

Project budget

“Niet boven onze hoofden, maar mét ons”

Overlevering
van
3 jaar projectwerking

30 maart 2005

COLOFON

“Nalatenschap Project Budget”

Deelnemers dialooggroep

An, Ann, Ann, Ann, Annie, Anniek, Carine, Caroline, Christel, Christine, Els, Erik, Erik, Freya, Inge, Inge, Jacqueline, Julien, Karin, Linda, Lut, Margriet, Mark, Marleen, Marleen, Mie, Mieke, Pascal, Pascaline, Rachida, Sengul, Simonne, Stéphanie, Tine, Tulay, Wim, Yves

Partners

CAW Artevelde

CAW Visserij

Dienst Gelijke Kansen stad Gent

Leerpunt, Centrum voor Basiseducatie Gent

OCMW Gent

© 2005 Riso Gent vzw, Dok Noord 7, 9000 Gent

www.risogent.easynet.be

Verantwoordelijke uitgever: Ann Van Hoof, Stéphanie Staësse, Anniek Vandecasteele

Tel.: 09/ 223 95 15

Mail: anniek.vandecasteele@risogent.be

We vragen niets uit deze uitgave te gebruiken zonder bronvermelding

‘Arm zijn zonder informatie is als rijden op een snelweg zonder
wegwijzers.

Als je de codes niet kent, weet je niet of je in de goede richting gaat.

Mensen die in moeilijkheden raken,
weten vaak niet waar naar toe.

Iedereen moet weten wat er bestaat of waar hij of zij recht op heeft
anders heb je er niets aan.

Ook de taal van informatie is van belang.’

uit: “(Over)leven zonder centen” – 2003

Inhoudstafel

Inleiding		p. 6
Deel 1	Wat is het Project Budget?	p. 7
1.1	Hoe is het project ontstaan	p. 7
1.2	Fasering	p. 8
1.3	Manier van werken	p. 10
Deel 2	Onze probleemanalyse	p. 13
2.1	Klein duimpje	p. 13
2.2	Hans en Grietje	p. 18
2.3	De schilpad en de haas	p. 23
Deel 3	Oplossingsideeën	p. 27
3.1	Sensibiliseren	p. 27
3.2	Informatie	p. 29
3.3	Preventie	p. 30
3.4	Leren en vorming	p. 31
3.5	Hulpverlening	p. 32
3.6	Voorstellen voor de overheid	p. 36
3.7	Juridische hulp	p. 37
Deel 4: Uitgewerkte voorstellen		p. 38
4.1	Onthaal en drempels binnen de hulpverlening	p. 38
4.2	Hoe ziet een folder er best uit?	P. 43
4.3	Wat verwacht men van een opvangcentrum?	P. 46
4.4	Ideeën rond het Sociaal Huis	p. 50
4.5	Relatie en communicatie tussen de cliënt en de hulpverlener	p. 56
4.6	Leren binnen de (budget)hulpverlening	p. 59
4.7	Ervaringsdeskundigen, hoe zijn wij het?	P. 63
Tot slot		p. 70

Het project Budget van RISO Gent vzw stopt.

Met deze publicatie willen we zoveel mogelijk geïnteresseerden inspireren met onze ideeën, analyses en voorstellen.

Beschouw dit werkinstrument als een aanzet voor een discussie. Het is niet de bedoeling om de 'overlevering' in één ruk uit te lezen.

Samenlevingsopbouw Gent vzw

Dok Noord 7

9000 Gent

09 223 95 15

Inleiding

Steeds meer mensen komen in aanraking met armoede en uitsluiting. We voelen een duidelijke kloof tussen armen en niet-armen. Veel mensen hebben snel een oordeel over de armen, maar kennen ze niet. De gemiddelde burger gaat voorbij aan de harde realiteit, aan de effecten van het voortdurend moeten bezuinigen, zich dingen ontszeggen. Armoede is nochtans geen persoonlijk probleem; het zit in de samenleving ingebakken. Daarom is het belangrijk dat de samenleving armoede leert kennen van binnenuit. Dat meer mensen gevoelig worden voor het probleem en zicht krijgen op hoe de uitsluiting in elkaar zit.

Als je arm bent of arm wordt, verlies je alle houvast. Er zijn hoogten en laagten in de problemen. Er zijn pieken van ellende. Maar armen *willen* niet op drijfzand leven. Mensen moeten sterker gemaakt worden om hun situatie aan te kunnen, want als je in armoede geraakt, kan het heel lang duren voor je er terug uitgeraakt.

Als armoede vooral veroorzaakt wordt door de manier waarop de samenleving georganiseerd is, dan is het mensenwerk om die armoede te bestrijden. Er wordt al jaren aan armoedebestrijding gedaan, plannen worden gemaakt, projecten uitgeschreven. Maar men kan zich afvragen of de armoede daarmee bestreden is. Vaak verandert er weinig in het leven van wie het moeilijk heeft om rond te komen.

Beslissingen mogen niet boven de hoofden genomen worden. Armen zijn arm aan geld, maar rijk aan ervaring. De ervaringen en ideeën zijn waardevol. Dé experts in de armoedeproblematiek zijn de armen zelf. Mensen die beslissingen nemen, moeten er beroep op doen en er rekening mee houden. Wij vinden dat mensen met ervaring in armoede op zoveel mogelijk plaatsen moeten gevraagd worden om samen te werken. Ook ervaringsdeskundigen zouden op alle niveaus (diensten, organisaties, beleid, ...) moeten ingeschakeld worden. Dit moet een bewuste keuze zijn want die keuze heeft wel wat gevolgen.

De publicatie die voor u ligt is een bundeling van materiaal van drie jaar "project budget". Het is ruw materiaal (behalve deel 4) die een aanzet kan betekenen tot discussie.

In een eerste deel situeren we het project en laten we de lezer kennis maken met de manier van werken.

In deel twee vindt u het ruwe analyse-materiaal waarop we verder gebouwd hebben.

Het derde deel bundelt de oplossingsvoorstellen.

In het vierde deel staan de uitgewerkte voorstellen m.b.t. hulpverlening die na dialoog en aanpassing aan de partners bezorgd werden.

Deel 1: Wat is het Project Budget?

In dit deel wordt het project gesitueerd. We geven aan dat dit project uit andere analyses ontstaan is. De verschillende fases worden kort besproken. Dit deel eindigt met enkele houdingsprincipes die we belangrijk vinden.

1.1 Hoe is het project ontstaan?

1.1.1 Het project opvoedingsondersteuning van 't Vergiet

Het project 'budget' groeide uit een project rond 'opvoedingsondersteuning' van 't Vergiet, een Vereniging waar armen het woord nemen.

Daarin werd vastgesteld dat het leven in het gezin en de opvoeding van de kinderen erg lijden onder een beperkt inkomen. Er werd onder andere gepleit voor een hoger gezinsinkomen én voor een gepaste budgethulpverlening. Als mensen beroep doen op hulp, dan moeten ze er gesterkt uitkomen. Wat in dit geval wil zeggen ***dat mensen hun budget kunnen leren beheren tijdens de hulpverlening én ze moeten onafhankelijk kunnen blijven.***

1.1.2 Rondetafel 'Budget'

Op een Rondetafel ter afsluiting van dit project (begin 2001) werd het probleem 'budget' door iedereen herkend en erkend.

Riso Gent nam verder initiatief. Er werden afspraken gemaakt met 'Verenigingen waar armen het woord nemen' en met verschillende instanties om van start te gaan met een projectvoorbereiding rond het thema 'budget'.

