Recht-Op v.z.w. blijft daarom (al sinds het begin van de vorige regering) de hoop koesteren dat deze bejubelde methode dan ook geconsolideerd wordt in een officiële erkenning van de verenigingen waar armen het woord nemen. Pas dan kan de dialogoogmethode écht breed ingang vinden. Pas dan kan er bij het maken van beleid meer rekening gehouden worden met de meest kwetsbare groepen uit de samenleving.

Recht-Op v.z.w. is actief binnen het Antwerps Platform Generatie-Armen en het Vlaams Forum Armoedebestrijding.

⁷ Recht-Op v.z.w. i.s.m. Samenwerkingsverband Turnhout, Vaart iedereen wel bij de actieve welvaartsstaat? Armen vragen aanpassing van de sociale uitkeringen aan de evolutie van de welvaart, Antwerpen, oktober 2000, blz. 11

⁸ idem, blz. 3

DEEL 2: De beleving van armen met het gerecht en justitie in het algemeen.⁹

Niet zonder gevolgen.

Het is absoluut noodzakelijk om vóór alles in te zoomen op de heel eigen beleving van armen met het gerecht en justitie in het algemeen. Hun ervaringen en belevingen aangaande justitie kleuren namelijk de wenselijke organisatie (deel 4) en methodische aanpak (deel 5) van de eerstelijns rechtshulp.

Bij het formuleren (en uitvoeren) van veranderingsvoorstellen mogen de specifieke gevoeligheden bij armen m.b.t. justitie niet uit het oog verloren worden. Ervaringen en belevingen, gezien vanuit de persoon die ze opdoet, zijn op zich altijd 'waar'. Elke individuele en persoonlijke beleving, hoe subjectief ook, kan niet ontkend worden. Daarom zouden ze steeds opnieuw moeten dienen als vertrek én - eindpunt bij (beleids)maatregelen.

Kriebels.

Gedurende twee bijeenkomsten vertelden de groepsleden a.d.h.v. een brainstorm en enkele stellingen over hoe zij de werking van justitie ervaren. De resultaten van deze gesprekken zijn ontstellend: mensen die in armoede leven hebben nagenoeg éénzijdig negatieve ervaringen en belevingen met 'het gerecht'.

"Kriebels, angst, stom groot gebouw, onduidelijkheid, beoordeling, onmacht, gerechtigheid, veel geld, het niet kunnen uitleggen, onbekend, spanningen en stress, jeugdrecht, oei oei oei, slechte ervaring, gevangenis, uitspraak, geroddel, daar wil ik niet binnenkomen, je voelt je crimineel, problemen worden niet opgelost, gemakkelijk dat de advocaat alles regelt, geldbank."

Dit is het resultaat van een korte brainstorm door de groepsleden van Recht-Op v.z.w.. Het vertrekpunt van de brainstorm waren de woorden: 'gerecht, advocaat, justitie en vonnis'. De frustratie en kwaadheid kwamen zó naar boven tijdens de brainstorm.

Om de ernst van het wantrouwen t.a.v. justitie nog duidelijker te maken: toen het Justitiehuis Antwerpen op de groep ter sprake werd gebracht, was de eerste reactie van enkele groepsleden: "Dat is toch niet dat gebouw op de leien, hé. (het Gerechtshof in Antwerpen, sic) Want daar wil ik niets mee te maken hebben!" Alleen al het woord 'justitie'-huis blijkt genoeg reden om te twijfelen aan het feit of ze daar zullen binnengaan. Laat staan daadwerkelijk geholpen worden ...

⁹ Lees voor een beter begrip van de beleving van armen met het gerecht bijlage 1, blz. 41: schrijver Erik Vlamincx schreef het kort verhaal 'Geseponeerd' n.a.v. een studiedag georganiseerd door het Justitiehuis Antwerpen over 'Kansarme groepen en hun rechten als slachtoffer van een misdrijf.' (23/02/2001) Het verhaal is geschreven op basis van een reële getuigenis van een groepslid van Recht-Op v.z.w. en verscheen in De Morgen van 24/02/2001.

Een andere wereld.

Om een beter zicht te krijgen op de oorzaken van het diep gewortelde wantrouwen t.a.v. justitie, stonden we gedurende twee bijeenkomsten stil bij de specifieke ervaringen en belevingen van armen met het gerecht. Om het gesprek over dikwijls pijnlijke zaken op gang te krijgen, werd met stellingen gewerkt. Enkele voorbeelden: 'Iedereen is gelijk voor de wet.', 'Als ik wil opkomen voor mijn rechten weet ik waar ik naartoe moet.', 'Ik heb al eens een positieve ervaring met de rechtbank gehad.', 'Mijn advocaat komt goed op voor mijn rechten.'

Doordat de groepsleden stelling innamen ('ik vind dat waar', 'ik vind dat niet waar' of 'ik weet dat niet/geen ervaring), werd de discussie mogelijk gemaakt.

Onderstaande citaten zijn slechts een greep uit de vele uitspraken die doorheen het praten over de stellingen naar boven kwamen. Ze drukken ons met de neus op de feiten: het 'recht op recht' is voor armen vaak geen realiteit. De citaten slaan zowel op ervaringen met de politierechtbank, de jeugdrechtbank, het vredegerecht en de advocatuur.

"Vooral door het feit dat ik schulden heb, blijf ik liever weg op de rechtbank. Zelf als ik in mijn recht ben ga ik er niet naartoe, want anders halen ze weer dingen en schulden van vroeger naar boven."

"Ik ben al negen jaar bezig met een zaak en ik heb nog altijd geen antwoord op mijn vraag. Ze geven mij geen informatie of uitleg."

"Ik voelde mij zo machteloos tegenover de rechter. Die zat daar op zijn piëdestal wat te broebelen en ik verstond er niks van. Ik voelde me toen dom en deed mijn mond niet meer open."

"Als je iets tegen de wet gedaan hebt, word je bestraft. Ook al heb je je redenen om de wet te overtreden, er wordt niet verder gekeken. Moesten ze meer luisteren naar de menselijke kant en waarom we soms dingen doen of juist niet doen, dan zouden ze volgens mij soms heel andere beslissingen nemen."

"Ik heb heel slechte ervaringen, vooral dan rond de plaatsing van mijn kinderen. De advocaat heeft ook nog maar weinig kunnen doen om mijn kinderen terug bij mij te krijgen. Ik weet tot nu toe nog altijd niet echt goed waarom ze mijn kinderen afgepakt hebben en wat ik moet doen om ze terug thuis te krijgen."

"Toen mijn man overleden was, moest ik voor de rechtbank komen. Ik had mijn dochttertje mee. Ze zeiden: 'Madame, schrijf eens alles op wat ge in huis hebt, hier is een briefje. Laat uwe kleine maar lopen...' Twee minuten later kreeg ik van dezelfde onder mijn voeten: 'Madame, kunt ge uwe kleine niet wat beter bijhouden?'

En toen ik 't één en 't ander opgeschreven had keek hij op dat briefje: 'Gij hebt een auto, verkoopt die dan om uw schulden te betalen. Hoe heb jij de begrafenis van uwe man betaald? Uw familie? Kunde da bewijzen?'

Ik was nog kapot van die begrafenis. Ze hielden geen rekening met mijn toestand toen. Je moet alles tegen wildvreemde mensen zeggen van uwe privé en dan stellen ze oplossingen voor die geen oplossingen zijn.”

“Volgens de geschreven wet is iedereen gelijk aan de wet maar in de praktijk is dat zeker niet altijd zo. Als ge er al een beetje anders uitziet of zo wordt ge al rap als een crimineel bekeken. Voor dat ge dan nog maar één woord gezegd hebt ziet ge ze dan al denken: ‘die zal wel iets mis gedaan hebben’.”

“Over advocaten hoor je mij niets zeggen, er zijn er goeie en minder goeie bij. Maar de rechters geloven ons niet altijd. En dat komt aan zulle, als een rechter je niet wil geloven terwijl ge toch de waarheid zegt.”

“Als wij corruptie plegen, vliegen we voor jaren in de bak, maar als de politie dat doet: zand erover...”

“Je voelt je geen mens meer in zo’n rechtszaal. Ik voelde me klein en niets waard toen ik eens moest voorkomen. Je mag je mond niet open doen of je vliegt de zaal uit. Ik heb dat toen meegemaakt. Ik kan u verzekeren dat ge dan achteraf niet veel meer moet weten van heel de rechtbank.”

Eén van de conclusies uit de groepsgesprekken is dat mensen in armoede meer gedwongen in contact komen met het gerecht dan dat ze vrijwillig rechtshulp zoeken. Afbetalingsproblemen, plaatsing van kinderen en problemen met de huishuur zijn zowat de meest voorkomende zaken waarbij de groepsleden vooral op hun plichten gewezen worden. Stuk voor stuk pijnlijke aangelegenheden die (via gerechtelijke uitspraken) heel ingrijpende gevolgen (kunnen) hebben. Armen zien het recht dan ook niet als een instrument om uit problemen te geraken maar eerder net het tegenovergestelde. In aanraking komen met het gerecht betekent een hoop miserie erbij...

Mensen in armoede weten trouwens dikwijls niet waar ze recht op hebben en kennen veel regelingen of wetten niet. Dit ligt niet altijd of alleen aan lage scholing. De steeds complexer wordende maatschappij en het groeiend aantal (rechts)regels zijn daar ook niet vreemd aan. Vele wettelijke regelingen zijn hoe dan ook niet afgestemd op de complexiteit van armoedesituaties. Gevolg daarvan is dat armen soms (onbedoeld) hun rechten niet verkrijgen of aan de kant geschoven worden.

Zo denken bijvoorbeeld nogal wat mensen die uitkeringsgerechtigd zijn dat zij geen belastingsformulier hoeven in te vullen. Ze stellen zich de vraag wat het nut ervan is als je toch nooit iets terugkrijgt of moet bijbetalen. Het ontoegankelijke jargon van de fiscus maakt het voor hen trouwens zo goed als onmogelijk om deze klus zelf te klaren. Het is niet evident om hulp te vragen voor iets waar je het nut niet van inziet. Dat door het nalaten van deze plicht de boetes en deurwaarderskosten ophopen, is een jammerlijk feit.

We pleiten er daarom voor dat er blijvend werk wordt gemaakt van brede informatie- en sensibiliseringscampagnes over rechten en plichten (preventieve rechtshulp). Daarnaast is er dringend (nog meer) aandacht nodig voor de doorzichtigheid én helder taalgebruik binnen justitie.¹⁰

Kansarme mensen worden, wegens de snellere criminalisering van hun gedrag, vaker dan doorsnee burgers geconfronteerd met een gerechtelijk optreden. Vranken, Geldof en Van Menxel denken daarbij in hun Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 1995 aan de verschillende behandeling van kleine criminaliteit tegenover de witte-boordencriminaliteit, aan het hogere risico op opeising van schulden door een deurwaarder of aan juridische betwistingen over huurproblemen.¹¹

Uit de gesprekken blijkt ook dat de angst groot is om niet of verkeerd begrepen te worden. Mensen zijn onder de indruk van het (ge)recht(sgebouw) en hebben het gevoel niks te mogen inbrengen in die 'andere wereld'.

Hoe rechtvaardig is het recht?

Het is ondertussen duidelijk dat armen het gerecht ervaren als een instelling die macht uitoefent, dwingend tussenkomt in hun leefomstandigheden, dreigt met beslag, plaatsing of straf.¹² Armen denken vaak dat ze geen rechten hebben. Ze ervaren het gerecht allesbehalve als een instelling die rechtvaardig werkt of rechtvaardigheid nastreeft.

In literatuur zijn over de relatie van recht tot rechtvaardigheid uiteenlopende opvattingen terug te vinden. Zo lezen we in het boek 'Recht voor maatschappelijk assistenten' dat "de relatie van recht tot rechtvaardigheid een veel voorkomend misverstand is." "Vooreerst", aldus de auteurs, "is het beoordelen van een rechterlijke uitspraak als 'onrechtvaardig' zeer gevaarlijk indien men niet alle elementen van een dossier, met inbegrip van de mondelinge verklaringen, kent waarop de rechter zich heeft gebaseerd. Vervolgens is -en het lijkt tegenstrijdig- rechtvaardigheid geen rechtsdoel. Of een rechtsregel rechtvaardig is, is een uiterst subjectieve beoordeling. Rechtsregels beogen objectiviteit, algemeenheid en rechtszekerheid."¹³ Dat het recht naast de ordening van de samenleving ook de bevordering van het maatschappelijk welzijn tot doel zou hebben, wordt in hetzelfde boek afgeschilderd als een beleids optie en geen rechtsdoel.

We stellen ons vanuit Recht-Op v.z.w. de vraag of het recht niet voortdurend als instrument gehanteerd wordt om beleidsdoelen na te streven en dus in werkelijkheid allesbehalve objectief en ideologisch neutraal is? Moet er niet voortdurend in de praktijk getoetst worden of een rechtsregel rechtvaardig is?

¹⁰ Zie hiervoor ook: De Morgen, Vertaalslag tegen de fiscus en de rechtbank. Vlaamse ombudsman doet juridisch jargon af als middeleeuws, 12/05/2001, blz 7.

¹¹ Vranken J., Geldof D. en Van Menxel G., Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 1995, 1995, blz. 121

¹² Zie ook: Koning Boudewijnstichting i.s.m. ATD Vierde Wereld en Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten, Algemeen Verslag over de Armoede, 1995, blz. 362 - 378

¹³ Boonen J., e.a., Recht voor maatschappelijk assistenten, 1994, blz. 8

En zijn het niet net de diensten eerstelijns rechtshulp (inclusief diegene die rechtstreeks verbonden zijn met het gerecht) die het voorrecht hebben vanuit de bevolking signalen op te vangen over zaken die veelvuldig en/of structureel fout lopen? Het lijkt ons logisch en belangrijk dat die signalen op zich gesignaleerd worden naar beleidsmakers.

