
Eerste lijn, eerste hulp: laagdrempelige en toegankelijke psychische hulp op maat van mensen in armoede

Armoede & psychische problemen

De dagelijkse overlevingsstrijd in een samenleving waarvan mensen in armoede geheel of gedeeltelijk uitgesloten zijn, verzwakt de mentale veerkracht van mensen in armoede. Velen ervaren een voortdurend gevoel van stress, onzekerheid, onmacht, wantrouwen, schaamte en een hoofd dat vol zit. Mensen in armoede zijn daardoor extra kwetsbaar voor psychische problemen.

De ervaring leert echter dat mensen in armoede de stap naar hulpverlening moeilijk zetten. Wanneer ze deze stap wel zetten vinden ze zelden aansluiting bij het bestaande zorgaanbod. De financiële kost blijft voor velen te hoog om geestelijke zorg te overwegen, maar ook wanneer ze deze drempel overkomen blijft de toegang niet gegarandeerd.

Vaak loopt de aanmelding moeizaam waardoor mensen moedeloos afhaken alvorens een traject te starten. De lange wachtlijsten en het moeilijk toegankelijk onthaal vormen daarbij belangrijke drempels. Bovendien is het zorgaanbod sterk versnipperd, waardoor mensen in een multiproblematische situatie van het kastje naar de muur gestuurd worden en bij verschillende hulpverleners deelaspecten van hun situatie behandelen (zonder oog voor de hele mens in zijn sociale context).

Ook tijdens de begeleiding zelf zijn er drempels. Er is een groot verschil in leefwereld, wat maakt dat sommige hulpverleners werken vanuit hun eigen referentiekader en niet altijd rekening houden met de leefwereld van mensen in armoede.

Aanbevelingen voor organisaties en opleidingen, lokale, Vlaamse en federale overheden

1. Ondersteun laagdrempelige ontmoetingsplaatsen

Mensen in armoede wijzen telkens opnieuw op het belang van laagdrempelige ontmoetingsplaatsen, los van hulpverlening, zoals verenigingen waar armen het woord nemen, buurthuizen, etc. Zulke initiatieven hebben een preventieve rol omdat mensen er vertrouwen opbouwen en andere mensen ontmoeten.

Mensen in armoede vinden er steun. Ze kunnen er hun problemen bespreekbaar maken met lotgenoten. Ze kunnen er hun hoofd leegmaken. Mensen hebben er een plek waar ze zich goed in hun vel voelen. Door deugdzame gesprekken of ontspannende activiteiten bevorderen mensen hun psychisch welbevinden.

2. Voorzie aandacht voor psychisch hulp op vindplaatsen waar mensen in armoede samen komen

Onze bezoeken aan de voedselbedelingen bevestigen onze ervaringen dat een groot aantal mensen in armoede kampt met een psychische kwetsbaarheid. Zorg voor hun psychisch welzijn is zelden een prioriteit, de weg vinden naar een psychisch hulpverleningsaanbod is nog moeilijker. We pleiten dat aandacht voor psychische zorg ingebed wordt in de samenleving, op die plaatsen waar mensen al komen. Door op deze plaatsen mensen aan te spreken kan de neerwaartse spiraal doorbroken worden.

De inzet van [eerstelijnspsychologen](#) kan waardevol zijn om de eerste signalen van psychische problemen op te pikken en om via vroegdetectie en -interventie de impact van psychische problemen te verkleinen.

“Een psycholoog die tijdens een activiteit mee tussen de mensen zit, koffie drinkt, want zelfs in een apart lokaal kunnen er mensen zijn die enkel naar de deur kijken maar de stap daarnaartoe niet durven zetten ...”

3. Biedt psychische hulp ook outreachend aan

Voor veel mensen in armoede is de stap naar een CGG te groot zijn of de drempels te hoog. De [eerstelijnspsycholoog](#) kan afspreken op veilige plekken en indien nodig doorverwijzen naar meer gespecialiseerde psychische hulp.

Het is ook belangrijk dat hulpverleners in het algemeen en specifiek psychologen, therapeuten van de CGG's andere werkvormen verkennen zoals, gesprekken buiten hun eigen praktijk, huisbezoeken, door outreachend de hulp naar mensen te brengen.

4. Stimuleer getrapte zorg eerstelijnspsycholoog

Als de eerste signalen van psychische problemen niet op tijd opgepikt worden, dan blijven mensen hiermee rondlopen tot het te laat is en een opname moet volgen.

Soms melden mensen zich aan bij ambulante of residentiele zorg terwijl ze op de eerste lijn beter geholpen zouden zijn met hun problemen. Door een getrapte zorg kan er in elke fase gepaste hulp aangeboden worden. Verlies de nulde lijn hierbij niet uit het oog.

Er is nood aan een sterke, toegankelijke eerste lijn in zowel zorg als welzijn. Deze dient vanuit een globale kijk te werken. Vanuit zo'n eerste lijn kunnen er stappen gezet worden naar andere lijnen.

De **eerstelijnspsycholoog** kan een belangrijke rol spelen in het verlagen van drempels naar het reguliere aanbod en in het gericht doorverwijzen van cliënten naar de juiste hulp. Het is belangrijk dat er bruggen worden gelegd tussen verschillende diensten en lijnen. De **eerstelijnspsycholoog** moet de poort kunnen zijn naar gespecialiseerde hulp zonder dat cliënten telkens opnieuw een intake of diagnosestelling moeten ondergaan.

Bouw garanties in dat het voortraject van de **eerstelijnspsycholoog** met cliënten en zijn specifieke expertise niet verloren gaan.