1.2 Fasering

1.2.1 De voorbereiding (september 2001 tot januari 2002)

Riso Gent zette van bij de start **alle oplossingsbetrokkenen** rond de tafel: zowel mensen met ervaring met budgetmoeilijkheden als Centrum voor Basiseducatie Leerpunt, CAW Visserij, CAW Artevelde en het OCMW.

De personen met ervaring met budgetmoeilijkheden werden zowel door Verenigingen als door de partners toe geleid.

We kregen al gauw een tiental mannen (2) en vrouwen (8) samen. Doorheen het project gingen mensen weg en kwamen anderen ons vervoegen.

We vertrokken van de stelling: '**Hoe komt het dat ondanks alle inspanningen mensen in budgetmoeilijkheden blijven zitten**'.

1.2.2 afbakenen en verfijnen van de oplossingsvoorstellen (januari 2002 tot juni 2003)

Op een Rondetafel (2002) werd de verdere deelname aan het project door de verschillende partners bevestigd, zelfs in die mate dat én een basiswerker én een stafmedewerker naar de gemengde bijeenkomsten kwamen. Ook de stedelijke emancipatieambtenaar versterkte sindsdien het project.

We kwamen wekelijks samen met de personen die in armoede leven (de projectgroep). Op deze bijeenkomsten bereidden we de dialoogmomenten voor. Als we zeswekelijks met de projectgroep en de professionelen uit de diverse diensten samenkwamen werden de voorstellen op hun haalbaarheid getoetst en eventueel bijgestuurd. Deze bijeenkomsten noemden we de **dialooggroep**. Van alle oplossingsideeën wilden we er toch enkele uitdiepen. Na een lang proces en grondige besprekingen, kwamen enkele thema's als prioritair naar boven.

1.2.3 Uitwerken van 'bovendrijvende' oplossingsvoorstellen (najaar 2003 tot eind 2004)

De vier thema's zijn:

- **sensibiliseren** van de samenleving - maar in het bijzonder van personen die tijdens hun beroepsuitoefening met armen in contact komen.
- het **gebrek aan toegankelijke informatie**
- **preventie**
- **(budget)hulpverlening**

1.2.4 Acties (najaar 2003 - voorjaar 2005)

In het kader van het thema 'sensibiliseren':

- schreven we onze analyse en oplossingsvoorstellen bijeen in de publicatie 'Over Leven zonder centen'. We tekenden onze ideeën op om een brief die gericht is aan ministers, te kaderen. We verzorgden enkele artikels, we verkochten ons boekje op verschillende manifestaties, ...
- we bezochten een politicus en spraken met hen over onze ideeën en voorstellen
- lanceerden we een affichecampagne, met teksten die de lezer doen stilstaan rond armoede.
- we sloten af met een feest, waar we een fotoproject onthulden, waarbij de verschillende leefwerelden van de mensen (armen en niet armen) die aan het project deelnamen, naast elkaar worden geplaatst. De opstelling maakt de kijker nieuwsgierig om uit te vinden welke foto bij wie past.

Voor het luik informatie:

- stelden we, dank zij financiële middelen van het armoedefonds van de Koning Boudewijnstichting, een adresboek samen: 'Met weinig geld (over)leven in Gent'. De 5000 adresboekjes zijn op 1 week tijd, de deur uit.

De dialoog met betrekking tot de budgethulpverlening

- resulteerde in verschillende bundels die opgenomen worden in het vierde deel van deze overlevering.

Meer groepen in de samenleving kunnen leren

armen "in te sluiten", positief te benaderen.

Zeker zij die in hun werk met armen in contact komen,

kunnen veel verschil maken.

1.3 Manier van werken

1.3.1 DIP-methode op maat

We gingen van start met de stelling: 'Hoe komt het dat ondanks alle inspanningen mensen in budgetmoeilijkheden blijven zitten?'.

Een pertinente vraag stelde zich: hoe laat je al die individuen met verschillende achtergrond, vaardigheden en belangen efficiënt vergaderen met zowel aandacht voor het proces als het product. Als antwoord creëerden we een DIP¹ - methode 'op maat'. Voor de analyse werkten we in kleine groepjes en hielden we de mensen met ervaring gescheiden van de professionelen (zie deel 2). We kwamen in totaal tot 330 probleempunten.

Opnieuw stelde zich de vraag: hoe kun je met deze groepssamenstelling én met die 330 probleempunten zeer resultaatgericht zoeken naar oplossingsvoorstellen? Het antwoord hierop werd gevonden in de koppeling aan 3 sprookjes. Dit bleek verschillende voordelen te hebben. De thema's werden verder weggezogen van de persoonlijke ervaringen; we konden op een meer abstracte manier denken en communiceren. Het is veiliger om over figuren en situaties uit gekende en vertrouwde verhalen te praten dan over zichzelf. De leefwereld, de belevingswereld werd op een andere manier belicht dan voordien.

Na de voorbereidingsfase wilde Riso één afgebakend project grondig uitwerken. Bij het keuzeproces reageerde de projectgroep echter verontwaardigd en unaniem: "armoede heeft met uitsluiting op alle vlakken te maken en dus ook armoedebestrijding; het heeft geen zin om zich op één oplossingsvoorstel vast te pinnen, we moeten alle voorstellen overhouden". We hadden ervoor gekozen de mensen met ervaring als gelijkwaardige partners in te schakelen, nu moesten we bewijzen hoever we daar in gingen. We hebben de projectgroep gevolgd, dat heeft uiteraard al heel wat consequenties gehad. De groep kreeg de bevestiging ernstig genomen te worden, een échte, gelijkwaardige partner te zijn en mee controle te hebben over het project en zijn inhoud. Toch werden er wel keuzes gemaakt. Het kauwen en herkauwen van ideeën haalde bepaalde oplossingsvoorstellen naar de voorgrond.

teksten worden geschreven op basis van gesprek in de groep. Ze worden steeds opnieuw aan de groep voorgelegd. Deelnemers herkennen hun woorden, hun ervaringen. Er is consensus over waar we mee naar buiten komen op Ronde Tafels, in beleidsdialog, in de publicatie, enz..

1.3.2 Ondersteuning en zorg voor de projectleden

Leerpunt engageert zich met een educatief medewerker die intensief het project (wekelijkse bijeenkomsten) mee trekt. Zo kunnen leerkansen van deelnemers maximaal benut worden. Leerpunt is ook sterk geïnteresseerd in hoe mensen in budgetmoeilijkheden kunnen 'leren' en wil dat mee ingevuld zien door mensen met ervaring met armoede.

¹ **DIP**= Doelgerichte Interventie Planning, een veel gebruikte methodiek binnen het maatschappelijk opbouwwerk.

Vóór de instap werd met elke deelnemer een vertrouwelijk gesprek gevoerd (1,5 uur tot 2 uur), waarin enerzijds de bedoeling van het project werd toegelicht en anderzijds de betrokkene de kans kreeg zijn verhaal te doen. Het vooraf beluisteren van de individuele ervaringen had verschillende bedoelingen : iedereen kon zijn verhaal doen buiten de tot dan nog ‘onbekende’ groep en de opbouwwerker kon de deelnemers leren kennen evenals de binnenkant van het- leven- met -budgetproblemen. Het bleek dat daar een kiem gelegd werd voor de vertrouwensband.

Om deelnemers de kans te geven uit het project te stappen zonder het gevoel te hebben het in de steek te laten en nieuwe mensen gemakkelijker te laten instappen, werken we met ‘modules’: elk voorjaar en elk najaar start een module met een specifieke opdracht, met een startactiviteit en een evaluatie. Nieuwe mensen blijken uit hun ervaring onze analyse en oplossingsvoorstellen te herkennen en kunnen gemakkelijk aansluiting vinden. Verschillen in beleving staan naast elkaar en vullen elkaar aan maar we ervaren dat er een grote gemene deler is.