Het Algemeen Verslag over de Armoede vermeldt over de relatie van recht tot rechtvaardigheid dat "armoede ipso facto enerzijds leidt tot situaties die als illegaal worden beschouwd (geen domicilie bijvoorbeeld) en anderzijds tot legale situaties die door de armen die ze moeten ondergaan als uiterst onrechtvaardig worden ervaren (een gezin op straat zetten kan, bijvoorbeeld, een groot maar perfect legaal onrecht zijn, net zoals bepaalde plaatsingen van kinderen). De arme burgers redeneren in termen van rechtvaardigheid, de rijke mensen in termen van recht. Geen wonder dus dat de armen aarzelen om zich op het terrein van recht te begeven, dit 'terra incognita' waar ze een goede kans lopen om zich op een onrechtvaardige wijze volkomen legaal te laten pluimen. Die uiteenlopende opvattingen van de relatie tussen recht en rechtvaardigheid maken deel uit van de uiteenlopende cultuur van arm en rijk."¹⁴

Vranken J., Geldof D., Van Menxel G. en Hubeau B. als gastauteur vermelden in het Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 1999 dat er in de schaarse juridische studies die armoede als perspectief hebben weinig sprake is van een integrale benadering. Ze stellen dat zo'n benadering nochtans meer dan noodzakelijk is: "Een integrale benadering stelt onder meer vragen naar de aansluiting van het recht op het maatschappelijk fenomeen armoede of naar de kloof tussen het recht en de armen. Ze vraagt of het recht een daadwerkelijke verbetering van de toestand van armen beoogt of veeleer bijdraagt tot bestendiging van hun problemen, of de armen wel hun weg in de wereld van het recht vinden of er hopeloos verloren lopen, of die weg voor hen hoe dan ook tot uitsluiting en discriminatie leidt en of het recht, doordat het de bestaande machtsverhoudingen en ongelijkheden onderschrijft, niet op zijn minst onrechtstreeks tot kansloosheid en sociale onmacht leidt of deze toestand verlengt, of het wel een adequaat instrument kan zijn voor armoedebestrijding, dan wel of er een ander, emancipatoir recht denkbaar is die armoede uit de wereld zou kunnen helpen."¹⁵

De groepsgesprekken binnen Recht-Op v.z.w. wijzen er in ieder geval onmiskenbaar op dat er wel degelijk een kloof is tussen het recht en armen. Ze wijzen er ook op dat het recht slechts uitzonderlijk een verbetering van hun toestand beoogt maar daarentegen eerder bestendigend werkt. Dikwijls hebben mensen in armoede de ervaring dat er alleen maar problemen bijkomen als ze met het gerecht in aanraking komen. "Het gerecht is voor ons een groot doolhof waarin we verloren lopen, daardoor kunnen we dikwijls niet voor onze rechten opkomen of lopen we soms zelfs nog meer tegen de lamp", aldus een groepslid.

¹⁴ Koning Boudewijnstichting i.s.m. ATD Vierde Wereld en Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten, Algemeen Verslag over de Armoede, 1995, blz. 363

¹⁵ Vranken J., Geldof D., Van Menxel G., Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 1999, 1999, blz. 168

Het mag dus geenszins verwondering wekken dat mensen in armoede nagenoeg éézijdig negatieve ervaringen en belevingen met het (ge)recht hebben. Het (ge)recht blijkt namelijk allesbehalve rechtvaardig te zijn.

Het rechtshulpactivisme geboren.

Tot het begin van de jaren '70 kon je met een juridisch probleem enkel de stap zetten naar een advocaat. Mensen met een karig inkomen konden voor hun rechten opkomen aan elke balie, waar een 'Bureau voor Consultatie en Verdediging' opgericht was. Ondanks het feit dat deze dienstverlening gratis was, werden er veel vragen gesteld bij de toegankelijkheid ervan.

Vanuit deze onvrede ontstonden de 'Wetswinkels'. Opzet was om naast de bestaande, officiële rechtshulp in een gemakkelijk toegankelijk centrum en in een informele sfeer een gratis aanbod te organiseren. Ondanks het feit dat de wetswinkels niet echt hun doelstelling bereikten (ze kregen vooral middenklassers over de vloer), kunnen ze wel een andere pluim op hun hoed spelden: het monopolie van de advocatuur op de rechtshulp werd niet meer als een evidentie aangenomen.

Op gespannen voet.

Vanaf begin de jaren '70 werd er in het welzijnswerk meer en meer aandacht besteed aan juridische problemen. De traditionele advocatuur leefde op gespannen voet met de nieuwe rechtshulpverleners. Tegelijkertijd beseften ze dat er toch iets moest gebeuren om de toegankelijkheid van het gerecht te vergroten en het eigen imago op te poetsen.

De democratisering van de rechtshulp op het achterplan.

In het begin van de jaren '80 lanceert de traditionele rechtshulp enkele verfrissende ideeën die drempelverlagend moesten werken: meer en betere openingsuren voor de Bureau's voor Consultatie en Verdediging, gratis telefonisch advies, samenwerking met OCMW's,...

Dit leidt in het midden van de jaren '80 tot een zekere windstille en informele taakverdeling tussen de rechtshulp georganiseerd binnen het welzijnswerk en de traditionele rechtshulp.

Het kritische activisme verwatert en de alternatieve initiatieven die hun deuren niet sluiten, gaan zich meer en meer specialiseren. De rechtshulpverlening wordt binnen de welzijnsorganisaties meer en meer gezien als belangenbehartiging rond specifieke maatschappelijke thema's. De democratisering van de rechtshulp schuift naar het achterplan. Tot ...

¹⁶ Gebaseerd op: Centrum voor Rechtsociologie (UFSIA i.o.v. Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden), *Sociale Rechtshulp in Antwerpen*, Brussel, 1996, 136 blz. + Van Houtte J., *De weg naar de eerstelijns hulp*, nota n.a.v. 2-jarig bestaan Justitiehuis Antwerpen, 15 maart 2001, 6 blz. + Inslegers G., *Juridische bijstand op de eerste lijn. Wie wordt aan het lijntje gehouden?*, in *Alert* (tijdschrift Pluralistisch Overleg Welzijnswerk), jrg. 25, nr. 5, oktober 1999, blz. 58 – 73

Witte marsen en hun gevolgen.

Na enkele pijnlijke feiten, die voor justitie de historische 'witte mars' teweeg bracht, werd de aandacht voor justitie er niet kleiner op. Enkele gevolgen voor de rechtshulp: op 25 juli 1997 keurt de federale ministerraad de oriëntatienota 'Een betere rechtshulp voor maatschappelijk minder begoede groepen' goed. Daarnaast verschijnt op 22 december 1998 de wet betreffende de juridische bijstand in het Belgisch Staatsblad. Het gaat om een hervorming van de zowel de eerstelijns – als tweedelijns bijstand. De 'Bureaus voor Consultatie en Verdediging' worden afgeschaft en vervangen door Bureaus voor Juridische Bijstand en Commissies voor Juridische Bijstand. Eveneens per gerechtelijk arrondissement zou, doorgaans in het kader van de opening van justitiehuisen, een toegankelijke juridische eerstelijns adviesverlening uitgebouwd worden. Het tweedelijns advies wordt voortaan verzorgd door advocaten die zich hiervoor vrijwillig opgeven.

Monopolie: meer dan alleen een gezelschapsspel.

De advocatuur wordt sinds de wet betreffende de juridische bijstand opnieuw meer de spil van de eerstelijns rechtshulp. De tweedelijns rechtshulp is altijd het speelveld gebleven van de (al dan niet betaalde) advocatuur. De verhouding van de traditionele rechtshulp tot de rechtshulp binnen het welzijnswerk wordt er sinds de toepassing van de wet (1 januari 2000) niet eenvoudiger op. Of dat met deze recente ontwikkelingen de rechtshulp ook toegankelijker geworden is voor kwetsbare groepen is nog maar zeer de vraag ...

DEEL 4: justitiehuisen en de wet betreffende de juridische bijstand: gemiste kansen?

Niets voor niets.

De wet betreffende de juridische bijstand is er gekomen in het kielzog van de oprichting van de justitiehuisen met de bedoeling justitie voor iedereen toegankelijk te maken.¹⁷ Eén van de basisopdrachten van de 28 justitiehuisen in België is het aanbieden van eerstelijns juridische bijstand. Deze opdracht bestaat er volgens het Koninklijk Besluit in "een onthaal en een (eventuele) verwijzing naar een bevoegde dienst te voorzien voor de burger die vragen of problemen heeft in verband met de activiteiten van de justitie. Het justitiehuis moet voorzien in een voldoende permanentie om de burgers toe te laten op regelmatige tijdstippen van deze dienstverlening gebruik te maken. Deze opdracht wordt georganiseerd door de directeur van het justitiehuis en door één of meer justitieassistenten. Tijdens dit onthaal kan ook beroep gedaan worden op de juridische eerstelijns bijstand; in dit kader houden advocaten hiervoor zitdagen in het justitiehuis."¹⁸

Het Justitiehuis Antwerpen, het grootste onder de justitiehuisen, telt in totaal 44 personeelsleden waarvan er 3 justitieassistenten instaan voor de eerstelijnsbijstand (2 halftijdse en 1 iemand voor 70%; situatie mei 2001). Elke dinsdag- en donderdagnamiddag van 13u00 tot 18u00 kan iedereen er met juridische vragen terecht. Daarnaast is op maandag, woensdag en vrijdag van 15u00 tot 17u00 en op dinsdag en donderdag van 18u00 tot 20u00 een advocaat aanwezig die op vrijwillige basis juridisch advies verleent.

Rekening houdend met het feit dat het werkingsgebied van het Justitiehuis Antwerpen het gerechtelijk arrondissement Antwerpen is (dit is ongeveer de helft van de provincie Antwerpen!), is het snel duidelijk dat we kunnen spreken over onderbezetting. Alle kansen en pogingen om een kwalitatieve eerstelijnsdienst rechtshulp uit te bouwen, worden daardoor in de kiem gesmoord. De inspanningen die geleverd worden door o.a. het Justitiehuis Antwerpen voor de uitbouw van rechtshulp verdienen meer (financiële) waardering.

beleidsaanbeveling

Indien de wetgever de eerstelijnsbijstand in de justitiehuisen au serieux neemt, moet hij daarvoor voldoende middelen voorzien. De verwachtingen die voortvloeien uit de opdrachten geformuleerd in het Koninklijk Besluit en de aanbevelingen in dit dossier kunnen anders, zelfs met de beste wil van de wereld, niet ingelost worden.

¹⁷ Overleg Sociale Rechtshulp, De organisatie van de juridische bijstand, documentatiemap, maart 2000, blz. 7

¹⁸ Koninklijk Besluit houdende de organisatie van de Dienst Justitiehuisen, art. 2, § 1

Het bestaande rechtshulpaanbod: overdaad schaadt.

Tijdens een groepsbijeenkomst stonden we o.a. stil bij de volgende stelling: 'Als ik vragen heb over mijn rechten of plichten, weet ik waar ik naartoe moet om informatie te krijgen of om geholpen te worden.'

Samengevat en om het met de woorden van een groepslid te zeggen was het unanieme besluit van het gesprek: "Al die diensten waar ge met vragen kunt komen over rechten en plichten; 't is een soep met ballekes waar ge van het kaske naar de muur gestuurd wordt!".

Er bestaat een grote vraag naar klare en duidelijke informatie over de sector van de 'sociale rechtshulp' bij mensen die in armoede leven. Velen hebben angst om met een hulpvraag op de verkeerde dienst terecht te komen.

Zoals eerder vermeld ontwikkelde er zich sinds de jaren zeventig, naast de advocatuur, een veelzijdig netwerk van diensten en organisaties die, elk vanuit hun invalshoek, een aanbod aan rechtshulp hebben ontwikkeld. We denken aan de wetswinkels, OCMW's, Centra Algemeen Welzijnswerk, huurdersorganisaties en diensten ingebed in wijkkantoren, vrouwenorganisaties, mutualiteiten, jongerenorganisaties, integratieorganisaties, werknemersorganisaties, consumentenverenigingen, diensten voor vreemdelingen, Centra voor Levens- en Gezinsvragen en het forensisch welzijnswerk (diensten en organisaties m.b.t. justitie, geneeskunde en psychiatrie). Daarnaast kan je ook nog terecht bij elke notaris voor juridische informatie en advies.

Het feit dat de openingsuren, de kostprijs, het aanbod, de specialisatie, de bereikbaarheid, het gericht zijn op specifieke bevolkingsgroepen ... van elke dienst verschillen, maakt het er niet eenvoudiger op voor de kansarme rechtszoekende. Het brede aanbod van rechtshulp is voor armen (én vele modale burgers) totaal ondoorzichtig.

Er is, alsof dit nog niet volstaat, ook maar heel miniem overleg en samenwerking tussen al deze organisaties. Laat staan tussen de sociale rechtshulp en de traditionele juridische bijstand door de advocatuur. Het Overleg Sociale Rechtshulp¹⁹, dat in het voorjaar 1999 opgericht werd naar aanleiding van (o toeval) de nieuwe wetgeving betreffende de juridische bijstand, is hierop een aan te moedigen uitzondering. Door het (te lang) uitblijven van formeel overleg en samenwerking is er op dit moment te weinig zicht op welke organisatie wat aanbiedt, welke de verschillen zijn, welke de leemtes zijn, enz.

Samengevat is de rechtshulp in het algemeen veeleer aanbodgericht dan vraaggericht. Er is een structureel gebrek aan visievorming over hoe rechtshulp georganiseerd moet worden. Het voor de rechtzoekende onoverzichtelijk landschap van de rechtshulp wordt er door de wet juridische bijstand spijtig genoeg niet overzichtelijker op.

¹⁹ Aan het Overleg Sociale Rechtshulp participeren: de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, het Overleg van OCMW-juristen, het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, het Vlaams Overleg Bewonersbelangen, de Kinderrechtenwinkels en het Onderzoeksinstituut voor Verbruikersorganisaties. De aandachtsambtenaar van de Vlaamse Gemeenschap voor justitie en welzijn en een afgevaardigde van het Centrum Voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding (Steunpunt ter bestrijding van Bestaansonzekerheid, Armoede en Sociale Uitsluiting) participeren als waarnemer in het Overleg Sociale Rechtshulp.

Een veralgemeende, eenduidige eerstelijns hulp blijft tot op heden ontbreken. De wet zou een middel kunnen (geweest) zijn om de chaos van diensten en organisaties die op de één of andere manier rechtshulp aanbieden, in wat duidelijker banen te leiden.

beleidsaanbeveling

De groep van Recht-Op v.z.w. vraagt dat de sector zich als volgt (her)organiseert: er moet één soort organisatie komen, met één duidelijke naam (dienst voor rechtshulp) waar je met al je vragen en hulp voor eender welke rechten en plichten terecht kan of correct doorverwezen wordt naar een meer gespecialiseerde dienst. De groepsleden kiezen m.a.w. voor het één-loket-systeem.

Belangrijk hierbij is wel dat afstand als een grote toegangsdrempel wordt ervaren. Wijkgebonden 'diensten voor rechtshulp' zijn dus wenselijk. Deze diensten moeten hun deuren openzetten voor alle burgers en niet alleen voor bewoners die binnen de grenzen van die bepaalde wijk wonen. Als er een rechtshulpverlener werkt in jouw eigen wijk waar je liever geen beroep op doet (om welke reden dan ook), moet je de mogelijkheid hebben om je vraag te stellen in een dienst voor rechtshulp in een andere wijk.