5. Gespecialiseerde hulp aan mensen in armoede vereist een brede kijk

Omwille van de multiproblematiek van mensen in armoede op verschillende levensdomeinen dient de hulpverlener een brede bril op te zetten. Hij moet niet alleen aan de slag gaan met het levensdomein waarin hij gespecialiseerd in is, maar hij moet ook oog hebben voor de levenssituatie in andere levensdomeinen.

Deze brede bril vraagt een toepassing van basishoudingen die rekening houden met de context van mensen in armoede. In opleidingen, vorming, navorming dient aandacht te zijn voor de specifieke toepassing van het referentiekader, maatwerk, participatie, vertrouwensrelatie ... bij mensen in armoede (en andere kwetsbare groepen).

Als men de **eerstelijnspsycholoog** een rol toedicht in het werken met kwetsbare doelgroepen en in het bijzonder mensen in armoede is het belangrijk dat in het postgraduaat eerstelijnspsychologische functie, oog is voor de context en noden van deze groepen. Er is aandacht en tijd nodig om de verworven basishouding op maat toe te kunnen passen voor mensen in kwetsbare situaties.

6. Complexe problemen vragen gedeelde zorg

Door de multiproblematiek van mensen in armoede is deskundigheid en kennis uit verschillende sectoren vereist. De samenwerking binnen deze verschillende sectoren bevordert de continuïteit van de zorg, die zeer belangrijk is voor mensen in armoede. De verantwoordelijkheid wordt door verschillende hulpverleners gedragen. Door de verantwoordelijkheid te delen kunnen verschillende levensdomeinen tegelijk aangepakt worden. De hulpvrager moet op een zorgzame en warme manier toegeleid of doorverwezen worden.

Gedeelde zorg vraagt samenwerking en kennis van het sociale veld. Voorzie dat in eerstelijnszones gedeelde zorg tussen de verschillende welzijnsdiensten mogelijk is. De **eerstelijnspsycholoog** moet zich kunnen toespitsen op zijn specifieke taak en voor welzijnsvragen kunnen steunen op welzijnswerkers.

Zet in op een stabiele sociale kaart, een sterke eerste lijn en duurzame projecten.

7. Communiceer over privacy en beroepsgeheim

Transparantie, openheid en duidelijke informatie over (gedeeld) beroepsgeheim is noodzakelijk, want er is bij mensen in armoede vanuit vroegere negatieve ervaringen soms een groot wantrouwen in hulpverleners. Ze willen betrokken worden als er informatie over hen gedeeld wordt. Ze willen weten wie er deelt, met wie en waarom.

8. Toegankelijke psychische hulp is bereikbaar

De psychische hulp

- houdt rekening met de specifieke noden van mensen in armoede
- is bereikbaar met het openbaar vervoer
- is zowel gelegen op verschillende plaatsen in de stad als in de randgemeentes
- is in de buurt van een plek of organisatie die al gekend is door mensen in armoede (buurthuis, dienstencentrum, huisarts...)
- is beschikbaar op verschillende tijdstippen tijdens de dag en 's avonds

De [eerstelijnspsycholoog](#) speelt een belangrijke rol in toegankelijke psychische hulp. Maak mogelijk dat de [eerstelijnspsycholoog](#) flexibel en op maat kan werken.

9. Toegankelijke psychische hulp is betaalbaar

Hulp moet betaalbaar zijn voor iedereen ook voor mensen in armoede. Meer gespecialiseerde hulp mag niet duurder zijn.

Er moet rekening gehouden worden met de financiële toegankelijkheid.

Psychische hulp die te duur is, is een ernstige drempel. Psychische hulp komt dan op de laatste plaats in de prioriteitenlijst.

Kortingen op basis van Verhoogde Tegemoetkoming bereiken niet alle mensen in armoede (mensen in schuldbemiddeling, non take-up)

Geef [eerstelijnspsychologen](#) een rol in de nieuwe regeling terugbetaling psychische hulp.

Bouw voldoende garanties in dat de terugbetaling voor psychische hulp ook betaalbaar is voor mensen in armoede en mensen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming.

Onderzoek hoe de terugbetaling flexibel kan zijn en op een zo eenvoudig mogelijke manier verloopt voor mensen met een laag inkomen (derdebetalers).

Aanbevelingen basishouding

1. Bewust zijn van het verschil in referentiekader

Nicole: "Dat de mensen die voor jou staan niet beseffen dat jij niet kunt wat zij kunnen. Ze hebben hun wereld en wij hebben onze wereld, je moet een brug bouwen tussen beiden. Ze zouden efkens in ons moeten komen logeren, zodat ze zien hoe wij leven."

2. Participatie en inspraak als missie

*Liliane: "Als ik vroeger opstandig was t.o.v. mijn psychiater of psycholoog, kan ik zeggen dat het nu t.o.v. mijn *eerstelijnspsycholoog* niet zo is. Ik ben meegaand, maar ik heb ook mijn eigen mening."*

3. Investeer in een vertrouwensrelatie

Natasja: "Vertrouwen in een persoon is veel ... het is meer dan 100% ..."

4. Op tempo en op maat werken

Ihsane: "Diegene die mij wil helpen moet niet te direct zijn, het moet heel langzaam, een beetje los, vertrouwen opbouwen. Het moet vanbinnen komen. Ik moet niet voelen dat ik antwoord op vragen."

5. Oprecht luisteren

Leslie: "Oprecht luisteren zit in de kleine dingen. Van mij mag die persoon daar in een witte jas zitten als die ogen maar spreken..."