De samenkomsten met de dialooggroep worden grondig voorbereid, de verslagen van vorige bijeenkomsten worden op voorhand samen gelezen. Dit sterkt de meeste deelnemers om zelf te spreken en het vertegenwoordigingswerk te doen. De begeleiders worden bondgenoot in de dialoog.

We polsten bij de projectleden wat ze persoonlijk uit het project wilden halen. Hun leervragen kregen een impliciete plaats doorheen de bijeenkomsten omdat het niet wenselijk leek om expliciete leermomenten in te bouwen. Maar dan blijkt, dat na een tijd... na heel wat ervaringen en een aantal serieuze uitdagingen mensen toch formuleren dat ze nog een en ander willen bijleren.

De projectgroep stelde ‘groepsregels’ op die de volledige duur van kracht bleven. Het groepsgevoel groeit. De groep wordt sterker, wordt ook echt ‘beleefd’. De deelnemers zijn fier op de resultaten van hun gezamenlijk werk. Evaluaties door de gemengde groep geven aan dat de samenwerking vlot verloopt en dat het voor iedereen zinvol is om als gelijkwaardige rond de tafel te zitten.

1.3.3 Algemene houding/ grondprincipes

Armen zijn belevingsexperts in het analyseren van armoede en hebben ook zicht op de bestrijding ervan. Ze moeten erbij betrokken worden op een heel intensieve, procesmatige manier waarbij ze als gelijkwaardige partners geaccepteerd en erkend worden. Zij hebben een belangrijk aandeel in de inhoud, bepalen het tempo en de logica. Als werker moet je je als een leeg blad kunnen opstellen waarbij je vragen stelt om te begrijpen en niet om te (ver)oordelen. Je moet individuen en een ganse groep uit een eigen proces laten leren, laten gaan en terug laten komen. Het project moet met andere woorden flexibel zijn en moet toelaten dat de ‘projectfiche’ aangepast wordt. De deelnemers moeten hun eigen woorden, hun eigen denken in elke stap blijvend kunnen herkennen. Zij moeten mogen meester blijven van hun woorden, van hun ideeën. De werker mag geen schrik hebben voor kritiek. Er is een ervaringskloof tussen arm en niet-arm, die moet je niet ontkennen. De kracht en de

kunst is er mee te kunnen werken, er uit te kunnen leren hoe handen in elkaar geslagen worden om aan eenzelfde doel te werken.

Participatie is een échte keuze, zit in de stijl van werken, wordt duidelijk in de aanpak en methodieken en bewijst zich in een consequente houding.

Doorheen het project budget was het respect voor elkaar voelbaar en drijfveer.

Het is moeilijk om mensen te helpen die in de miserie zitten. Ik deed de deur niet open als anderen kwamen want ik sliep op een matras op de grond. Ik wou zeker geen hulpverleners. Dat zijn op zo'n momenten meer indringers dan helpers. Je hebt altijd een gevoel van trots, je wil niet ALTIJD iets gaan vragen. Dat steekt je soms meer in de put. Als je niet meer erkent dat het waar is, de situatie waarin je leeft, kom je op een gevaarlijk punt."

Uit de projectvergadering

Deel 2: Onze probleemanalyse

In deel twee krijgt u de integrale resultaten van een brainstorm met een zeventien tal personen, vertrekkende vanuit de stelling: “**Ondanks alle inspanningen blijven mensen met budgetproblemen zitten**”. Met die brainstorm willen we op zoek gaan naar meningen, feiten en gevoelens, ervaringen, ...

De probleempuntjes werden geclusterd en gekaderd binnen een sprookje zodat het zoeken naar oplossingen eenvoudiger zou kunnen verlopen. Sommige puntjes komen verschillende keren voor omdat ze door verschillende personen op verschillende plaatsen werden gezet. De verschillende clusters zijn niet apart uitgediept en de puntjes werden niet op hun juistheid bediscussieerd. Het gebrek aan informatie kwam bij elke cluster steeds opnieuw naar boven. De moeilijke communicatie tussen armen, de hulpverlening en de rest van de samenleving vormde een tweede steeds terugkerend pijnpunt.

In grote lijnen staat de analyse beschreven in de publicatie ‘**Over Leven zonder centen**’. We zouden het echter spijtig vinden om de lezer deze gedetailleerde informatie te onthouden. Ze kan een aanzet vormen tot een diepgaande bespreking.

2.1 Klein Duimpje

Het verhaal van klein duimpje clustert de uitspraken over **samenleving en uitsluiting** op verschillende levensdomeinen. De reus wordt gezien als de sterke samenleving. De arme is Klein Duimpje en zijn familie. Het is maar als Klein Duimpje de codes, de gebruiken van ‘de samenleving’ kan gebruiken dat hij zijn familie uit de armoede krijgt. Als hij de laars aantrekt, telt hij mee.

2.1.1 Inkomen en besteding

- het inkomen is te laag
- het bestaansminimum is te laag
- het basisbedrag van de minimuminkomens verhoogt niet
- de hoogte van de minimumlonen en die van de vervangingsinkomens liggen te dicht bij elkaar zodat er geen stimulans is om te gaan werken
- de meeste inkomens gaan omhoog door indexering maar de mensen met een vervangingsinkomen of bestaansminimum voelen die indexering niet
- de kansen om het inkomen te verhogen zijn klein
- diplomavereisten worden groter, kansen op werk lager
- nepstatuten zijn geen oplossing

- er is al afhankelijkheid van een dienst om aan een minimuminkomen te geraken daarbovenop is dan nog eens een dubbele controle door die dienst op vb. zwart werk (werknemer kan wel bijklussen)
- er moet eerst een vonnis moet zijn vooraleer het ocmw voorschotten op alimentatie kan geven
- de verleiding om schulden te maken is heel groot
- de modernisering gaat te snel en is duur; mensen kunnen niet meer mee
- het dagelijkse leven, de gewone basisbehoefte voor een gezin, zijn te duur voor sommige mensen

2.1.2 Sociale zekerheid

- mensen kennen niet alle mogelijkheden en rechten
- het is een administratieve rompslomp vooraleer je je rechten kunt bekomen
- de zorgverzekering is een extra kost voor mensen met een minimum leefloon of met schulden
- de kinderbijslag is niet aangepast aan de gezinssituatie
- het 'dubbel kindergeld' bestaat niet meer
- de verhoogde kinderbijslag valt weg ook als je een tijdelijk contract aanvaardt; je moet dan weer 6 maanden wachten vooraleer je rechten terugkeren
- er is discriminatie inzake kinderbijslag bij kinderen die niet erkend zijn door hun vader

2.1.3 Gezondheidszorg

- ziekenhuizen en gezondheidszorg vervullen geen sociale functie; er wordt te weinig rekening gehouden met de gezinssituatie
- mensen die een gratis dokter hebben, moeten toch hun medicatie betalen
- de gezondheidszorg is te duur
- wijkgezondheidscentra beperken hun huisbezoeken
- mensen in een bepaald wijkgezondheidscentrum worden niet respectvol onthaald

2.1.4 Huisvesting

- de huishuur is te hoog (private én sociale markt)
- sommige huizen zijn krotten en toch moet je veel huur betalen
- de huurprijs van sociale woningen stijgt elk jaar (uw inkomen niet) en zo geraak je aan een huurachterstand