Dit is vrij hoog gegrepen, maar gezien het Nederlands (voorbeeld)model waar 'Bureaus voor Rechtshulp' deze rol vervullen, niet onmogelijk.

beleidsaanbeveling

Om de brede sector van de rechtshulp door te lichten en klantvriendelijker te maken zou de oprichting van een 'consumentenbond voor rechtszoekenden' niet misstaan. Deze consumentenbond kan functioneren als inspraakorgaan voor rechtszoekende burgers, als klachtenbank, als kwaliteitsbeoordelaar, als vormingsorganisatie en als adviseur voor alle diensten en organisaties die rechtshulp aanbieden.

In plaats van een evaluatie van de wet betreffende de juridische bijstand dringt er zich dus veeleer een grondige evaluatie van de rechtshulp in zijn geheel op! Vertrek- en eindpunt moet daarbij niets anders zijn dan de vraag en zorg hoe de (kansarme) rechtszoekende het best geholpen kan worden bij problemen die een juridische oplossing vragen.

Welzijnswerkers en advocaten: samen sterk.

Om rechtshulp op zo'n manier aan te bieden dat armen zich daadwerkelijk geholpen voelen, moet de rechtshulpverlener naast juridische, ook over heel wat specifieke agogische vaardigheden én over basiskennis m.b.t. armoede beschikken.²⁰ Het spreekt voor zich dat deze vaardigheden en kennis (gezien de opleiding) veelal afwezig zijn bij advocaten die deze taak (al dan niet vrijwillig) opnemen. Daarom is een nauwe(re) samenwerking tussen welzijnswerker en juristen/advocaten meer dan wenselijk.

²⁰ Zie hiervoor deel 5: rechtshulp aan armen: een vak apart.

Bij een groot deel van de advocatuur is nog steeds het 'geitenwollensokken'-beeld over het maatschappelijk werk aanwezig. Dit is begrijpelijk gezien de totaal verschillende invalshoeken van beide beroepsgroepen. Terwijl maatschappelijk werkers meer aandacht hebben en ingaan op de (subjectieve) beleving van mensen, staan juristen/advocaten eerder stil bij de volgens hen juridisch relevante aspecten van 'een verhaal'. Dat deze laatste daardoor (ongewild) minder ingaan en focussen op de voor de cliënt belangrijke aspecten is niet ondenkbaar. De groepsleden van Recht-Op v.z.w. geven echter aan dat een goede advocaat voor hen iemand is die o.a. actief luistert naar héél het verhaal. Concreet betekent dit dat er zaken aan bod moeten kunnen komen die minder of zelfs niet (juridisch) ter zake doen. Er is dus niet alleen aandacht nodig voor het resultaat of produkt maar evengoed voor het proces tijdens de rechtshulpverlening aan armen.

Op een integrale en professionele manier bij gevoelens en belevingen van armen stilstaan, vereist een specifieke deskundigheid waar maatschappelijk werkers meestal meer kaas van gegeten hebben. Recht-Op v.z.w. wil daarom een appèl aan de advocatuur doen om de specifieke deskundigheid van het welzijnswerk (meer) te erkennen.

De juridische kennis en vaardigheden waar juristen en advocaten dan weer grondiger in geschoold zijn, zijn evengoed een broodnodige aanvulling op de agogische deskundigheden van welzijnswerkers. Béide invalshoeken en complementaire deskundigheden zijn nodig om kwaliteitsvolle rechtshulp te kunnen bieden aan mensen in armoede.

De wet juridische bijstand stuurt te weinig aan op meer samenwerking. Integendeel, bij lezing van de wet krijgen we de indruk dat de advocatuur (terug meer) als spil van de eerstelijns rechtshulp wordt gezien. We zetten dan ook grote vraagtekens achter de vraag of dit uiteindelijk ten goede zal komen van de kansarme rechtszoekende. Parmentier wijst er trouwens op dat "het leeuwendeel van de rechtshulp zich volledig buiten elke gerechtelijke context situeert, met andere woorden op de eerste lijn bevindt."²¹ Deze eerstelijns rechtshulp hoeft dus niet noodzakelijk door de advocatuur uitgevoerd te worden.

beleidsaanbeveling

De wetgever moet (nog) meer impulsen geven voor een evenwichtige samenwerking tussen welzijnswerkers en advocaten. Sociale rechtshulp uitgevoerd door hoofdzakelijk welzijnswerkers en juridische bijstand uitgevoerd door de advocatuur mogen niet in concurrentie staan. Er moeten daarom formele overlegorganen opgericht worden waar concrete samenwerkingsakkoorden uitgewerkt kunnen worden. Respect voor ieders eigenheid en deskundigheid is daarvoor een basisvoorwaarde.

²¹ Parmentier S., Kansarmoede en rechtshulp. Enkele concrete uitdagingen op de drempel van de volgende eeuw, in: Centrum voor Beroepsvervolmaking in de Rechten, Arm Recht? Kansarmoede en Recht, Antwerpen-Apeldoorn en Leuven, Maklu en Garant, 1997, blz. 108

Mogen rechtshulpverleners helpen?

De definitie van juridische eerstelijnsbijstand in de wet betreffende de juridische bijstand heeft het over "praktische inlichtingen, juridische informatie, een eerste juridisch advies of de verwijzing naar een gespecialiseerde instantie of organisatie."

Vooraleer kansamen effectief vrijwillig beroep gaan doen op diensten die rechtshulp bieden, is een minimum aan vertrouwensband noodzakelijk. Om een vertrouwensband op te kunnen bouwen met kansarme rechtszoekenden is een integrale aanpak/kijk aangewezen. Armen verwachten vooreerst erkenning, dat er (liefst door een vaste hulpverlener) geluisterd wordt naar hun verhaal. Stilstaan bij eventuele emoties en mogelijke linken tussen het gestelde probleem en andere levensdomeinen vraagt veel tijd en zoals gezegd specifieke agogische vaardigheden.²²

Indien de juridische eerstelijnsbijstand zich beperkt tot de opsomming van activiteiten zoals gedefinieerd in de wet is de kans groot dat kansamen er slechts éénmalig beroep op zullen doen. De eerstelijns bijstand mag niet gereduceerd worden tot een vluchtig eerste contact dat meestal eindigt in een doorverwijzing naar tweedelijns bijstand waar de hoofdrol gespeeld wordt door de advocatuur. Bevond het grootste deel van de rechtshulp zich trouwens niet 'buiten elke gerechtelijke context'? Als de wet juridische bijstand een cliënt-georiënteerde dienstverlening wil stimuleren, dringt een verbreding van de definitie van rechtshulp op de eerste lijn zich op.

beleidsaanbeveling

Naast de ruimte en mogelijkheid tot het opbouwen van een vertrouwensband zou de definitie van juridische eerstelijns bijstand eveneens verbreed moeten worden met praktische service zoals: samen formulieren invullen, samen brieven schrijven of personen contacteren, bemiddelen, onderhandelen en het regelen van de toegang tot procesbijstand (tot en met de mogelijkheid om als eerstelijns rechtshulpverlener mee de eerste stap(pen) zetten bij een doorverwijzing). Deze service moet verleend kunnen worden met het oog op het vermijden van problemen en de daaruit voortvloeiende processen.

Armoede: wat is dat?

Kennis over de leefwereld van armen, over de manieren waarop mensen in armoede geraken, over de uitsluitingen en hun verwevenheden, over hoe mensen met hun armoede en sociale uitsluiting omgaan en over hoe ze proberen weerwerk te bieden aan de uitsluitingsprocessen, verkleint de kansen op misverstanden tussen de hulpverlener en -vrager. Vorming en dialoog met mensen in armoede hierover, zijn belangrijke voorwaarden om 'zorg op maat' (zoals beschreven in deel 5) te kunnen bieden.

²² Zie hiervoor deel 5: rechtshulp aan armen: een vak apart.

beleidsaanbeveling

Bij de uitbouw van regelgeving dient er aandacht uit te gaan naar het formuleren van impulsen tot vorming over en dialoog met armen zodat rechtshulpverleners kansen krijgen en aangezet worden om hun kennis m.b.t. armoede te verminderen.

Hulp en controle: beter gescheiden.

In de wet wordt de rechtshulp niet expliciet losgekoppeld van de dwingende, controlerende kant van de rechtspraak. Zo bevindt het Bureau voor Juridische Bijstand zich in Antwerpen bijvoorbeeld in het Gerechtshof zelf. Daar naartoe moeten gaan voor bijvoorbeeld een aanvraag pro Deo advocaat is voor sommigen voldoende reden om het al op te geven en de zaak te laten voor wat ze is.

Sommige groepsleden stappen liever niet binnen in een justitiehuis omdat 'men' dan denkt dat ze in de gevangenis gezeten hebben. Eén van de andere opdrachten van de justitiehuizen is namelijk het opvolgen van mensen die een straf hebben opgelopen en vrij zijn onder voorwaarden. Arme mensen ervaren sowieso al vaak genoeg negatieve etikettering dat ze nog liever hun probleem opkroppen of laten aanslepen.

Het kan met andere woorden niet genoeg benadrukt worden dat rechtshulp volledig apart dient te werken van de rest van justitie. De eerder beschreven éézijdig negatieve ervaringen en belevingen van armen met het gerecht spreken boekdelen. Deze belevingen au serieux nemen impliceert onderstaande aanbeveling.

beleidsaanbeveling

Rechtshulp wordt het best losgekoppeld van de rest van justitie die voor kansarmen hoofdzakelijk als controlerend en bestraffend ervaren wordt. Om duidelijkheid te scheppen en drempels naar beneden te halen, dient de juridische bijstand in lokatie, personeel en methodiek apart te werken.

Dat is dan 500 fr. a.u.b.

Voor het stellen van een eenvoudige vraag over rechten of plichten moeten, volgens de wet juridische bijstand, opnieuw de nodige bewijzen van inkomsten voorgelegd worden. De advocaat in kwestie schat in of de voorgelegde papieren voldoende bewijs zijn om te kunnen genieten van kosteloze bijstand. Zoniet is de kostprijs 500 fr. De advocaat moet eveneens rekening houden met de lasten die voortvloeien uit een buitengewone schuldenlast. De interpretatie van de advocaat is dus essentieel in de beslissing of iemand kosteloze bijstand kan krijgen. Dit is niet zonder gevaar.

Om gratis tweedelijnsadvies te krijgen, worden voortaan lagere inkomensgrenzen gehanteerd. Dit juichen we uiteraard toe. We vernemen vanuit het Vlaams Overleg Bewonersbelangen dat er echter onduidelijkheid is in de interpretatie waardoor de eenvormigheid zoek is. En het is, gezien de schuldenlast, ook op de tweede lijn van belang steeds rekening te houden met het besteedbaar inkomen.

Armen moeten heel regelmatig 'bewijzen dat ze arm zijn'. Hoewel dit veelal om begrijpelijke redenen is, ervaren ze dit vaak als inbreuk op de privacy en als een vernedering. Het steeds opnieuw moeten voorleggen van de vereiste papieren vraagt van armen heel veel tijd en energie. Om een busticket uit te sparen worden er heel wat kilometers te voet afgelegd om steeds opnieuw papieren te verzamelen bij allerlei diensten. Sommige groepsleden hebben een halftijdse job aan het verzamelen van alle nodige papieren en stempels voor allerlei instanties.

beleidsaanbeveling

Op dit moment wordt zo goed als nergens de letter van de wet toegepast en kan iedereen gratis terecht in bijvoorbeeld de justitiehuisen. Bij de evaluatie van de wet kan dus het best ingeschreven worden wat nu meestal en gelukkig in praktijk toegepast wordt: volledige kosteloosheid van de eerstelijnsbijstand.

Iedereen die enige ervaring heeft met kansarmoede weet dat het moeten bewijzen van je inkomsten stigmatiserend werk en op zich voldoende is om alvast een pak mensen die leven van een uitkering niet te bereiken. Volledige kosteloosheid is daarom een absolute basisvoorwaarde opdat kansarmen vrijwillig de stap zouden zetten naar eender welke eerstelijns rechtshulp!

***Versnippering troef.*²³**

Het kiezen van de justitiehuisen als trefpunt voor de eerstelijns juridische bijstand kan zorgen voor meer eenheid en duidelijkheid naar armen toe. Volgens Van Houtte J. hebben de justitiehuisen alle troeven in handen om een goed beleid aangaande rechtshulp uit te bouwen. Concreet betekent dit het verder uitwerken van formele structuren. De wetgever heeft hiervoor, stelt Van Houtte verder, een Commissie Juridische Bijstand in het leven geroepen. "Naast het feit dat de Commissie als taak heeft het organiseren van de zitdagen van de advocaten voor de juridische eerstelijns bijstand, die dus doorgaan in het Justitiehuis, heeft de Commissie ook tot taak het overleg en de coördinatie te bevorderen tussen de organisaties voor de juridische bijstand en de doorverwijzing naar gespecialiseerde organisaties te vergemakkelijken, bijvoorbeeld door het sluiten van overeenkomsten in de hand te werken." (art. 508/3 Ger. W.)

Deze commissies, die op arrondissementeel niveau zijn ingericht, mogen elk hun eigen beleid aangaande de organisatie van de juridische bijstand uitstippelen. Vanuit het Ministerie van Justitie komen met andere woorden te weinig richtlijnen die een coherent beleid mogelijk maken. Gevolg is dat er binnen elk gerechtelijk arrondissement een andere aanpak van de juridische bijstand wordt uitgebouwd. Dat dit de eenvormigheid en duidelijkheid van de rechtshulp niet ten goede komt, spreekt voor zich.

²³ Gebaseerd op: Van Houtte J., De weg naar eerstelijns hulp, nota n.a.v. 2-jarig bestaan Justitiehuis Antwerpen, februari 2001, blz. 5

beleidsaanbeveling

Het beleid aangaande de organisatie en coördinatie van de juridische bijstand door de Commissies Juridische Bijstand moet eenvormiger zijn. Het Ministerie van Justitie moet daarom de touwtjes meer zelf in handen nemen en na overleg met de Commissies Juridische Bijstand eenduidige richtlijnen formuleren.

Een vinger in de pap.

Het is positief dat ook OCMW's en erkende organisaties voor juridische bijstand (naast natuurlijk vertegenwoordigers uit de advocatuur) een zitje hebben in de Commissies voor Juridische Bijstand. Indien het echter een streefdoel is om meer rekening te houden met de leefwereld van mensen in achtergestelde situaties is deelname van middenveldorganisaties die zich 100% identificeren met de belangen van hun doelgroep noodzakelijk. Dat dit niet voorzien is in de wet valt te betreuren. Daarnaast is er ook geen afvaardiging van de justitiehuizen in de commissies voorzien.

beleidsaanbeveling

Een verruiming van vertegenwoordigers uit belangenorganisaties en de justitiehuizen in de Commissies voor Juridische Bijstand is onontbeerlijk opdat inspraak van mensen in achtergestelde situaties (meer) gegarandeerd is bij de verdere uitbouw van de rechtshulp.

DEEL 5: Rechtshulp aan armen: een vak apart.

Armen als grote afwezigen in rechtshulporganisaties.

In de inleiding werd het reeds aangehaald: armen zelf vragen geen aparte 'centra rechtshulp voor kansarmen'. Zo'n maatregelen worden dikwijls als betuttelend ervaren en versterken het stigma. Ze versterken de sociale uitsluiting en remmen de integratie van armen in de samenleving af.

Wat daarentegen wel een vereiste is om mensen in armoede over de vloer te krijgen (en te blijven krijgen), is een specifieke methodische aanpak die rekening houdt met hun gemiste kansen en hun fundamenteel gemis aan zelfvertrouwen. In dit deel gaan we dieper in op deze aanpak.

Als voorbereiding op dit dossier vonden er, naast het groepswork, enkele gesprekken plaats met verantwoordelijken van organisaties die rechtshulp aanbieden. Zowel de justitiehuisen als andere rechtshulporganisaties geven eerlijk toe dat ze heel weinig armen bereiken. Uit ervaring weten we dat de meeste groepsleden beroep doen op OCMW-rechtshulp (in Antwerpen). Ondanks alle goede bedoelingen bestaat hier echter (wellicht onbedoeld) het gevaar van een 'aparte dienst voor kansarmen'. Welke middenklasser stapt immers spontaan naar 'het OCMW' als hij hulp zoekt voor zijn juridisch probleem?

Het is niet echt verwonderlijk dat het publiek van generatiearmen beperkt aanwezig is in de meeste rechtshulporganisaties. Armen staan vaak weigerachtig tegenover gelijk welke dienstverlening die onbekend of niet vertrouwd is. Oorzaken zijn velerlei: "Er bestaat nog steeds een missing link tussen de arme en de middenklassehulpverlener. Te vaak werden ze geconfronteerd met beschuldigende of controlerende hulp. Ze kregen hulp die niet beantwoordde aan hun vraag of aan de specifieke behoeften van hun leefsituatie. De stappen die in de hulpverlening van hen verwacht werden, maakten op dat moment de chaos in hun leefsituatie alleen maar groter... Ze voelden zich vaak beschuldigd in hun tekorten en eigen acties."²⁴

Armen zetten dus niet zomaar de stap naar eender welke organisatie die rechtshulp aanbiedt. Het aanbod en de aanpak moet daarvoor bijgestuurd worden. Dit kan enkel door die openheid voor armen op een specifieke manier te realiseren, meer bepaald door een aanbod op maat.

Rechtshulporganisaties kunnen hun aanbod meer toegankelijk maken voor de groep van armen, als zij aandacht hebben voor de eigen noden en problemen van armen. Dit betekent geenszins dat er moet gekozen worden voor het uitsluitend hulp bieden aan deze groep, maar wel dat er rekening gehouden wordt met die zaken die het voor armen moeilijk maken om een eerste stap te zetten of om de hulpverlening vol te houden. Inzicht in de complexiteit van generatiearmoede en de achterliggende oorzaken van sommige levenspatronen van armen zijn dan een eerste vereiste.

²⁴ Recht-Op v.z.w., Het stedelijk wijkkantoor: een schakel tussen de stad en haar bevolking, nota i.o.v. de Stad Antwerpen, blz. 3

Waar een wil is, is een weg.

Onderstaande beschrijving van een dergelijk aanbod op maat is vooral gebaseerd op een half jaar intensief groepswork binnen Recht-Op v.z.w. over het thema 'toegankelijkheid van rechtshulp'. Het Justitiehuis Antwerpen ging van bij de start zonder aarzelen in op onze vraag naar samenwerking en de mogelijkheid tot toetsing van veranderingsvoorstellen. Intussentijds werden door het Justitiehuis Antwerpen zelfs al enkele voorstellen van de groep om de eerstelijns juridische bijstand toegankelijker te maken in praktijk gebracht. De groeps- en personeelsleden van Recht-Op v.z.w. willen het Justitiehuis Antwerpen dan ook bedanken voor hun openheid gedurende de vlotte samenwerking!

(Rechts)hulpverlening aan armen onder de loep van de groep.

Op de groepsbijeenkomsten van vertrokken we (o.a.) van de algemene vraag: 'Op welke manier wil je het liefst geholpen worden als je met vragen over je rechten en plichten naar het justitiehuis (of een andere organisatie) stapt? Al snel bleek een opsplitsing in deelvragen noodzakelijk. Een eerste deelvraag die zich opdrong was: via welke wegen maakt zo'n dienst zich het best bekend bij kansarme groepen? Er was bij de aanvang van dit thema namelijk maar één groepslid die van het bestaan van het Justitiehuis Antwerpen afwist. Daarnaast werd uitgebreid ingegaan op hoe hulpverlening binnen de rechtshulp best verloopt (van binnenkomen, onthaal, wachten, kennismaken, het gesprek zelf tot het afronden van het gesprek)

Ten slotte formuleerden de groepsleden aanbevelingen over doorverwijzen: hoe moet een doorverwijzing gebeuren zodat kansarme hulpvragers het effectief zien zitten om de stap te zetten naar de andere dienst of tweedelijns rechtshulp. Eén van de hoofdtaken van de eerstelijns rechtshulp binnen de justitieuhuizen is (tot nu toe) immers doorverwijzen.

Het resultaat van dit werk van de groep is een opsomming van voorstellen en tips. De voorstellen zijn een schets van hoe rechtshulporganisaties op een 'ideale' manier een aanbod op maat van armen kunnen uitbouwen.

Het is niet ondenkbaar dat de lezer de indruk krijgt dat de voorstellen en tips onbelangrijke details zijn. Vanuit de eigen praktijk en de groeps gesprekken weten we dat het net die details zijn die het verschil maken. Generatiearmen hechten soms net extra belang aan zaken die middenklasse-hulpverleners bijkomstig vinden. Meer oog hebben voor deze ogenschijnlijk onbelangrijke nevenaspecten werpt uiteindelijk z'n vruchten af.

De vijf B's.

In literatuur over rechtstoegankelijkheid en rechtshulp wordt er regelmatig verwezen naar 'de vijf B's'.²⁵ Aan de vijf B's voldoen betekent dat de toegankelijkheid voor generatiearmen groot is.

²⁵ zie o.a.: Centrum voor Beroepsvervolmaking in de Rechten, Arm Recht? Kansarmoede en Recht, Antwerpen – Apeldoorn en Leuven, Maklu en Garant, 1997

- Bereikbaarheid = een zodanige spreiding van de rechtshulp dat ook arme personen bereikt worden en ook arme groepen gaan opzoeken waar ze leven
- Beschikbaarheid = een voldoende aantal openingsuren
- Betaalbaarheid = gratis dienstverlening
- Bruikbaarheid = aandacht voor de specifieke problemen van de armen, dit vereist een specifieke aanpak of methode én aanbod dat aansluit bij de armoedeproblematiek (inzake huurwetgeving, familierecht en jeugdrecht, consumentenkrediet en kopen op afbetaling)
- Begrijpbaarheid = informatie en advies uitgedrukt in een heldere en eenvoudige taal

We hopen met onderstaande tips, voorstellen en aanbevelingen over de methodische aanpak van rechtshulp aan armen een bijdrage te leveren aan het eerder geleverde werk over de vijf B's.

A. Bekendmaking van rechtshulporganisaties bij kansarme groepen

Indien er slechts één soort 'dienst voor rechtshulp' zou bestaan, zou de kans groter zijn dat ook mensen in armoede weet hebben van zo'n dienst. Dit is helaas (nog) niet het geval. Door de eerder beschreven veelheid aan rechtshulporganisaties zien armen (en vele modale burgers met hen) op dit moment het bos niet meer door de bomen. Weten dat een dienst bestaat is nochtans een logische eerste voorwaarde vooraleer je er beroep op kan doen.

Vaak stellen organisaties aan Recht-Op v.z.w. de vraag hoe ze generatiearmen kunnen bereiken? Een bekendmaking via verschillende kanalen tegelijkertijd is een eerste stap. Hieronder geven we daartoe enkele voorzetten.

✓ De groepsleden denken eerst en vooral aan **mond-aan-mond reclame**. Iemand anders uit de buurt of in de familie die iets (positiefs) vertelt over een dienst, blijkt de beste bekendmaking te zijn. Dit is ook de ervaring binnen Recht-Op v.z.w.: nieuwe groepsleden worden door anciens binnengeloodst.

De dienst kan aan cliënten vragen om informatie door te geven aan familie en vrienden. Er kan eveneens op collega hulpverleners van andere organisaties een appèl gedaan worden om uitleg te geven over het aanbod en de werking.

✓ Armen komen dikwijls over de vloer bij sociale diensten als het OCMW, de VDAB, mutualiteiten, vakbonden, Kind & Gezin, de sociale huisvestingsmaatschappij,... Daar kunnen **folders en posters** gelegd en opgehangen worden. Ook op organisaties waar materiële hulp gegeven wordt, moeten de armsten soms (nog altijd) noodgedwongen beroep doen. Ten slotte worden ook nog de volgende plaatsen aanbevolen om folders en posters ter beschikking te leggen: de school, het postkantoor, het ziekenhuis, het buurthuis, het café en de winkel op de hoek, de bibliotheek, het gemeentehuis, het politiekantoor, het stempellokaal en op trams en bussen.

Er wordt wel opgemerkt dat veel mensen zo'n folder niet lezen. Een aantrekkelijke en duidelijke folder is daarom belangrijk. Een folder bevat, aldus de groepsleden, best niet te veel informatie. Moeilijke woorden moeten achterwege gelaten worden.

Tekeningen en bijvoorbeeld een visuele voorstelling van de wegbeschrijving naar de dienst maken de folder toegankelijker. Iets laten opvallen door dikke letters of een kader bevordert eveneens de leesbaarheid. Hoe dikker de folder, hoe minder hij gelezen wordt, werd ook nog gezegd. Een beschrijving van de mogelijkheden om met het openbaar vervoer de dienst te bereiken, mag niet ontbreken. (De al dan niet bereikbaarheid met het openbaar vervoer is op zich soms al een reden waarom er weinig kansarmen gebruik maken van bepaalde rechtshulporganisaties. Zeker als de organisatie zich bevindt in een wijk of buurt waar weinig mensen met een laag inkomen wonen.)

✓ Voor mensen die meer informatie zoeken na het lezen van de folder of poster was er het idee van een **boekje met uitgebreider informatie**. In de folder kan verwezen worden naar dit boekje die dan opvraagbaar zou moeten zijn op bovenvermelde plaatsen en diensten. "Het best is dat we zelf zo'n boekje meekrijgen in plaats van dat ze dat voorlezen en eens tonen. Als ge dat meekrijgt kan je dat thuis nog eens bekijken en er meer over nadenken."

✓ Rechtshulporganisaties kunnen beroep doen op **gratis kranten en tijdschriften** om zichzelf bekend te maken bij kansarmen. De aanbevelingen m.b.t. de vorm zoals hierboven beschreven, worden daarbij best in acht genomen. In Antwerpen denken we aan het infoboekje van de stad 'De Antwerpenaar', 'De Wijkgazet' en 'Zone(03)'. De Streekkrant en De Zondagskrant (krantje bij de bakker) zijn andere mogelijkheden. Ook kranten of tijdschriften die verbonden zijn aan een lidmaatschap kunnen daarvoor gebruikt worden: bijvoorbeeld de krant of het tijdschrift van de mutualiteit en de vakbond.

✓ Hulpverleners doen regelmatig beroep op een **'sociale kaart'**. Een soort informatieboekje met gegevens over sociale organisaties in een bepaalde regio. De groep van Recht-Op v.z.w. vraagt zich terecht af waarom zij dat niet kunnen krijgen. "Dan zouden we zelf kunnen zoeken. Nu mogen wij daar precies nooit in kijken."

✓ Er bestaat een grote vraag naar klare en duidelijke informatie over de sector van de rechtshulp bij mensen in armoede. Een **gratis info-foon** ingericht door de overheid kan hier mogelijk soelaas brengen. De kans dat je bij de verkeerde dienst aanklopt en doorverwezen wordt, zou erdoor kunnen verkleinen. Dit is meteen nog één van de wegen via dewelke een dienst zich bekend zou kunnen maken. Dit 0800-nummer zou dan terug te vinden moeten zijn op alle folders, poster en andere 'promotiemateriaal' van eender welke rechtshulporganisatie.

✓ Blijkt dat de meeste groepsleden kijken en luisteren naar **regionale TV-zenders en vrije radio's**. Deze media bieden allerlei mogelijkheden voor bekendmaking van rechtshulporganisaties.

✓ Via **info-momenten in buurthuizen en wijkkantoren** kunnen mensen de rechtshulpverlener(s) in levende lijve ontmoeten. Dit kan, naast de bekendmaking als doel, drempelverlagend werken en de doorslag geven om al dan niet de eerste stap te zetten.

Onze ervaring leert dat het gebruik van creatieve en persoonlijke uitnodigingen (t.e.m. van deur tot deur gaan) de kans op deelname van armen aan dergelijke infomomenten verhoogt.

✓ Ten slotte geven enkelen van de groep aan dat ze zeker zouden kijken/luisteren naar een **gratis CD-rom** die ze via de eerder opgesomde sociale organisaties zouden kunnen verkrijgen. De meeste groepsleden beschikken immers over een computer. (Het is dan ook achterhaald om dit toestel als luxe te beschouwen. Wie schoolgaande kinderen heeft, zal dit ongetwijfeld beamen.)

B. Binnen gaan bij een rechtshulporganisatie

Op het eerste zicht lijkt het banaal om bij dit onderwerp stil te staan. De praktijk wijst er ons echter op dat niet iedereen zomaar overal binnenstapt. Zo is bijvoorbeeld het majestueuse gebouw waarin het Justitiehuis Antwerpen zich bevindt voor sommigen een onoverkomelijke drempel. Zelfs als mensen de moeite genomen hebben om er naartoe te gaan, is het niet ondenkbaar dat enkelen beslissen het er toch maar liever niet op te wagen. De grote deur met de brede, sjeke gang die erop volgt (je ziet de onthaalbalie niet van buiten) zijn daar niet vreemd aan.

In het dossier van Recht-Op v.z.w. i.s.m. Riso-Antwerpen over "drempels die mensen in armoede belemmeren in hun culturele participatie" wordt er ingegaan op de term 'statusverlegenheid': "Mensen schamen zich voor hun afkomst en voor hun thuissituatie. Ze lezen bovendien in de blik van anderen dat ze zich dienen te schamen over hun armoede. (...) Mensen in armoede vertellen ons over een diepgeworteld gevoel van zich minder voelen dan de andere 'gewone' mensen."²⁶ Na een bezoek met de groep aan het Justitiehuis Antwerpen vertelden groepsleden over hoe klein ze zich voelden als ze via die grote deur in die sjeke gang kwamen: "Ik was blij dat ik niet alleen was, anders zou ik niet tot het einde van die gang geraakt zijn. Ik dacht dat we verkeerd zaten, dat dat toch niet voor ons kon zijn, zo'n sjeke entree." Statusverlegenheid komt dus niet alleen voor als armen willen participeren aan cultuur zoals bijvoorbeeld opera of ballet...