- sociale woningen zijn niet geluidsisolerend gebouwd (geen privacy, lawaaioverlast, conflicten)
- er is geen sociale mix bij sociale huisvestingsprojecten
- mensen met een loon uit arbeid krijgen voorrang op de sociale huisvestingsmarkt
- kansarmen krijgen niet altijd voorrang op de sociale huisvestingsmarkt
- mensen weten niet dat ze zich elk jaar moeten herinschrijven voor een sociale woning
- er zijn te weinig noodwoningen

2.1.5 Onderwijs en vorming

- verschillen tussen scholen maken dat niet alle kinderen gelijke kansen krijgen
- kinderen krijgen niet dezelfde kansen; het inkomen van de ouders speelt mee
- gewone scholen begrijpen armoede minder dan 'buitengewone' scholen
- schoolkosten zijn duur
- dat schoolkosten groot zijn sommige scholen maken dure uitstappen
- internaten zijn duur
- de procedure om een studiebeurs te krijgen is veel te omslachtig
- een studiebeurs wordt niet uitbetaald op het moment dat de grootste kosten betaald moeten worden
- de overheid gaat ervan uit dat je als zelfstandige genoeg verdient; een kleine zelfstandige kan moeilijker een beurs krijgen dan een werknemer
- wie de achterpoortjes kent, zal meer krijgen dan wie die ze niet kent
- men leert op school weinig over armoede
- men leert op school niet budgetteren nochtans is het een basisvaardigheid
- er zijn weinig plaatsen waar men kan leren budgetteren op een manier waar je je goed bij voelt en die het gewenste effect heeft
- politici komen bijna altijd uit gegoede milieus, personen die uit een kansarm milieu komen hebben veel minder kansen om politieker te worden

2.1.6 Kinderopvang

- de kinderopvang is te duur
- er is geen overbrugging in de opvangmogelijkheden voor kinderen tussen 12 en 16 jaar

2.1.7 Mobiliteit

- het openbaar vervoer is te duur
- mensen kennen niet alle mogelijkheden

2.1.8 Gerechtelijke wereld

- procedures duren te lang duren, mensen hebben er geen zicht meer op
- advocaten zijn duur
- sommige advocaten vinden het niet erg om veel aan te rekenen (lange procedures, ...)
- sommige advocaten weigeren te pleiten als je niet betaalt
- het pro-deo systeem is niet genoeg bekend
- mensen kennen hun rechten niet tav advocaten, deurwaarders ,... j
- je moet gerechtskosten betalen, ook al heb je gelijk

2.1.9 Verzekeringen

- mensen zijn niet genoeg op de hoogte van wettelijke bepalingen en van hun rechten
- er zijn nep verzekering bureaus, deur-aan-deur verkoop van verzekeringen, sommigen gebruiken andere termen, wat niet doorzichtig is en waardoor mensen laten zich vangen
- sommige mensen weten niet dat het polisnummer nodig is als je een brief naar de verzekeringen stuurt
- sommige mensen weten niet welk nummer het polisnummer is; er staan zoveel nummers op
- fusies van verzekeringen zijn niet duidelijk (ondoorzichtig)

2.1.10 Belastingen

- er zijn teveel taksen op van alles en nog wat
- de milieubelasting is te duur, dat brengt nieuwe schulden mee
- ivm kijk en luistergeld komen soms meerdere deurwaarders voor dezelfde schuld
- mensen weten niet hoe belangrijk het betalen van belastingen is, in vergelijking met betalen van andere onkosten
- de belastingen schakelen onmiddellijk een deurwaarder in
- belastingsdiensten gaan over tot beslag, zelfs al valt er niets te rapen

- mensen kunnen niet zelf een afbetalingsplan bij de belastingen regelen maar alleen maar door bemiddeling van een sociaal assistent
- als je belastingen te goed hebt kunnen schuldeisers er beslag op leggen en de belastingen verwittigen de mensen daar niet over

2.1.11 Politiek

- mensen weten soms niet wat de gevolgen zijn van hun stem tijdens de verkiezingen; politiek is niet duidelijk
- het is voor de bevolking niet duidelijk waarom beslissingen worden genomen door de overheid; mensen voelen zich daardoor soms onnodig gediscrimineerd
- soms lijkt het dat andere groepen meer krijgen van de overheid dan de groep waartoe jij behoort, doordat je niet altijd weet/ beseft welke inspanningen de overheid voor jou doet
- burgers hebben te weinig begrip voor politici: we staan er te weinig bij stil dat politici beslissingen moeten nemen die grote gevolgen hebben voor veel mensen - en toch moeten ze keuzes maken
- armoede in eigen land krijgt te weinig specifieke aandacht
- inspanningen voor Belgische armen gebeuren met minder tam-tam
- we zijn gewend aan een aantal voordelen waardoor ze niet meer opvallen
- de overheid doet alsof ze geen inzicht hebben in de problemen: willen en kunnen ze er iets aan doen?
- dat burgers met ervaring rond een bepaalde problematiek worden nog steeds te weinig betrokken bij beslissingen die hen aanbelangen

2.2 Hans en Grietje

Het verhaal van Hans en Grietje hebben we gebruikt om de probleempunten met betrekking tot de **schuldenlast en hulpverlening** te bundelen. Net als Hans en Grietje zijn de armen creatief in hun overlevingsstrijd.

2.2.1 Rol van de private markt

- banken en andere verkopers geven gemakkelijk krediet
- reclame is misleidend en zet mensen onder druk
- leningen zijn vaak een valkuil (reclame banken)
- intresten betekenen de uiteindelijke ondergang
- soms betaal je enkel rappelkosten en interesten en niets van de hoofdschuld af
- sommige mensen krijgen geen leningen bij banken maar wel bij winkels waar intresten hoger zijn
- bankverrichtingen zijn te duur voor mensen die nergens een rekening kunnen openen
- mensen zijn niet weerbaar tegen reclame, druk van buitenaf, kinderen, ...
- bedrijven handelen enkel uit winstbejag
- de tussentijdse facturen van electriciteitsmaatschappijen zijn het eerste jaar niet aangepast aan het eigenlijke verbruik en de afrekening hoog kan zijn
- postorderbedrijven, ... gebruiken trucs om je aan te zetten tot schulden
- wie pas krediet afbetaald heeft (of zelfs niet!) krijgt alweer nieuwe aanbiedingen
- er wordt een zwarte lijst verspreid van wie 3 maanden een hypothecaire lening niet heeft betaald bij banken en verkoopsfirma's; sommigen gebruiken die lijst om nog meer aanbiedingen voor leningen te doen; anderen gebruiken die lijst om u niets meer te geven
- mensen worden beïnvloed om verzekeringen aan te gaan die onnodig en te duur zijn

2.2.2 Rol van schuldeisers en deurwaarders

- deurwaarders, incassobureaus zetten mensen onder druk en jagen ze schrik aan
- niet alle instanties willen een afbetalingsplan aanvaarden
- de eisen van diensten die zorgen voor basisvoorzieningen zijn te hoog voor een haalbaar afbetalingsplan
- schulden worden niet gecentraliseerd, afbetalen is dan overzichtelijk,