We pleiten hier geenszins voor hulpverlening aan armen in krotten. We proberen daarentegen duidelijk te maken dat de infrastructuur er wel degelijk toe doet.

Het gebouw dient uitnodigend te zijn voor iedereen. Een kantoor waarvan de dienstverlening niet bekend is in de ganse wijk kan de naam krijgen van 'dienst voor sociale gevallen'... Eens men zulke stempel opgeplakt krijgt, is men een potentieel doelpubliek kwijt.

Een toegankelijke infrastructuur en omgeving die vertrouwen uitstraalt en de privacy garandeert, is een voorwaarde opdat de hulpvrager alles op tafel kan leggen.

Enkele concrete tips:

✓ Een **groot, duidelijk bord aan de voorgevel**, van op de stoep duidelijk zichtbaar, neemt alle onzekerheden weg over het al dan niet aan het verkeerde adres zijn.

²⁶ Recht-Op v.z.w. i.s.m. Riso Antwerpen, Recht op cultuur. Drempels die mensen in armoede belemmeren in hun culturele participatie, blz. 26

✓ Een **open deur** met **duidelijke affichage van de geboden dienstverlening** kan wervend zijn. Indien de deur niet open staat, zijn duidelijke richtlijnen over het al dan niet binnen zonder bellen belangrijk. Gebruik maken van symbolen en/of tekeningen is drempelverlagend voor mensen die niet kunnen lezen.

Op dit bord kunnen eveneens de openingsuren en een telefoonnummer geafficheerd worden. Mensen die niet kunnen lezen, bellen soms liever vooraf om te horen of ze daar wel met dit of dat probleem terecht kunnen. Als ze gewoon binnen gaan bestaat de kans namelijk dat de persoon aan het onthaal zegt: 'Het staat toch op het bord buiten wat we doen.'

✓ Voor rolstoelgebruikers is een **hellend vlak** geen luxe. Eens binnen stelt een goed verlichte en aangeklede gang of hal gerust. Wegwijzers naar de toiletten en een symbool dat aangeeft of je al dan niet mag roken, maken dat je alvast daarover niets extra moet vragen.

C. Het onthaal aan de balie.

Het is ondertussen duidelijk dat de eerste indrukken die mensen opdoen van belang zijn bij de beslissing om al dan niet binnen te gaan. Het eerste contact met iemand van de organisatie kan ook bepalend zijn: "Als ze niet vriendelijk zijn aan het onthaal ben ik direct veel zenuwachtiger en durf ik al bijna niets meer zeggen erna."

Opnieuw enkele tips:

✓ De info- of onthaalbalie staat het best **zo dicht mogelijk bij de ingang**. Zo kunnen mensen onmiddellijk vriendelijk onthaald worden. Voorwaarde is wel dat er steeds iemand aanwezig is bij de balie. Zoniet kan een duidelijk zichtbare bel soelaas brengen.

✓ Naast **beleefdheid** onderstrepen de groepsleden opnieuw het belang van het spreken in **verstaanbare taal**. Slechts weinigen zien het zitten om onmiddellijk te zeggen dat je iets niet begrepen hebt.

✓ De persoon achter de balie moet **zelf vragen** of je al dan niet voor het eerst komt. Zoniet moet zij/hij vragen of je uitleg wenst over de organisatie. Zij/hij mag er niet van uitgaan dat je het allemaal al kent. Naast de (eventuele) mondelinge uitleg wordt er ook best spontaan een folder over de organisatie aangeboden.

✓ In functie van de **privacy** kan het opportuun zijn om een streep op de vloer te voorzien. Mensen die na jou binnen gekomen zijn, moeten dan achter de markering hun beurt afwachten en kunnen daardoor minder goed meeluisteren. Het is aan te raden dat het personeel dit gebruik mee bewaakt. Soms is het nodig om aan de ontvangstbalie kort je probleem te schetsen zodat bijvoorbeeld de juiste hulpverlener ingeschakeld kan worden. Het spreekt voor zich dat er aangenamer situaties te bedenken zijn dan dat je nog een kwartier moet doorbrengen in de wachtzaal met iemand die jouw persoonlijk probleem kent van aan de balie...

✓ Dat mensen een hekel hebben aan een verkeerde **verwijzing** binnen de organisatie is begrijpelijk. Kennis over wie wat doet binnen de organisatie zou daarom een minimumvereiste moeten zijn bij iedereen die deze job uitoefent.

✓ De groepsleden vinden het belangrijk om de naam te weten van **wie hen zal verderhelpen** en bij het onthaal ingelicht te worden over de **vermoedelijke wachttijd**. Indien mogelijk wordt ook uitgelegd waarom de wachttijden zijn wat ze zijn. Weten hoelang en waarom je moet wachten verzacht het wachten.

D. Wachten in de wachtzaal

Slechts weinigen wachten graag. Lange wachttijden schrikken af. Daarom formuleerde de groep in eerste instanties voorstellen om het wachten te vermijden of alvast korter te maken. Daarnaast somden ze nog enkele tips op m.b.t. de inrichting van de wachtzaal.

✓ Sommige zaken die meer tijd vereisen kunnen op **afspraak** gebeuren. Indien de hulpverlener de afspraak niet kan naleven, is het maar normaal dat de hulpvrager daarvan vooraf op de hoogte gebracht wordt.

✓ De **spreekuren respecteren**, verkleint de kans op lange wachttijden.

✓ Sommige diensten lichten de gebruikers in over de **drukke en minder drukke tijdstippen** tijdens de week (of dag). Daardoor kunnen mensen beter inschatten wanneer er wellicht minder lange wachttijden zijn en wanneer ze dus het best langskomen.

✓ **Duidelijkheid** over de taakverdeling van het personeel maakt de dienst inzichtelijker en vergroot het vertrouwen. Als men bijvoorbeeld zeven personeelsleden ziet rondlopen terwijl men wacht op die ene hulpverlener, lijkt het alsof de rest niets aan het doen is of men hen opzettelijk doet wachten.

✓ "Als er op de folder staat dat het spreekuur tot 16u00 loopt en ik kom vijf minuten daarvoor binnen, mogen ze niet zeggen dat het spreekuur om is." Eens men binnen is moet men geholpen worden. Men moet **tot de laatste minuut binnen kunnen**.

✓ Genoeg **comfortabele stoelen** zijn een noodzaak in eender welke wachtzaal. Daarnaast kan de wachtzaal voorzien worden van **tijdschriften, kranten, folders en een drankautomaat** om het wachten wat aangenamer te maken. **Muziek** op de achtergrond of een **video** die informatie toont over de organisatie, kan eveneens de zinnen verzetten. (Bij dit laatste voorstel is een scheiding tussen hulp en controle wel een vereiste. Zo schrikt de affiche over 'alternatieve straffen' in het justitiehuis mensen af die een simpele juridische vraag komen stellen. Laat staan dat alle activiteiten van een justitiehuis op een TV uitgelegd worden...)

✓ Een **speelhoek** voor de kinderen kan voor ouders een geschenk uit de hemel zijn als je uren moet wachten. Afkeurende blikken van andere wachtenden omdat 'de kinderen lastig worden', kunnen pijn doen (ze denken dat ik een slechte moeder/vader ben).

✓ Een **aparte rokerszaal** maakt het wachten voor rokers minder zenuwslopend en voor niet-rokers gezonder.

E. De kennismaking met de rechtshulpverlener

Het is een kunst om als hulpverlener op zo'n manier het ijs te breken dat cliënten zich snel op hun gemak voelen. Hieronder alvast enkele tips die de kans daartoe vergroten.

✓ Begin met jezelf voor te stellen. Dit lijkt evident maar is het nog steeds niet. Mensen vertellen over hoe er soms onmiddellijk gevraagd wordt wat het probleem is. Bij het **voorstellen van jezelf** kan je ook je functie, positie en wat je precies doet verduidelijken. Geef de hulpvrager de kans zich ook voor te stellen.

✓ De groepsleden vinden het van groot belang dat de hulpverlener vóór alles wijst op zijn **beroepsgeheim** en hoe er binnen en buiten de dienst omgesprongen wordt met vertrouwelijke informatie. Zij/hij moet vooraf **toestemming vragen** voor eventueel overleg met collega's of andere organisaties.

✓ Benoem als rechtshulpverlener het **verschil tussen controle en hulp**. Sommigen durven de stap niet te zetten naar bijvoorbeeld het justitiehuis omdat ze angst hebben dat strafdossiers uit het verleden terug opgerakeld zullen worden.

F. Het gesprek zelf²⁷

Zorg op maat

Er is de laatste jaren één en ander veranderd in de hulpverlening aan generatiearmen. Ze werden erkend als specifieke doelgroep: van moeilijke of moedwillige gevallen werden het mensen die recht hebben op een aparte aanpak die rekening houdt met hun gemiste kansen en hun fundamenteel gemis aan zelfvertrouwen. Op verschillende plaatsen in Vlaanderen ontstonden projecten die een methodiek uitwerkten waar vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt en 'hulp op maat' de basis vormen voor een hulpverlening waar mensen in armoede echt iets aan hebben.

Waar het om de volledige integrale aanpak²⁸ gaat, is het een methodiek die tijdsintensief en wellicht daarom moeilijk overdraagbaar is.

²⁷ Hiervoor werden, naast het voorbereidende groepswork, ook (herwerkte) stukken tekst overgenomen uit: Recht-Op v.z.w., Het stedelijk wijkkantoor: een schakel tussen de stad en haar bevolking, nota i.o.v. de Stad Antwerpen, augustus 1999, blz. 3 - 9

²⁸ Een integrale benadering wil hier zeggen dat meerdere problemen, die samenhangen en tegelijk op verschillende levensdomeinen spelen, in hun geheel worden bekeken en aangepakt.

De essentie van de diverse methodieken die uitgewerkt werden is echter wel overdraagbaar op de reguliere of geïnstitutionaliseerde dienstverlening.

Het Hoger Instituut voor de Arbeid (KUL) formuleert deze essentie in de methodiek "Maatzorg". Een aanpak waarbij generatiearmen zich als mens erkend en gewaardeerd weten en ze zich geen dossier of nummer hoeven te voelen. Daarnaast biedt Maatzorg een aantal basisprincipes die geschikte handvatten zijn om het wantrouwen van armen t.o.v. dienstverlening te ontmantelen.

Een integrale benadering vraagt, zoals eerder vermeld, een zeer intensieve aanpak en de langdurige opbouw van een vertrouwensrelatie. In onze eigen praktijk merken we dat de hulp die niet integraal is, maar deelproblemen oppakt, ook mogelijk is mits we wel oog blijven hebben voor het geheel en voor de verbanden die tussen de verschillende probleemterreinen bestaan.

We pleiten dus voor een gepaste aanpak voor armen of het nu om grote of kleine vragen gaat. Deze aanpak kan vertaald worden in vijf principes:²⁹

- positieve hulpverlening
- integrale hulpverlening (lees hier integraal kijken naar)
- participatie van de hulpvrager
- gestructureerde hulpverlening
- gecoördineerde hulpverlening

(a) positieve hulpverlening

Het is belangrijk dat de cliënt zich **erkend** voelt als mens. Generatiearmen hebben vaak een laag zelfvertrouwen door gebeurtenissen in hun jeugd of een leven waar ze steeds de vragende partij moesten zijn. In relaties staan ze steeds aan de verschuldigde kant: zij moeten hulp vragen, zij hebben fouten gemaakt, zij moeten dankbaar zijn... De schuld van hun problemen werd hen vaak in de schoenen geschoven en na veel zulke boodschappen geloven ze dit zelf ook.

Werken aan een **vertrouwensrelatie** betekent dat men de armen benadert als mens en niet als dossier. Mensen moeten het gevoel krijgen dat ze welkom zijn op de dienst. Tijd krijgen om hun verhaal te doen, tijd om ook over positieve gebeurtenissen te praten, een tas koffie bij een lang gesprek of op een rustig, informeel moment, ... Erkenning geven is belangrijk, armen respecteren en luisteren naar hun verhaal zijn belangrijke elementen in het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Het is belangrijk dat diensten de tijd maken om te luisteren, dat hulpverleners zelf contact nemen om te vragen waarom iets vastzit, ... Dit is voor armen het bewijs dat ze meetellen als mens.

Het is belangrijk dat er **tijd** genomen wordt om een vertrouwensrelatie uit te bouwen. Armen zullen meer nog dan andere cliënten de kat uit de boom kijken: hoe wordt er met hun verhaal omgegaan, worden ze ernstig genomen of wordt hun vraag onmiddellijk gerelativeerd...

²⁹ Deze principes vormen de essentie van de methodiek 'Maatzorg'. (zie bibliografie)

Als bijvoorbeeld bij problemen met een deurwaarder de eerste reactie is dat ze veel vroeger hadden moeten onderhandelen of langs komen met de betekening van een vonnis, horen ze de beschuldiging en niet de achterliggende tip dat het belangrijk is om contact op te nemen met een schuldeiser om samen oplossingen te zoeken.

Hulp die op dit moment deuren opent in plaats van ze te sluiten, zijn vragen die naar de **oorzaken** peilen: Hoe komt het dat men geen contact heeft genomen met de schuldeiser of de deurwaarder? Waren de stukken onverststaanbaar? Heeft men schrik om te bellen met de schuldeiser of de deurwaarder? Ging men er van uit dat het een verloren zaak is?

Qua oplossing kan deze strategie tot hetzelfde eindresultaat leiden (b.v. de deurwaarder is niet meer te overhalen tot een afbetalingsplan) maar er is een wezenlijk verschil in het gevoel van begrip en vertrouwen waarmee de cliënt naar huis gaat. Dit gevoel is essentieel om in het huidige en toekomstige hulpverleningsproces resultaten te halen. De cliënt hoeft niet in een verdedigende houding te stappen en de tips, die de hulpverlener biedt om zulke problemen in de toekomst te voorkomen, kunnen getoetst worden aan wat de cliënt als haalbaar ziet. Hulpvragers weten zich gehoord en zullen durven terugkomen met andere vragen.

Belangrijk bij dit alles is dat de manier waarop de hulpverlener met de cliënt communiceert, ondersteunend is in plaats van beschuldigend. Een **ondersteunende houding** hoeft niet per definitie te betekenen dat problemen worden opgelost. Een rechtshulporganisatie kan immers niet alle problemen aanpakken, niemand is een super-hulpverlener, voor sommige problemen ligt er niet onmiddellijk een oplossing in het verschiet. Een begripvol, luisterend oor kan voor de cliënt een belangrijke stap betekenen in het ordenen en hanteerbaar maken van zijn problemen. Horen dat iemand anders het ook niet weet, kan ontschuldigend³⁰ werken. Het kan ruimte bieden om anders te kijken naar de situatie, wat op termijn nieuwe perspectieven kan bieden.

Hulpverlening aan kansarmen vergt **flexibiliteit**. Zonder hun verantwoordelijkheid af te nemen en ze op een speciale manier te behandelen is het toch belangrijk dat armen de kans krijgen om te groeien in de werkwijze en de verwachtingen van de dienst. Als een middenklasser niet meer terugkomt met de nodige attesten om bijvoorbeeld een proces te kunnen opstarten, kunnen we er vrij gerust in zijn dat deze met de gekregen informatie zelf voor de afhandeling van de zaak heeft gezorgd. Generatiearmen die in dit geval niet terugkomen hebben wellicht de nodige attesten niet bij mekaar gekregen of zijn ondertussen met dringender problemen geconfronteerd. In een eerste fase is het belangrijk om zulke zaken te checken, of om een doorverwijzing op te volgen. Mettertijd leren mensen zelf deze zaken te signaleren of op te volgen.

³⁰ Ontschuldigen betekent dat je generatiearmen de geruststelling geeft dat zij niet alleen de schuldige zijn van de situatie waarin ze leven. Het is het aanbieden van kaders en informatie waardoor ze kunnen vergelijken en waardoor verduidelijkt wordt dat hun verleden en de ongelijke start die ze ondergingen, niet ten volle hun eigen schuld zijn. Het eigen aandeel aan de situatie kan pas onder ogen gezien worden als de externe oorzaken blootgelegd worden. Schuld bij mensen wegnemen creëert (terug) ruimte en kracht op te veranderen en leren.

We pleiten hier niet voor betutteling. Deze aanpak is een weg om drempelverlagend te werken. Als mensen ondervinden dat ze meetellen en dat één steek laten vallen (of zelfs twee of drie) niet betekent dat ze afgeschreven worden, durven ze terugkomen met nieuwe vragen.

Privacy is belangrijk. Een dienst waar alle voorbijgangers je zien zitten, of waar de hele wachtzaal mee kan luisteren naar je probleem, nodigt niet uit tot het op tafel leggen van meer dan banale vragen. In sommige gevallen kan het aanbod om de zaak eens rustig thuis te bekijken in de eigen omgeving van de cliënt een geruststelling zijn. Een duidelijke afspraak (dag, uur) is dan belangrijk.

Een **solidaire opstelling** is belangrijk. Solidair zijn staat tegenover beschuldigen en veroordelen. Het gaat om het opkomen voor de rechten van elke burger, in partnerschap met de armen. Diensten rechtshulp zijn bevoorrecht om vaak als eerste te horen wat er misloopt en welke zaken bij burgers op de lever liggen. Het systematisch signaleren van deze zaken bij de overheid kan een positieve bijdrage leveren aan een betere samenleving.

In de context van een organisatie die rechtshulp aanbiedt, moet de hulpverlener **onvoorwaardelijke hulpverlening** aanbieden. Het gaat dan om het steeds opnieuw kansen geven bij mislukte afspraken. Dit onbegrensd geven van krediet kan enkel volgehouden worden, wanneer men weet waarom mensen op een bepaalde manier reageren, waarom ze op een bepaald moment de afspraken niet meer kunnen nakomen.

(b) integrale hulpverlening

Een vraag wordt nooit in het ijlde gesteld. Elk probleem heeft bindingen met diverse levensdomeinen, elke oplossing heeft repercussies op die levensdomeinen en kan nieuwe (onvoorziene) problemen creëren. Elk materieel probleem heeft ook een immateriële weerslag. Financiële problemen kunnen gevoelens van angst, schuld, schaamte meebrengen die maken dat men blokkeert of niet meer adequaat gaat reageren (ontkennen of vluchten).

Het is belangrijk om hier rekening mee te houden en **een probleem niet geïsoleerd te zien**. Oplossingen die geen rekening houden met andere problemen of die voorbijgaan aan gevoelens die bij de hulpvrager leven zijn gedoemd om te mislukken. De rechtshulpverlener moet peilen naar de mogelijke verbindingen en kan meer dan de cliënt anticiperen op de onvoorziene gevolgen. Generatiearmen kennen veel minder de eisen en verwachtingen van de samenleving. Om te overleven zijn ze verplicht om van dag tot dag te leven en nog niet wakker te liggen van de latere problemen.

Het is belangrijk om oplossingen te **toetsen** bij de hulpvrager: is de oplossing haalbaar, is het inderdaad een oplossing en ervaart de cliënt het ook als een oplossing, want ook hier kunnen de verwachtingen verschillen.

Een voorbeeld: een afbetalingsplan met een deurwaarder kan aanvankelijk goed opgevolgd worden, maar op het moment dat er plaatsing van de kinderen dreigt of de partner het huis wil verlaten, is het geen prioriteit meer.

Het is belangrijk om hier ook oog te hebben voor het **verschil tussen recht en rechtvaardigheid**. Cliënten verwachten rechtvaardigheid terwijl rechtspraak zich dient te houden aan procedures, wetten en regels. Armen zullen vaak op hun rechten willen staan. Zelfs in situaties die objectief gezien een verloren zaak zijn. Erkenning voor onrecht dat hen is aangedaan kan een belangrijke fase zijn in het verwerken van dat onrecht.

De hulpverlener kan met zijn kennis van de regels en geplogenheden ook de hulpvrager attent maken op problemen die zullen opduiken in bepaalde situaties: verhoging van de onkosten als een schuldeiser de zaak voor de rechtbank brengt, vonnis bij verstek (en de gevolgen die dit meebrengt) indien men niet aanwezig is op een rechtszaak, verliezen van goodwill bij schuldeisers als men onaangekondigd betalingen overslaat,...

(c) participatie van de hulpvrager

Generatiearmen zijn het gewoon dat voor hen beslissingen genomen worden. De oplossing wordt hen vaak uit handen genomen. Hierdoor verliezen ze de betrokkenheid bij hun probleem. Het wordt overgenomen door iemand anders en hiermee geven ze ook vaak de verantwoordelijkheid mee uit handen. Successen maar ook mislukkingen zijn voor rekening van de hulpverlener. Door van bij het stellen van de hulpvraag betrokken te blijven bij de oplossing, blijft men mee verantwoordelijk voor zijn probleem.

Participatie in het oplossingsproces geeft bovendien belangrijke mogelijkheden tot de begeleiding van een leerproces.

Armen missen bovendien vaak een aantal vaardigheden, die anderen als heel evident beschouwen. Door een moeilijke schoolcarrière, kunnen ze bijvoorbeeld minder goed lezen. Door een instellingsverleden weten ze niet welke administratie in orde gebracht moet worden en op welke manier dit dient te gebeuren. Ze hebben vaak nog minder dan andere burgers inzicht in procedures en geplogenheden op de rechtbank.

Participatie van de cliënt op gebied van rechtshulp zal vooral moeten bestaan uit het voortdurend leveren van informatie:

- welke stappen moeten er gezet worden
- wie zet die stap en wat is het belang van deze stap
- wat wordt op welk moment van de cliënt verwacht en waarom
- wat gebeurt er als men afwezig is op een rechtszaak
- heeft het zin om de deurwaarder voor een gesloten deur te laten staan
- welke personen zijn betrokken bij een onderzoek en wat is hun functie
- binnen welke termijnen kan men interventies verwachten
- welke termijnen moeten gerespecteerd worden voor bijvoorbeeld het instellen van een beroep of om stukken binnen te brengen

- wat is de betekenis van de verschillende stukken die in de rechtswereld gebruikt worden: een dagvaarding, een vonnis, een betekening...
- ...

Inzicht krijgen in wat er te wachten staat verhoogt de betrokkenheid en de motivatie.

- Een attest binnenbrengen om een dossier te vervolledigen krijgt een andere prioriteit dan een attest dat nodig is om een onderzoek verder te zetten.
- Als men weet wat een dagvaarding inhoudt, zal men minder snel geneigd zijn alles in de schuif te leggen en af te wachten tot men de zaak niet meer kan ontlopen.

Informatie over de te verwachten kosten is eveneens belangrijk. Gratis rechtshulp kan toch nog betekenen dat er kosten moeten betaald worden voor bepaalde stukken of voor het optreden van een deurwaarder. Vaak zetten armen een procedure in gang maar moeten ze onderweg afhaken omdat de kosten te hoog oplopen voor hun budget.

Als armen moeten voorkomen op de rechtbank kan een goede uitleg over wat ze daar kunnen verwachten hun angst doen overwinnen. Wie is aanwezig, wanneer is het hun beurt, zal de rechter hen vragen stellen, kunnen ze zelf een inbreng doen of regelt de advocaat alles... Angst voor het onbekende, angst om flaters te slaan, negatieve ervaringen uit het verleden maken dat armen vaak afwezig blijven.

De inbreng van **zo weinig mogelijk tussenpersonen** verhoogt eveneens de eigen verantwoordelijkheid. Brieven door de mensen zelf (mee) ondertekend en door hen gepost, vermijden dat het probleem als een pakketje afgegeven wordt. Er moet zoveel mogelijk van vertrokken worden dat de dienst rechtshulp de cliënt helpt bij het afwickelen van zijn (vaak administratieve) hulpvraag zonder het over te nemen. Het is daarom belangrijk om de bureaucratische interventies die de hulpverlening (onbedoeld) ingewikkeld maken te vermijden

Het **betrekken van de hulpvrager** bij elke stap verhoogt bovendien de leerkansen. Mensen kunnen maar leren als ze elke stap meegemaakt hebben en ook het nut of belang er van zien. Dit kan tijd vragen in een eerste fase maar loont op lange termijn.

Feedback is belangrijk. Het is belangrijk om te toetsen of de uitleg overgekomen is. Zaken die voor hulpverleners vanzelfsprekend of doorzichtig zijn, kunnen anders overkomen aan de andere kant van de tafel: "Wat hebben we afgesproken, wie neemt wat op, wanneer neem je terug contact op?" Anderzijds dient ook getoetst of de hulpvrager akkoord is met de voorgestelde procedure.

Telefoneren gebeurt best in bijzijn van de cliënt, een meeluistertoets is hier een handige uitvinding, op voorwaarde dat de andere kant van de lijn weet dat de cliënt meeluistert.

De hulpvrager kan direct misverstanden rechtzetten, extra uitleg geven... Als een dienst of contactpersoon niet te bereiken is, is het soms zelfs aangewezen om een nieuwe afspraak te maken met de cliënt in plaats van op een ander tijdstip alleen te bellen.

(d) gestructureerde hulpverlening

Problemen bij generatiearmen zijn meestal zeer complex. Bovendien beïnvloeden en versterken de problemen elkaar. In eerste contacten krijgen we vaak niet meer dan het topje van de ijsberg te zien. Het is pas als de hulpvrager vertrouwen heeft in de aanpak en de houding van de hulpverlener, dat sporadisch meer zaken op tafel komen. Bij Recht-Op v.z.w. merken we dat zelfs in lange hulpverleningsrelaties, waar al maanden een vertrouwensband is, toch nog zaken blijven liggen die men niet op tafel durft brengen.

Informatie bevordert de participatie van de cliënt maar is ook een middel **orde in de chaos** te scheppen.

Eens men zicht heeft op wat er gaat gebeuren, waarom al die stappen belangrijk zijn, krijgt men ook zicht op zaken die met mekaar te maken hebben of zaken die volstrekt los staan van mekaar.

- Vaak durft men de stap naar de rechtbank niet zetten omdat men zelf een strafblad heeft of nog onbetaalde boetes heeft liggen. De angst dat oude zaken opgerakeld worden, maakt dat men afziet van zijn rechten.
- Belangrijke informatie wordt niet doorgegeven omdat men niet op de hoogte is van het belang ervan.

(e) gecoördineerde hulpverlening

Eén gezin heeft contacten met meerdere diensten. Het is belangrijk dat de hulpvrager inzicht heeft in wie wat aanpakt. In sommige situaties kan het belangrijk zijn dat er een **spilfiguur** is die de coördinatie van de diverse dienstverlening op zich neemt. Het is belangrijk dat elke dienst weet dat er anderen zijn en dat de diverse hulpverlening niet overlapt of dat men elkaars strategieën in de war brengt.

Door de ogen van de groepsleden.

“Als ik telefoneer naar een dienst nemen ze mij niet au serieux. Daarom geef ik mij nu soms uit voor iemand van een dienst. Ik zeg dan: ‘Ik ben huppeldepup van v.z.w. Recht-Op’ en dan gaat het plots vanzelf terwijl ik krak dezelfde vraag stel. Ik heb dan het gevoel dat ik als persoon niet zo belangrijk ben.”

“Op het stadhuis ben ik eens goed ontvangen. Daar ging er iemand de persoon halen die ik nodig had.”

“Ikzelf heb het liefst dat ze op bezoek komen. Ik moet ze daarvoor wel eerst kunnen vertrouwen. Als ze thuis komen zien ze hoe ik moet leven.”

“Zo had ik eens een afspraak met een maatschappelijk werker. Ik heb daar eerst een uur in de wachtzaal gezeten en toen kwam die van het onthaal zeggen dat die werker er niet was die dag.”

“Wat ik vertel mag niet zonder dat ik het weet aan andere diensten doorgegeven worden. Ze moeten daar eerst toelating voor vragen aan mij.”

“Ik had eens een lek in mijn sociale woning. Toen ze na een paar weken kwamen kijken van de maatschappij zeiden ze: ‘Dat is geen écht lek’ en ze vertrokken. Als ik dan verder hulp ging zoeken en die belden dan naar de maatschappij geloofde die mijn verhaal ook niet meer. Als zo’n maatschappij iets zegt geloven ze die veel rapper dan dat ze mij geloven, terwijl ik toch wel in dat huis woon zeker!

’t Is te hopen dat ik niet een heel nieuw dak ga moeten betalen als ik ooit verhuis...”

“Ik vertel mijn verhaal aan iemand die ik kan vertrouwen en dat komt niet altijd van vandaag op morgen.”

“Ze zeggen dat ik misschien recht heb op een huurtoelage. Ik moet dan eens langs gaan met mijn bewijzen. Maar ik begin er niet aan. Als puntje bij paaltje komt staan ze binnen twee jaar aan mijn deur en kan ik alles terug betalen.”

“Je kan maar één uur per week op spreekuur. Je zit daar dan dikwijls twee uur te wachten, zonder een sigaret, zonder een tas koffie. Als je kinderen bij hebt, wordt je helemaal zot. Je kan ook niet even naar buiten een luchtje scheppen want dan loop je het risico dat je je plaats kwijt bent.”

“Met sommige diensten wil ik niets meer te maken hebben. Andere diensten moeten dat respecteren.”

“Ik vraag liefst hulp aan iemand die tijd heeft voor mij. Iemand die kan luisteren naar wat ik meemaak en waarom ik hulp nodig heb.”

“In veel van die diensten moet je alles uit de doeken doen. Maar ze zeggen de reden niet waarom ze die informatie nodig hebben.”