- als je de ene schuldaflossing uitstelt om een andere af te betalen, staat de deurwaarder daar alweer voor die ene (en dus weer kosten)
- als er veel schuldeisers zijn bij 1 gezin is het moeilijk te bemiddelen: er is altijd wel 1 die niet akkoord gaat
- soms betaal je enkel rappelkosten en intresten zonder dat de hoofdschuld afgelost wordt
- sociale huisvestingsmaatschappijen hanteren een afbetalingsplan op 6 maanden; dat is vaak niet haalbaar omdat de achterstand te hoog is
- mensen met verschillende schuldeisers kunnen zelf moeilijk stappen zetten: er is veel praktisch en administratief werk met kosten
- deurwaarderskosten zijn te hoog: intresten, inningsrecht, administratieve kosten, bezoeken, aanplakbrieven,...
- de schuldeisers willen dat je op een te korte tijd veel afbetaalt
- deurwaarders vragen ons om teveel in 1 keer te betalen
- niet alle incassobureaus volgens dezelfde manier werken
- niet alle deurwaarders interpreteren de regels op dezelfde manier
- niet alle diensten hebben een even goede toegang tot vb. Electrabel om een haalbare afbetaling te bepleiten
- de schuldeisers zetten de hulpverleners soms blok
- als instanties (onderling of met schuldeisers) niet overeen komen, moeten wij de extra kosten betalen
- ze vinden je opnieuw bij een nieuwe domicilie en dan krijg je alles in 1 keer weer op je hoofd. Dat is teveel
- sommige instanties luisteren niet naar de voorstellen van de schuldenaar maar wel naar een dienst

2.2.3 Rol van de overheid

- de minimumuitkeringen en -lonen zijn te laag
- er zijn teveel taksen op alles en nog wat
- de belastingdiensten schakelen onmiddellijk een deurwaarder in, zonder dit aan te kondigen; ... ze kunnen je alles afpakken
- sommige belastingdiensten geven geen afkortingsplan, mensen weten dat niet
- als je belastingstegoed hebt, kunnen schuldeisers er beslag op leggen en ze verwittigen de mensen hier niet van
- de belastingen gaan over tot uitvoering van beslag, zelfs al valt er niets te rapen

- mensen kunnen zelf geen afbetaling van belastingschuld regelen, alleen maar door bemiddeling van een sociaal assistent
- politici gaan met betrekking tot kansarmoedebestrijding te weinig rond de tafel zitten met mensen die weten waarover ze spreken
- kinderen krijgen niet allemaal gelijke kansen, het inkomen van de ouders speelt een rol
- alleenstaanden met kinderen hebben het op vele vlakken moeilijker
- de kinderbijslag is niet aangepast aan de gezinssituatie
- gezondheidszorg is niet aangepast aan de gezinssituatie

2.2.4 Het individu en zijn situatie

- sommige mensen zien de zin van budgetteren niet in
- met een gat in je hand krijg je altijd problemen
- de verleiding om schulden te maken is groot
- de schuldenlast is soms te groot om te kunnen betalen
- als er nooit extra's zijn, wordt budgetteren moeilijk (je zelf of je kinderen nooit kunnen verwennen)
- doordat je weinig hebt, laat je soms betalingen liggen om je iets te kunnen permitteren en dan gaat het van kwaad tot erger
- mensen nemen geen verantwoordelijkheid voor hun keuzes en de gevolgen ervan
- mensen zijn niet altijd op de hoogte van wettelijke bepalingen (rechten en plichten)
- soms raak je door overmacht in de schulden (medische kosten, gerechtsdeurwaarder,)
- psychische problemen, verslavingsproblemen kunnen soms schulden veroorzaken
- je kan in de problemen raken door een echtscheiding
- soms moet je alles alleen betalen als je partner er zich niets van aantrekt
- je krijgt niet altijd onderhoudsgeld van je partner
- mensen moeten vaak opdraaien voor de schulden van hun partner/ ex partner
- door zware medische kosten kan je in de schulden kunt raken
- mensen hebben niet leren omgaan met kiezen, met verleidende reclame, ...
- sommige mensen zijn niet geschoold
- sommige mensen hebben niet leren budgetteren
- sommige ouders leren hun kinderen niet budgetteren
- sommige scholen zeggen niet dat er een sociale kas is

- wie over budgetbeheer leert, is niet altijd de persoon die het meest invloed heeft op de besteding van het budget
- vaste maandelijkse kosten die per domiciliëring betaald worden kunnen ervoor zorgen dat je onder nul gaat ook al heb je gevraagd niet onder nul te gaan
- als je dakloos bent, heb je geen adres en zo mis je briefwisseling

2.2.5 Hulpverlening algemeen

- er zijn wachtlijsten voor (budget)hulpverlening
- soms wachten mensen te lang vooraleer naar de hulpverlening te stappen (trots en schrik)
- mensen kunnen of durven soms niet praten over hun probleem (en dus niet geholpen kunnen worden)
- mensen voelen vaak verzet tegen inmenging van hulpverlening dus helpt het niet
- mensen gaan vaak geen hulp zoeken omdat ze bang zijn dat de vriendjes van de kinderen het zouden zien
- je vraagt wel om hulp maar niet om je leven te veranderen
- mensen kennen onvoldoende de mogelijkheden om hulp te krijgen (vb. collectieve schuldbemiddeling)
- er is een verschil tussen diensten bv bij de ene kan je geholpen worden en bij de andere niet
- sommige instanties durven sommige problemen niet aanpakken en verwijzen door
- als je geld nodig hebt, moet je de begeleiding erbij nemen, of je wil of niet
- dat slechte ervaringen in de hulpverlening mensen nog dieper laten zakken
- bij te hoge schuldenlast moet je een bemiddelaar hebben en er zijn wachtlijsten
- mensen raken ontmoedigd door de diepe ellende en haken soms af
- mensen zijn soms afhankelijk van een dienst om een afbetalingsplan op te stellen
- diensten kiezen soms zelf een oplossing voor je
- mensen schuiven soms hun verantwoordelijkheid af op de hulpverlening
- sommige mensen zien het ocmw als gratis boekhouder
- in opleidingen waar mensen voorbereid worden om met mensen te werken (in de hele ruime zin van het woord) wordt weinig over armoede geleerd
- budgetbegeleiding is uitstel van problemen; je leert het niet zelf, een sociaal assistent neemt het van je over
- mensen in de budgethulpverlening hebben te weinig leefgeld hebben, alles gaat naar afbetalingen

- na de budgethulpverlening sta je er plots weer alleen voor en dan kun je het niet meer
- voedselpakketten zijn niet aangepast aan de situatie en zijn ontoereikend

2.2.6 De hulpverlener

- de hulp die je krijgt is vaak afhankelijk van de hulpverlener die voor je zit
- de hulpverlener komt vaak pas van school en heeft geen ervaring
- er is een leeftijdsverschil is tussen hulpverlener en hulpvrager: een 'jong ding' gaat u zeggen hoe je met je geld moet omgaan
- hulpverleners kunnen zich niet inleven en waardoor er geen juiste oplossing wordt aangeboden
- de hulpverlener luistert te weinig naar de creatieve ideeën van de hulpvrager
- het contact, de relatie in de hulpverleningssituatie is niet altijd goed, maar je hebt niet te kiezen
- er wordt zo weinig waardering gegeven aan elkaar
- de hulpverlener biedt je niet alle kanalen aan, je moet er zelf naar vragen of je krijgt het niet
- sommige hulpverleners houden mensen aan het lijntje
- de hulpverlener stelt soms prioriteiten die niet overeen komen met die van de hulpvrager
- budgetproblemen zijn vaak oorzaak van vele andere problemen en daarom moet de hulpverlener ook eerst aan de andere problemen werken
- als je in budgetbegeleiding bent, heb je niet steeds een overzicht hebt over je afbetalingen en schulden (soms betreft de hulpverlener er de -vrager er te weinig bij of soms heeft de hulpvrager andere dingen aan het hoofd)
- schulden worden niet gecentraliseerd afbetalen is dan overzichtelijk
- er zijn geen extra's mogelijk: zo wordt budgetteren niet prettig en is het moeilijk vol te houden
- er zijn geen marges bij een budgetplan
- je hebt geen persoonlijk assistent die je alles leert wat nodig is bv. brieven opstellen, bemiddelen met schuldeisers

2.3 De schildpad en de haas

Het verhaal van de schildpad en de haas gaat over de binnenkant van de armoede en wat individuen ermee aanvangen. Onderneemt iemand stappen? Waarom wel en waarom niet? Een tweede luik gaat over kansen op vorming, op inkomensverhoging en over waar mensen op drempels stuiten?