“Toen ik eens naar een organisatie ging voor informatie over mijn rechten als gescheiden ouder moest ik heel mijn verhaal vertellen. Ik vond dat niet direct een probleem want die maatschappelijk assistente nam haar tijd en luisterde naar mij. Maar daarna stuurde ze me door naar iemand anders en ik mocht herbeginnen. De tweede keer kan je je verhaal niet meer vertellen zoals de eerste keer.

Als ge zo vijf keer uw verhaal moet doen op verschillende diensten is dat op den duur routine. Ge vertelt dan zonder emoties. Ze denken dan dat ge ‘t niet erg vindt wat er allemaal gebeurd is. Komt er nog bij dat er dan ook meer mensen zijn die uw historie kennen.”

“Ik wil zelf kiezen hoe ik leef. Hulpverleners van gelijk welke dienst moeten niet beslissen aan wat ik mijn geld uitgeef.”

“Ik heb eens mijn stoute schoenen aangetrokken en voor een zaak naar een advocaat geweest. Die zat daar gewoon, zonder kostuum en met zijn haar in zijn tanden. Zijne bureau is een gewone tafel, wel vol papieren. Ge zult het misschien raar vinden maar ik voelde mij al direct meer op mijn gemak. Ik kreeg zelfs een tas koffie van diene mens. ’t Was soms wel chinees dat hij sprak maar hij had gezegd dat ik alles mocht vragen als ik iets niet verstond.

Als er beweging komt in mijn zaak belt hij mij op en zegt: 'Ge zult nog ne keer moeten passeren, zulle.' Nu zie ik het zitten om alleen te gaan, zonder iemand van Recht-Op mee."

G. Doorverwijzen naar een andere rechtshulporganisatie of tweedelijs bijstand

Bij een te specifieke problematiek, kan een begeleide doorverwijzing aangewezen zijn. De hulpvrager in contact brengen met andere diensten, hem hierbij ondersteunen, zelf meegaan, versterkt het vertrouwen en kan de basis leggen voor de vertrouwensband met de nieuwe dienst. Hierbij is het van belang dat mensen akkoord gaan met de doorverwijzing en dat ze de mogelijke meerwaarde ervan zelf inzien. Want zelfs na een zorgzame doorverwijzing blijft de kans op afhaken reëel. Door-wijzen wordt, ondanks alle zorgzaamheid, soms toch nog ervaren als af-wijzen.

Enkele tips:

✓ Uitleg geven over **het waarom van de doorverwijzing** verkleint de kans dat de hulpvrager denkt dat de hulpverlener hem liever ziet gaan dan komen. De oorzaak van de doorverwijzing kan te maken hebben met de opdracht van de organisatie, de soort hulpvraag,... Wat de reden ook is, openheid erover is belangrijk, aldus de groepsleden.

✓ Als de doorverwijzer eerder al contacten heeft gehad met de hulpverlener/organisatie waar hij naar doorverwijst, kan het geruststellend zijn iets te vermelden over deze **eerdere contacten**. Het kan een steun zijn als je te horen krijgt hoe de dienst werkt, op wat je moet letten bij het stellen van je hulpvraag, wat je zeker niet mag verwachten,... Zeggen dat je er er ook al andere mensen naar verwezen hebt en hoe die het ervaren hebben, kan de drempel ook lager maken.

✓ Als de doorverwijzer weet heeft van minder fraaie praktijken in andere organisaties maar er noodgedwongen moet naar verwijzen, moet hij op een serene manier deze **informatie** doorgeven. Iedereen weet graag vooraf waar hij aan toe is.

✓ Het kan voor de hulpvrager veel betekenen om te weten dat hij **achteraf terug contact** mag opnemen om te vertellen over de nieuwe hulpverlener/dienst. De hulpverlener kan natuurlijk ook zelf initiatief nemen en achteraf eens polsen hoe het verlopen is.

✓ De groepsleden vinden het belangrijk dat de doorverwijzer oog en oor heeft voor eventuele drempelvrees om de stap te zetten naar de andere organisatie. Dit wil zeggen dat de hulpverlener best ingaat op wat mensen weerhoudt (en daar naar polst) om de stap te zetten. Zo geraken sommigen nooit op de andere dienst omdat ze de weg er naartoe niet kennen en ze er niet naar durven vragen. ("Je voelt zo dat ze denken dat je dat wel weet...") Weten mensen waar ze zich moeten melden? (b.v. welke ingang moet ik nemen in dat grote gerechtshof?) Weten ze welke de openingsuren zijn en of ze naar iemand moeten vragen? Hoeveel het daar kost? Welke papieren ze mee moeten nemen en hoe je aan die papieren kunt geraken? ...

Stuk voor stuk vragen die, indien ze niet beantwoord worden, tot een mislukte doorverwijzing kunnen leiden. **Samen voorbereiden** (en eventueel nabespreken) is de boodschap.

✓ De meerderheid van de groep zegt het ondersteunend tot zelfs noodzakelijk te vinden als ze de eerste stap(pen) niet alleen hoeven te zetten. Het spreekt voor zich dat dit op zich deel uitmaakt van een (leer)proces. Het 'meegaan' mag niet gezien worden als profitaat. Volgende voordelen worden vermeld: het onzekerheidsgevoel verkleint (je bent minder bang het niet te vinden en te laat te komen, je hebt minder schrik voor moeilijke woorden (tolkfunctie), ze gaan zeker vriendelijk zijn als er nog een andere hulpverlener bij zit, als ik papieren moet invullen kan ik ze samen met mijn hulpverlener invullen, als ik het niet zie zitten om uit te leggen kan ik het vragen aan mijn vertrouwenspersoon,...).

Een ander voordeel is het gevoel een duwtje in de rug te krijgen: "Omdat je niet alleen een afspraak hebt met de nieuwe hulpverlener maar ook met diegene die je doorverwijst, is de kans groter dat je de afspraak gaat naleven." Daarnaast stippen de groepsleden de mogelijkheid tot nakaarten aan. De hulpverlener kan achteraf stilstaan bij de inbreng van de hulpvrager en het verloop van het gesprek evalueren.

Ten slotte biedt het letterlijk 'samen op weg zijn' mogelijkheden om elkaar op een andere plaats/manier te leren kennen en het ook eens over andere zaken dan alleen problemen te hebben. Uit ervaring weten we dat een informele na-babbel op café of in de wagen de relatie deugd kan doen én dat er op die momenten soms zaken bespreekbaar worden die anders moeilijk ten berde gebracht kunnen worden.

✓ Het vergt weinig inlevingsvermogen om te voelen dat de moed in de schoenen zakt als je verschillende keren na elkaar met dezelfde hulpvraag doorverwezen wordt. Een **adequate doorverwijzing**, waarbij de hulpvrager na de eerste doorverwijzing op de juiste plaats terecht komt, is daarom een must. Samen vooraf grondig informeren, kan veel misverstanden voorkomen.

H. Afronden van het gesprek

De vlieger 'eind goed, al goed' gaat bij een hulpverleningscontact niet altijd op. Indien al het voorafgaande niet als steunend ervaren werd, kan een goed einde wellicht niet zomaar alles goed maken. Toch willen we benadrukken dat een goed einde niet onbelangrijk is. Of de hulpvrager al dan niet nog beroep wil/zal doen op de aangeboden diensten hangt ook van het slot af.

Voor de laatste keer enkele tips van de groepsleden:

✓ Herhaal op het einde nog eens hoe er omgegaan wordt met **vertrouwelijke informatie**. Toelating vragen om zaken voor te leggen binnen of buiten de eigen organisatie schept niet alleen vertrouwen. De hulpvrager kan erdoor ook (blijven) beslissen welke richting er uitgegaan wordt met zijn vraag/probleem.

✓ Duidelijke **afspraken** over een eventuele volgende afspraak kunnen op papier gezet worden. Er kan ook opgeschreven worden wie wat tegen wanneer doet en wie via welke weg initiatief zal opnemen als er iets fout mocht lopen.

Als de hulpvrager te horen krijgen dat er begrip is als er iets tussenkomt, verhoogt de kans dat hij durft verontschuldigen. Vaak verwittigen mensen niet uit angst voor de reacties...

Indien er regelmatig afspraken niet nageleefd worden, is dit een teken aan de wand en ook niets meer. Op een respectvolle manier en aan de persoon in kwestie zélf vragen naar het waarom van het moeizame verloop, is dan de enige, eerlijke uitweg.

✓ Een **kaartje** krijgen met de naam, het adres, het telefoonnummer en wanneer de hulpverlener te bereiken is, geeft het gevoel verder welkom te zijn. Gewoonweg zeggen dat mensen meer dan welkom blijven, kan nooit kwaad...

BESLUIT: de kloof gedicht?

Door de publieke discussies en turbulenties over de werking van het gerecht, is ook de problematiek van de ongelijke toegang tot het recht meer in de kijker gekomen. De zwakke rechtspositie van armen op tal van domeinen wordt meer onderkend. Het is verheugend dat de aandacht binnen de gerechtelijke wereld voor de problemen van rechtstoegankelijkheid en rechtshulp groeit.

Ondanks deze groeiende belangstelling en geleverde inspanningen om de rechtshulp te verbeteren, blijft de rechtspositie van de arme uiterst pover. De wet betreffende de juridische bijstand en de komst van de justitiehuzen betekenen (tot nu toe) geen wezenlijke verbetering van de rechtshulp ten aanzien van zwakkere groepen. De beleidsaanbevelingen in dit dossier zijn aanzetten om er, in dialoog met armen zelf, blijvend werk van te maken.

Inzake rechtshulp aan kansarmen bestaat er een duidelijke kloof tussen vraag en aanbod. Er is binnen de brede sector van de sociale rechtshulp te weinig kennis over de leefwereld van armen in het algemeen. Rechtshulpverleners hebben soms ook te weinig wetenschap over de gevolgen van de nagenoeg éézijdig negatieve ervaringen en belevingen van armen met justitie. Mensen in armoede ervaren het gerecht namelijk als een instelling die macht uitoefent, dwingend tussenkomt in hun leefomstandigheden, dreigt met beslag, plaatsing of straf. Meer vorming en kennisverrijking bij rechtshulpverleners hierover, is essentieel. Via deze vorming kan de voorgestelde specifieke methodische aanpak bij rechtshulpverlening aan mensen in armoede eveneens meer ingang te vinden.

Er is een structureel gebrek aan visievorming over hoe de brede sector van de rechtshulp ge(re)organiseerd moet worden. Op dit moment zien armen, én vele modale burgers met hen, de bomen niet meer door het wild begroeide rechtshulpbos. Daarnaast zijn er tal van drempels die armen weerhouden om de stap te zetten naar rechtshulporganisaties.

In plaats van een evaluatie van de wet juridische bijstand dringt er zich dus veeleer een grondige evaluatie van de rechtshulp in zijn geheel op. Dialoog met armen en hun verenigingen is daarbij onontbeerlijk.

Sociale rechtshulp wordt het best niet uitsluitend aan justitiële actoren overgelaten. Meer overleg en samenwerking tussen de advocatuur en het welzijnswerk zijn noodzakelijk. Zoniet blijft de kloof tussen de arme en het recht wellicht onoverbrugbaar en blijft het verwijt van klassejustitie. De democratisering van de rechtshulp moet nadrukkelijker op het voorplan komen. Werk maken van het dichten van de kloof tussen justitie en armen is immers gelijk aan minder afstand tussen justitie en burger.

Mensen in armoede nemen minder hun rechten op dan de rest van de bevolking. Toegankelijke en klantvriendelijke rechtshulp op maat van armen is één van de basisvoorwaarden opdat iedereen evenveel 'recht op recht' zou hebben.

- ← **bijlage 1:** aanvulling bij 'Deel 2: beleving van armen bij het gerecht en justitie in het algemeen.'

N.a.v. een studiedag georganiseerd door het Justitiehuis Antwerpen (23/02/2001) schreef Erik Vlaminc³¹ het kort verhaal 'Geseponeerd'. Onderwerp van de studiedag was 'Kansarme groepen en hun rechten als slachtoffer van een misdaad.'

Het verhaal 'Geseponeerd' is gebaseerd op een reële getuigenis van een groepslid van Recht-Op v.z.w. en verscheen in De Morgen van 24/02/2001.

GESEPONEERD

'De zaak is geseponeerd.' En hij sloeg zijn map met papieren dicht. Ze was bijna zo dik als een telefoonboek, die map.

'We hebben dus gewonnen?...'

'Nee, nee, ik zeg het toch; de zaak is geseponeerd.'

Ik heb nooit begrepen waarom advocaten en rechters altijd Chinees moeten praten.

Mijn dochter is gemolesteerd en het enige wat ik wil is dat ze die smeerlap er zo vlug mogelijk achter steken zodat hij ons Daisy en alle mogelijke andere kinderen met rust zal laten maar als ge met die mannen van het gerecht in aanraking komt, beginnen die direct te palaveren in dikke stadhuiswoorden. 'Geseponeerd' en 'burgerlijke partijstelling' en 'substituut' en nog heel veel andere truit.

Het is alsof die mensen door lang naar school te gaan afleren om nog gewoon Vlaams te spreken. Expres zodat gewone mensen hun gesjoemel niet meer kunnen volgen.

'Zoudt ge niet komen helpen afwassen,' zei ik tegen ons Daisy.

'Doe het zelf,' zei ze.

Ik zei: 'Hela, hela, ge spreekt tegen uw moeder.'

Maar ze had de deur al met een klets dichtgeslagen en ik hoorde haar met haar dikke platteazolen op de trappen denderen. Dat daar niet meer ongelukken mee gebeuren, met die platteazolen.

Maar soit, diezelfde avond nog zat ik met Linda van hiernaast te praten.

'Ons Daisy is veranderd,' zei ik. 'Altijd slechtgezind en zwijgen, zwijgen, zwijgen, ...'

'Ik zal er eens mee praten,' zei Linda. Ge moet weten, Linda is haar meter.

³¹ Erik Vlaminc schrijft momenteel de laatste van zes deelromans die één verhaal vormen (uitgeverij Wereldbibliotheek).

Twee dagen later stond ze bij mij in de keuken, Linda.
Het was nog half voormiddag, ik stond in mijn peignoir.
'Ga zitten,' zei ze, 'want er zijn problemen.'
'Problemen?' Ik wist niet waarover ze het had.
'Problemen met Daisy.'
En ineens wist ik wel waarover ze het had.
Ineens – wist – ik - godverdomme – heel – goed – waarover – ze – het – had.
Ge moet weten, ik heb het zelf meegemaakt toen ik veertien jaar was.
Ineens viel mijn frank waarom ons Daisy elke avond een half uur onder de douche moest staan
en waarom ze haar schoon lang haar in een belachelijk broske had laten knippen.
Het was gelijk een film die ze voor mijn ogen afdraaiden.

'Wie is 't?' heb ik gevraagd.
'Rafke,' heeft Linda gezegd.
Rafke woont hier recht tegenover. Honderd kilo zonder kleren. Dat zegt hij altijd zelf, Rafke.
Honderd kilo zonder kleren...

Ik moet zeggen, die madame van de gerechtelijke politie was vriendelijk. Ze heeft een half uur
met mij gesproken en daarna nog twintig minuten met ons Daisy. En we hebben koffie
gekregen. Ons Daisy cola want die drinkt geen koffie.
Nadat ze met ons Daisy had gesproken heeft ze mij terug binnengeroepen, die madame van de
gerechtelijke politie.
Ons Daisy had een verklaring van meer dan een half blad afgelegd. Ik heb het met mijn eigen
ogen gezien.
'Wilt ge dat ik het voorlees?' heeft die madame gevraagd.
'Laat maar,' heb ik gezegd want ik zag dat ons Daisy helemaal zat te bibberen en dat haar
lippen blauw waren. Precies of ze had te lang in het zwembad gezeten.
Ik had die verklaring misschien wel moeten laten voorlezen. Ik weet het niet.

Daarna hebben we maanden aan een stuk niets gehoord. Op de lange duur heb ik een brief
naar de procureur geschreven. Ze hadden mij gezegd dat ik dat moest doen. Ik ben wel op drie
plaatsen gaan horen of ik toch wel het juiste adres had. En ik heb een beleefde brief
geschreven of hij mij alstublieft kon laten weten hoever het nu stond met die zaak van ons
Daisy. Ik heb er speciaal briefpapier voor gaan kopen.
Ik heb nooit antwoord gekregen. Nooit.
Ik heb mij voorgenomen dat ik die procureur elk jaar met nieuwjaar een kaart ga sturen.
'Gelukkig nieuwjaar, meneer de procureur.' Zomaar.

En bij het scheiden van de markt zei die schone advocaat: 'De zaak is geseponeerd.'
En nadat hij had uitgelegd wat 'geseponeerd' wil zeggen, zei hij ook waarom: 'Er waren te
weinig bewijzen.'
Te weinig bewijzen, te weinig bewijzen... En dat onder de douche staan dan. En dat broske. En
dat ze ineens zo veranderd was, zo tegendraads geworden. Te weinig bewijzen...

En dan moet ge nog weten dat dat een vol jaar was nadat alles was uitgekomen dat hij daar
mee afkwam, met zijn 'seponatie' en zijn 'te weinig bewijzen'. Een vol jaar alstublieft om tot
die straffe uitspraak te komen!

En alle dagen van dat jaar heeft Rafke ons vierkant staan uitlachen. Als ons Daisy nog maar durfde buitenkomen, stond Rafke als het weerlicht in zijn deurgat en dan riep hij: 'Chiquita, chiquita, chiquita...' En dan klapperde hij met zijn valse tanden. Kunt ge verstaan dat dat kind helemaal weggeteerd is? 'De zaak is geseponeerd...' Ja maar.

En als ik dan naar de politie belde omdat Rafke voor de zoveelste keer stond te treiteren en uit te dagen, dan zegden ze daar vlakaf: 'Wij komen niet tussen in burenruzies. En zeker niet in uw straat.' Dat is letterlijk wat die mannen tegen mij hebben gezegd.

Veertien dagen na die seponatie word ik om vier uur 's nachts uit mijn bed gebeld. Twee gendarmen in uniform. Hun blauw licht stond nog te draaien in de straat.

'Woont hier Freddy Quaehaeg?'

'Ja,' heb ik gezegd.

'Wilt ge hem dan eens roepen.'

'Ja maar, die jongen moet om zes uur gaan werken.'

'Ik denk het niet,' zei die ene gendarm, ene met een groot litteken op zijn voorhoofd, 'ik denk het niet, want we gaan hem meenemen.'

Ik dacht dat ik door de grond zou zakken.

Onze Freddy zou een auto hebben gepikt. Kunt ge 't u voorstellen: onze Freddy is juist achttien jaar en heeft niet eens een rijbewijs.

Maar ze hadden zijn pas, zijn 'identiteitskaart' zegden die mannen, teruggevonden in een gestolen auto, een Opel Vectra. En dus kwamen ze hem ophalen, onze Freddy. Alsof hij zijn pas in een auto zou laten liggen die hij zou hebben gestolen. Dat is toch duidelijk dat daar smeerlapperij van een ander achter steekt.

Een maand en zes dagen, 37 dagen in totaal, heeft onze Freddy vastgezeten. Zijn werk kwijt en zijn lief kwijt.

Weet ge wat dat is als ge uw zoon achter glas moogt bezoeken?

Ik kon hem zelfs niet aanraken.

En Rafke van in zijn deurgat: 'Tiens, is er iets met de Freddy gebeurd? Ik zie hem zo weinig, de laatste tijd...'

De zaak van onze Freddy is nog niet geseponeerd. Een Opel Vectra is natuurlijk veel en veel belangrijker als ons Daisy.

Weet ge waar ik nu zo bang voor ben?

Dat onze Freddy een van de dagen Rafke naar de keel gaat vliegen. Want Rafke blijft het maar uitlokken. En de politie 'kan niet tussenkomen in burenruzies, en zeker niet in onze straat.' En als onze Freddy Rafke vastpakt, dan gaat dat serieuze malheuren opleveren, want die jongen kent zijn eigen krachten niet. Dat Rafke zonder kleren meer dan honderd kilo weegt, zal hem niet kunnen tegenhouden.

Ik lig daar 's nachts wakker van want dat zal dan ook weer iets zijn dat ze niet gaan seponeren, vrees ik.

☛ **bijlage 2:** lijst (groeps)activiteiten i.f.v. dit project

GROEPSBIJEENKOMSTEN (10 à 15 deelnemers)

Elke groepsbijeenkomst werd samen met twee groepsleden voorbereid en nabesproken.

De uitnodigingen voor de groepsbijeenkomsten werden door een groepslid getypt en rondgedragen in de buurt.

datum	onderwerp
1/ 23-05-2000	Kiezen van een nieuw thema
2/ 06-06-2000	Kiezen van een nieuw thema
3/ 12-09-2000	Kiezen van een nieuw thema
4/ 26-09-2000	Start nieuw thema: toegankelijkheid rechtshulp + verzamelen knelpunten hulpverleningsgesprek rechtshulp
5/ 10-10-2000	Vervolg verzamelen knelpunten hulpverleningsgesprek rechtshulp
6/ 24-10-2000	Verzamelen voorstellen hulpverleningsgesprek rechtshulp
7/ 07-11-2000	Vervolg verzamelen voorstellen hulpverleningsgesprek rechtshulp
8/ 21-11-2000	Vorbereiden werkbezoek in Justitiehuis Antwerpen
9/ 05-12-2000	Werkbezoek in Justitiehuis Antwerpen: voorstellen en bespreken werk eerste trimester
10/ 19-12-2000	Evaluatie werkbezoek Justitiehuis Antwerpen + ontspanning: bezoek Kerstman
11/ 09-01-2001	Opfrissen thema + ervaringen en belevingen van armen met het gerecht en justitie in het algemeen
12/ 23-01-2001	Vervolg ervaringen en belevingen van armen met het gerecht en justitie in het algemeen
13/ 06-02-2001	Verzamelen voorstellen bekendmaking van rechtshulporganisaties
14/ 20-02-2001	Vervolg voorstellen bekendmaking van rechtshulporganisaties + verzamelen voorstellen doorverwijzen
15/ 06-03-2001	Vorbereiden werkbezoek van Justitiehuis Antwerpen: voorstellen werk tweede trimester + bespreken verdere planning thema toegankelijkheid rechtshulp + beluisteren radio-interview met groepslid n.a.v. studiedag Justitiehuis Antwerpen
16/ 20-03-2001	Bezoek van Justitiehuis Antwerpen op de groep: voorstellen en bespreken werk tweede trimester
17/ 17-04-2001	Opmaken planning derde trimester + toetsen standpunten m.b.t. wet betreffende de juridische bijstand
18/ 24-04-2001	Vervolg toetsen standpunten m.b.t. wet betreffende de juridische bijstand + voorbereiden groepsbijeenkomst met Raad van Beheer van Recht-Op v.z.w.
19/ 04-05-2001	Vorbereiden actie thema toegankelijkheid rechtshulp (groepsbijeenkomst samen met de Raad van Beheer van Recht-Op v.z.w.)

20/ 15-05-2001	Vervolg voorbereiden actie thema toegankelijkheid rechtshulp: gesprek kabinet Minister Verwilghen (11-06-2001) + persconferentie (21-06-2001) + eventuele studiedag (najaar 2001)
21/ 29-05-2001	Vervolg voorbereiden actie thema toegankelijkheid rechtshulp: gesprek kabinet Minister Verwilghen (11-06-2001) + persconferentie (21-06-2001)
22/ 12-06-2001	Evaluëren gesprek kabinet Minister Verwilghen + voorbereiden persconferentie

ACTIVITEITEN SAMEN MET VERTEGENWOORDIGERS UIT DE GROEP

- 23-01-2001: interview groepslid door schrijver Erik Vlamincq n.a.v. de studiedag over 'Kansarme groepen en hun rechten als slachtoffer van een misdrijf' door het Justitiehuis Antwerpen (23-02-2001)
- 20-02-2001: interview groepslid voor het radioprogramma 'Voor de dag' (Radio 1) n.a.v. de studiedag 'Kansarme groepen en hun rechten als slachtoffer van een misdrijf' door het Justitiehuis Antwerpen (23-02-2001)
- 15-03-2001: receptie n.a.v. twee-jarig bestaan Justitiehuis Antwerpen
- 04-05-2001: gesprek met dhr. Johan Van den Bussche, adviseur van dhr. Johan Vande Lanotte, Vice-Eerste Minister van begroting, Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie
- 15-05-2001: voorstellen geleverde werk en dossier 'Justitiehuizen: luchtkastelen?' aan leden Antwerps Platform Generatie-Armen (APGA)
- 11-06-2001: gesprek met dhr. Piet Van Baeveghem, medewerker van dhr. Marc Verwilghen, Minister van Justitie

GESPREKKEN GROEPSWERKER RECHT-OP v.z.w.

- 16-01-2001: dhr. Steven Gibens, voorzitter Commissie Juridische Bijstand gerechtelijk arrondissement Antwerpen, assistent Centrum Rechts-sociologie (UFSIA), advocaat
- 06-03-2001: mevr. Birgit Bamelis, optiehoofd opleiding Maatschappelijke Advisering, Karel de Grote-Hogeschool, Antwerpen
- 27-03-2001: dhr. Geert Inslegers, stafmedewerker Vlaams Overleg Bewonersbelangen, coördinator Overleg van de Vlaamse Huurdersbonden, lid van het Overleg Sociale Rechtshulp

← **bijlage 3:** lijst publicaties Recht-Op v.z.w.

Van uit de gratie naar integratie.

Methodiekontwikkeling in een buurtgerichte basiswerking met gezinnen die in armoede leven.

november 1996 - 56 blz. - 300 fr.

Naar een open-armen-beleid.

Beleidsaanbevelingen voor de participatie van armen aan wijkontwikkeling.

juli 1997 - 71 blz. - 250 fr.

Dossier Voedselbedeling.

november 1998 – 26 blz. – 100 fr.

Recht-op wonen.

Naar een betere procedure van onbewoonbaarverklaring.

December 1998 – 32 blz. – 100 fr.

Onderwijs: gratis?

mei 1999 – 27 blz. - 100 fr.

Dossier Kinderopvang.

'Mag ik mijn kinderen meebrengen?'

juni 2000 – 31 blz. – 150 fr.

Vaart iedereen wel bij de actieve welvaartsstaat?

Armen vragen aanpassing van de sociale uitkeringen aan de evolutie van de welvaart.

oktober 2000 - 31 blz. – 150 fr.

Recht op cultuur.

Drempels die mensen in armoede belemmeren in hun culturele participatie.

Januari 2001 – 29 blz. – 200 fr.

Werkingsverslag 1998 – 27 blz. – 150 fr.

Werkingsverslag 1999 – 26 blz. – 150 fr.

Werkingsverslag 2000 – 48 blz.- 200 fr.

BIBLIOGRAFIE

- Boonen J., e.a., Recht voor maatschappelijk assistenten, Deurne, Kluwer Rechtswetenschappen België, 1994, 510 blz.
- Centrum voor Beroepsvervolmaking in de Rechten, Arm Recht? Kansarmoede en Recht, Antwerpen - Apeldoorn en Leuven, Maklu en Garant, 1997, 445 blz.
- Centrum voor Rechtssociologie (UFSIA i.o.v. Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden), Sociale Rechtshulp in Antwerpen, Brussel, 1996, 136 blz.
- Inslegers G., Juridische bijstand op de eerste lijn. Wie wordt aan het lijntje gehouden?, in: Alert (tijdschrift Pluralistisch Overleg Welzijnswerk), jrg. 25, nr. 5, oktober 1999, blz. 58 - 73
- Kabinet van de Vice-Eerste Minister, Minister van Begroting, Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie, Nationaal Actie-Programma Armoedebestrijding, Federaal luik, Brussel, 17 oktober 2000, 17 blz.
- Koning Boudewijnstichting i.s.m. ATD Vierde Wereld en Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten, Algemeen Verslag over de Armoede. Rapport in opdracht van de Minister van Sociale Integratie, Brussel, 1995, 431 blz.
- Overleg Sociale Rechtshulp, De organisatie van de juridische bijstand, documentatiemap, maart 2000, 16 blz.
- Recht-Op v.z.w., Het stedelijk wijkkantoor: een schakel tussen de stad en haar bevolking, nota i.o.v. de Stad Antwerpen, Antwerpen, augustus 1999, 14 blz.
- Recht-Op v.z.w. i.s.m. Riso Antwerpen, Recht op cultuur. Drempels die mensen in armoede belemmeren in hun culturele participatie, Antwerpen, januari 2001, 29 blz.
- Recht-Op v.z.w. i.s.m. Samenwerkingsverband Turnhout, Vaart iedereen wel bij de actieve welvaartsstaat? Armen vragen aanpassing van de sociale uitkeringen aan de evolutie van de welvaart, Antwerpen, oktober 2000, 31 blz.
- Van Houtte J., De weg naar eerstelijns hulp, nota n.a.v. 2-jarig bestaan Justitiehuis Antwerpen, Antwerpen, 15 maart 2001, 6 blz.
- Van Regenmortel T., Maatzorg. Een methodiek voor het begeleiden van kansarmen, Leuven - Amersfoort, Acco, Leuven, 1996, 188 blz.
- Vranken J., Geldof D. en Van Menxel G., Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 1995, Leuven - Amersfoort, Acco, 1995, 318 blz.

Vranken J., Geldof D., en Van Menxel G., Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 1999, Leuven – Amersfoort, 1999, 431 blz.