2.3.1 De beleving van armoede

- mensen hebben naast het budgetprobleem teveel andere problemen aan het hoofd
- er zijn een heleboel negatieve gevoelens (vernedering, schuldgevoel, verdriet, woede, frustratie, u mensenwaardig en uitgesloten voelen, ...) die tot een depressie kunnen leiden en meer nog tot zelfmoord(pogingen)
- als je weinig geld hebt, kun je weinig sociale activiteiten doen
- als je te weinig buiten komt, geraak je geïsoleerd
- mensen hebben altijd het gevoel dat ze moeten opletten en nooit een uitspatting mogen hebben
- als je dan eens iets 'extra' doet, je dubbel zo dik moet uitzweten
- mensen worden soms kwaad en zeggen 'foert, ik betaal niets meer'
- je voelt je machteloos bij te grote schuldenlast
- mensen kunnen of durven niet praten over hun probleem (en dus niet geholpen kunnen worden)
- als je slechte ervaringen hebt met het vertellen over je problemen aan anderen, je in het vervolg zeker niet meer zal vertellen
- als je schulden hebt/had, blijf je altijd die stempel dragen
- mensen zijn niet weerbaar t.a.v. kritiek en oordelen
- sommige diensten/instanties/scholen/gewone mensen geven ons het gevoel dat we geen mensen zijn
- het mensenwaardig behandeld worden, het au-sérieux genomen worden, hangt af van mondigheid, voorkomen, uiterlijk, taal, assertiviteit,... en dit zijn eigenlijk vormen van discriminatie
- de inspanningen die de overheid doet op vlak van armoedebestrijding zie je niet en je voelt je gediscrimineerd
- mensen zijn niet weerbaar t.a.v. kritiek en oordelen
- soms heb je zoveel aan je hoofd, dat je geen overzicht kunt houden over afbetalingen en schulden

- psychische problemen veroorzaken soms schulden; mensen voelen zich niet goed, laten belangrijke dingen liggen/ aanslepen en doen aankopen om zich goed te voelen
- geldgebrek leidt tot criminaliteit
- verslavingsproblematiek kan budgethulpverlening tegenhouden
- budgetbeheer is gewoon uitstel van problemen
- doordat men weinig heeft, laat men bepaalde zaken (vb. huishuur) vallen om zich iets te kunnen permitteren en dan gaat het van kwaad tot erger
- voor personen met geldgebrek is het moeilijk om op lange termijn een planning te hanteren; ze hebben nu geld nodig... ze zoeken vaak manieren om extra geld te hebben, om vrij geld te kunnen besteden... zonder altijd de gevolgen te overzien
- ook burgers hebben te weinig begrip voor politici
- miserie is de oorzaak van het succes van het Vlaams Blok
- dat mensen (die 'met geld' en die zonder geld) oordelen en niet tolerant zijn tov andere groepen

2.3.2 drempels bij diensten

- het verschil tussen de minimumlonen en de vervangingsinkomens is klein waardoor er geen stimulans is om te werken
- alle lonen gaan omhoog met de indexering maar mensen met een klein inkomen voelen die indexering niet
- nepstatuten zijn geen oplossing
- vrouwen met kinderen worden gediscrimineerd op arbeidsvlak
- de mogelijkheden om het inkomen te verhogen zijn te klein
- de diplomavereisten worden steeds groter en de kansen op werk kleiner
- als je geen bewijs hebt van goed gedrag en zeden kun je niet overal gaan werken
- dat politici (en anderen) niet rond de tafel gaan zitten met betrokkenen die weten waarover ze spreken
- er zijn geen plaatsen waar men kan budgetteren op een manier waar men deugd van heeft en waar men echt iets leert
- er zijn te weinig plaatsen waar mensen kunnen leren communiceren over budget
- mensen kunnen niet leren creatief om te gaan met geld
- dat verslavingsproblematiek budgethulpverlening kan tegenhouden dat budgetbeheer gewoon uitstel van problemen is
- je bent afhankelijk van een dienst om een inkomen te krijgen en je krijgt een dubbele controle van die dienst op vb. zwart werk

- een studiebeurs wordt niet gemakkelijk verkregen
- een studiebeurs wordt niet uitbetaald als er hoge onkosten zijn
- in de meeste scholen wordt geen enkel vak gegeven om te leren budgetteren
- op school (lager en secundair) leert men weinig over armoede
- de kinderopvang is te duur als je zelf iets wil doen
- er is geen overbrugging voor opvang van kinderen tussen 12 en 16 jaar

2.3.3 Persoonlijke drempels

- mensen kennen niet alle mogelijkheden
- mensen zijn niet geschoold
- mensen zien de zin van budgetteren vaak niet in
- hoe meer schulden je hebt, hoe langer de miserie duurt
- je hebt geen sociale contacten om eruit te geraken
- als je weinig geld hebt, kun je weinig sociale activiteiten doen
- als je te weinig buiten komt, raak je geïsoleerd
- mensen kunnen of durven niet praten over hun probleem (en dus niet geholpen kunnen worden)
- geldgebrek leidt tot criminaliteit (je vriendenkring verlegt zich)
- mensen denken te snel dat de hulp geregeld is
- mensen nemen soms geen verantwoordelijkheid op voor de gevolgen van hun eigen keuzes bij het bepalen van prioriteiten
- verslavingsproblematiek domineert ook vaak de financiën en maakt budgethulpverlening vaak onmogelijk
- door de stresstoestand zien armen de mogelijkheden om er uit te geraken niet altijd
- soms zijn er oplossingen voor problemen maar mensen willen die oplossing niet
- mensen voelen vaak verzet tegen inmenging van hulpverlening dus helpt het niet
- mensen voelen vaak verzet tegen vorming, dus helpt het niet
- mensen (die 'met geld' en die zonder geld) oordelen en zijn niet tolerant t.o.v. andere groepen
- in opleidingen waar mensen worden voorbereid om met mensen te werken (in een heel ruime betekenis) leert men onvoldoende over armoede
- er is weinig begrip voor onze situatie; niemand kan alles meemaken en dus alles begrijpen – dit uit zich in schoolkosten, vrije tijdsbesteding, ...

- sommige mensen controleren te weinig hun rekeninguittreksels– dat blijkt moeilijk of niet te gebeuren
- mensen hebben niet altijd een zicht op wat voor hen een haalbaar afbetalingsplan is en kunnen de druk van de schuldeiser/ de deurwaarder/ het incassobureau... niet weerstaan en zo zitten ze met te hoge afbetalingen
- mensen kunnen niet leren hoe ze hun aanpak kunnen doorgeven, hoe ze anderen uit hun ervaringen kunnen laten leren
- mensen ervaren moeilijkheden bij het sorteren van de post: waarmee moet je iets doen en waarmee niet

Deel 3: Oplossingsideeën

Deel drie geeft al onze oplossingsvoorstellen op een rijtje. De voorstellen gaan van de vraag naar een verhoging van het leefloon over gelijke kansen in het onderwijs tot het kleven van een sticker op het raam van eender welk loket waar respect voor de klant gevraagd wordt.

Sommige voorstellen werden grondig besproken op de projectgroep en op de dialooggroep, andere lieten we wegens het stellen van prioriteiten links liggen. We hopen de lezer te inspireren!!

3.1 Sensibilisering

Het is nodig dat meer groepen in de samenleving de armoede leren kennen, ook van binnen uit... Hoe beleven armen hun situatie? Iedereen moet gevoelig gemaakt worden voor deze problematiek. Het is ook belangrijk dat mensen zich leren inleven in deze situatie. Ze moeten weten welke kracht en doorzetting dit vraagt. Dit kan bijvoorbeeld door te praten over hoe mensen uit de problemen geraken, hun beleving, ... Het beeld over mensen in armoede moet veranderen en het taboe moet doorbroken worden.

Het is belangrijk dat de samenleving zelf leert omgaan met armoede en de beleving ervan. Dit is eigenlijk ook leren omgaan met verschillen.

Hoe kan dat gebeuren?

1. In het bijzonder denken we aan onderwijzers, leraars, maatschappelijk werkers, dokters, priesters, verpleegkundigen van kind en gezin, spoedopname personeel, thuisverzorgdiensten, schuldbemiddelaars, ...
 - Zij krijgen informatie : niet eenmalig maar echt op een blijvende manier (structureel) binnen opleidingen of op het werk (leraars, hulpverleners, verplegers,...) via nascholing en vorming. Ze moeten zich ook leren inleven: hoe voelt het om in armoede te leven?
 - Er wordt gereageerd op vooroordelen die leven over armen maar de manier waarop dit gebeurt, is cruciaal: het is belangrijk te laten zien hoe mensen er uit willen geraken, welke voorstellen en pogingen ze al hebben gedaan.
 - Er wordt bijzonder aandacht besteed aan de manier waarop mensen benaderd worden, aan de communicatie en de - soms verborgen – discriminatie.
2. Welzijnszorg verspreidt in samenwerking met partners (en gesponsord door ...) regelmatig affiches en boodschappen om de solidariteit tussen de mensen te verhogen.

3. Preventie : kinderen leren op school omgaan met kwetsbare groepen als bejaarden, gehandicapten door ze iets te laten doen met hen. Kinderen moeten positieve ervaringen kunnen opdoen. (vb. samen met daklozen laten koken). Hun sociaal invoelingsvermogen en bewustzijn moet gestimuleerd kunnen worden.
4. Er wordt een toneelvoorstelling of een film gemaakt over de beleving van armoede en hoe mensen er uit proberen te geraken.
5. Mensen in armoede moeten ook gebruik kunnen maken van voorzieningen (computers, sportvoorzieningen, ...). Tot nu toe is de toegang tot deze voorzieningen voor hen heel beperkt en moeilijk. Het zou bijvoorbeeld goed zijn als kapper- en schoonheidsverzorgingopleidingen 1x per maand hun leerlingen ter beschikking zouden stellen van de armen zodat dat mensen die in armoede leven gemakkelijker beroep kunnen doen op hun diensten om er goed uit te zien zodat sociaal contact vergemakkelijkt.

3.2. Informatie

'Leven in armoede zonder informatie is als rijden op een snelweg zonder wegwijzers. Als je de codes niet kent, weet je niet of je in de goede richting aan het gaan bent.' Ondersteuning – informatie en advies- moet zeer toegankelijk, en vrij beschikbaar kunnen zijn en moet vrijblijvend geraadpleegd kunnen worden. Iedereen moet weten wat er bestaat en waar hij of zij recht op heeft, anders heb je er niets aan. Ook de taal van de informatie is van belang.

Hoe kan dat gebeuren?

1. Iedereen die het nodig heeft, kan de procedures van de juridische wereld kennen, mensen kennen hun rechten (vb. opeenvolgende stappen). Via informatie door mensen uit de juridische wereld of via folders, brochures ... (initiatief magistratuur op straat)
2. Informatie over rechten en plichten, budgetteren, ... is voor iedereen toegankelijk vb: rechten en plichten vragenuurtje bij Vitaya, ...
3. Er zijn folders in begrijpbare, eenvoudige taal over: rechten en plichten en over de dagdagelijkse problemen van het leven in armoede, verspreid op plaatsen waar armen komen. – voedselverdeelpunten, OCMW, stempelokalen, ziekenhuizen, wijkgezondheidscentra, groepspraktijken, ...
4. In de media (tijdschriften, kranten, televisie - Zondagskrant, De Streekkrant, gratis stedelijke brochures, Vitaya, AVS, Klasse voor ouders, ...) worden boodschappen van algemeen nut geplaatst/uitgezonden. Op vaste, gekende plaatsen (vb. op een vaste plaats in de krant, ...) en vaste momenten wordt informatie verspreid waarvan ook hier de inhoud mee bepaald wordt door mensen met ervaring. Ook allerlei spaar/ besparingstips en tips met betrekking tot budgettering worden op een zelfde manier als de algemene informatie verspreid.
5. De Verenigingen verzamelen alle tips omtrent rechten en plichten en maken ze kenbaar.
6. Emancipatiecellen van het beleid sturen "op leefniveau gerichte boodschappen" op TV, in de lokale pers en stadsmagazines om mensen informatie te geven over armoede, om het taboe te doorbreken en om informatie te bezorgen over rechten en plichten.
7. Er is een 'besparingsambtenaar' . Een ambtenaar die gemakkelijk bereikbaar is en aan wie je allerlei advies en informatie kunt vragen. En dit over rechten op verminderingen overall (vb. openbaar vervoer), wat je kunt aftrekken van de belastingen, waar je goedkoop aan wat kan geraken, verstandig kopen, ...
8. De stad richt een plaats in waar mensen terecht kunnen voor informatie en advies zodat ze zelf hun zaken zouden kunnen regelen in veiligheid en vertrouwen.
9. Er bestaat een sociaal café (in het centrum van de stad); waar je rustig kunt praten, waar ervaringsdeskundigen je kunnen informeren, waar water staat op de tafels, ... Dit wordt vergeleken met een initiatief in Hasselt. Liefst mét ontspanningsmogelijkheden.

3.3. Preventie

Het is belangrijk dat mensen hun rechten en plichten kennen, dat mensen de leefwereld van armen beter kennen, begrijpen en er rekening mee houden. Het onderwijs biedt hiervoor belangrijke kansen. Nog altijd bestendigt het onderwijs de verschillen in de maatschappij. Veel kinderen en jongeren krijgen minder kansen omdat ze uit een arm milieu komen: ze worden vaak niet gehoord en vallen dikwijls uit de boot. Dit kan niet! Het taboe van armoede moet doorbroken worden want kinderen die in armoede moeten leven, moeten anders een fantasiewereld opbouwen waarin er geen problemen zijn.

Hoe kan dit gebeuren?

1. Kinderen en jongeren uit arme gezinnen kunnen buiten de schoolmuren ergens terecht met hun ervaringen en moeilijkheden. (vb. een sociaal kinderkuis dat open is op zaterdag en woensdagnamiddag)
2. Ervaringen van kinderen en jongeren moeten een plaats krijgen in dit project. Wat vinden zij zelf van onze oplossingsvoorstellen?
3. Een groep van armen bundelt alle signalen van discriminatie van arme jongeren en stuurt ze door naar scholen, verenigingen, ... Zij gaan hierover in dialoog.
4. Jeugdverenigingen –gedragen door subsidiegevers – ondernemen regelmatig allerhande acties om kinderen uit arme gezinnen te bereiken, alle kinderen te laten weten dat armoede bestaat en om het Verenigingsleven voor hen ook toegankelijk te maken.
5. Informatie over rechten en plichten wordt via onderwijs verspreid (zo heeft iedereen dezelfde kans om over de info te beschikken) voor kinderen, jongeren en ouders.
6. Ervaringsdeskundigen denken mee na over wat in de leerplannen komt m.b.t. levenswijsheid, weerbaarheid, budgetteren, ...
7. In het kader van het gelijke kansen decreet wordt gekeken wie verantwoordelijk is voor het creëren van gelijke kansen (lokale overlegplatforms) en wordt er samen met ouders en kinderen gezocht naar uitsluitingsmechanismen / ervaringen ...
8. Het Centrum voor Informatieve Spelen (C.I.S) ontwikkelt samen met mensen met ervaring met armoede spel materiaal voor jongeren en kinderen over armoede.
9. Het C.I.S. ontwikkelt samen met mensen met ervaring met armoede spel materiaal voor kinderen en jongeren rond budgetteren.

3.4. Leren en vorming

Het is belangrijk te beseffen dat mensen in armoede die proberen te overleven, vorming geen prioriteit vinden. Maar zelfs als zij uit deze crisissituatie zijn, krijgen zij meestal geen kans op leren. Zo zijn cursussen voor hen vaak niet toegankelijk. Het is belangrijk dat iedereen een vorm van leren vindt die bij hem past: 'leren op maat'. Vorming moet niet enkel inhoudelijk aangepast zijn, maar ook financieel.

Hoe kan dit gebeuren?

1. Buurthuizen, sociale restaurants, welzijnsbureaus, opvangcentra, parochiehuizen, speel-o-theken ... beschikken over materiaal (computer, ...) om mensen en ook kinderen de kans te geven die materialen te leren kennen en gebruiken en om mee te kunnen met de rest van de samenleving.
2. Er bestaan niet-schoolse vormen van ondersteuning bij het opvoeden, een vorm van informatiebijeenkomst en ervaringsuitwisseling, ...
3. Meer vormingsorganisaties, Kind en gezin ... bieden 'aangepaste' cursussen aan ter ondersteuning van arme gezinnen. Bestaande (vormings-) initiatieven zijn bekend en toegankelijk, ook voor laaggeschoolden/armen
4. De eerste stap die moet gezet worden naar vormingen, informatiebijeenkomsten ... wordt zo veilig en gemakkelijk mogelijk gemaakt. (zoals charter 'eenvoudig Nederlands' een 'charter laagdrempelig aanbod')
5. Leerpunt verzamelt in samenwerking met verschillende groepen armen tips met betrekking tot het rondkomen met weinig geld (budgetboek) en verspreidt deze info
6. Daar waar mensen samen komen en waar leervragen/noden gesignaleerd worden, kan vorming op maat van de groep georganiseerd worden, de stad financiert deze initiatieven in het kader van armoedebestrijding. Die vorming kan bv. door Leerpunt georganiseerd worden

3.5. Hulpverlening

Wij pleiten voor bereikbare, respectvolle, ondersteuning in de hulpverlening, met kansen op emancipatie en leren in de eigen situatie. Een goede communicatie en voldoende tijd zijn hierbij essentieel.. Dat dit meer tijd kost binnrn een concrete hulpverleningsrelatie vinden we geen tegenargument, het is gewoon - op termijn gezien- een goede investering. We menen dat hier ervaringsdeskundigen een belangrijke taak kunnen vervullen. Meer nog, hun inzet moet verankerd worden in alle domeinen van de samenleving.

Hoe kan dit gebeuren?

Alle adviezen die in het Gentse rond hulpverlening ooit gedaan zijn, worden gebundeld. De oprichting van het sociale huis gaat gepaard met dialoog met mensen die in armoede leven.

3.5.1 Mensen die met mensen werken krijgen een beter inzicht in de beleving

- Mensen die met mensen werken leren zowel tijdens de opleiding als in de navorming de belevingswereld van de armen kennen
- Nieuwe hulpverleners kunnen met oudere collega's praten over armoede en de aanpak van de hulpverlening
- Diensten organiseren inleefstages voor het personeel.

3.5.2 Mensen zoeken zelf actief naar oplossingen voor hun problemen

- Er bestaat een groep van mensen met ervaring die door de stad of een dienst zijn tewerkgesteld en die informatie opzoekt en die doorgeeft aan scholen, diensten, overheden,...
- Er bestaat een laagdrempelig huis, een algemene infobalie met informatie en advies omtrent de problematiek waarbij het een groep van mensen met armoede-ervaring is die de informatie bij elkaar zoekt en die ter beschikking stelt van armen en niet-armen.
- Er bestaat een algemene infobalie waar mensen met problemen beroep op kunnen doen en waar een gemengde groep (mensen met ervaring met armoede en professionelen) werkt
- Mensen met budgetmoeilijkheden kunnen onder begeleiding hun eigen zaken regelen (cfr. Jobclub)
- Iedereen heeft het recht om zelf stappen te kunnen zetten in alles met betrekking tot budget (zowel bij schuldeisers als in de hulpverlening of bemiddeling)
- Er worden sensibiliserende acties ondernomen die tegelijk ondersteund worden met informatie voor iedereen zodat mensen zoveel mogelijk hun eigen zaken in handen kunnen nemen.

3.5.3 Voorstellen voor diensten in het algemeen

- Er wordt meer geïnvesteerd in de hulpverlening zodat meer hulpverleners meer tijd krijgen voor hun klanten en wachtlijsten weggewerkt kunnen worden.
- Er komt een afstemming van manier van werken (op éénzelfde manier gaan werken) in de budgethulpverlening niet alleen tussen diensten onderling maar ook in diensten intern.
- Diensten en beleid praten over dienstverlening met ervaringsdeskundigen over 'goede hulp'
- Ervaringsdeskundigen krijgen een taak in de budgethulpverlening (helpen 'vertalen', emancipatie stimuleren, dialoog op gang brengen en ondersteunen)
- Diensten schakelen ervaringsdeskundigen in om mee de onafhankelijke positie van de klanten te vrijwaren
- Diensten budgethulpverlening houden een interne evaluatie van de opvolging van dossiers bij het wegvallen van de vaste begeleider.

3.5.4 De stap naar diensten wordt eenvoudiger gemaakt – de drempel verlaagd :

- Er bestaat een centrale plaats waar hulp kan gevraagd worden (wordt in verband gebracht met het sociaal café) 24 uur op 24 uur. Mét ervaringsdeskundigen. Mensen hebben nood aan informatie over mogelijke hulp en willen informatie en communicatie over de hulp zelf. Een centraal aanmeldingspunt met een vaste persoon die het dossier opvolgt.
- Per wijk bestaat een aanmeldingspunt
- Verschillende diensten zijn op 1 plaats gehuisvest
- Er bestaat een soort 'wegwijzer' voor diensten, maar ook gemakkelijk leesbaar voor mensen in problemen, (zoals een sociale kaart) die ligt op plaatsen waar mensen in problemen komen (eethuizen, voedselverdeelpunten,...) Of een soort menukaart
- Er bestaan een soort straathoekwerkers 'in de armoede' die zelf naar armen stapt. Vb in de stations
- Er wordt een dialoog gevoerd tussen mensen met ervaring en hulpverleners over de eerste stap die mensen zetten naar de hulpverlening
- Het zou goed zijn als men overal het recht op privacy zou respecteren: aan de balie moet je privé zaken uiteen doen terwijl anderen alles horen of je geeft je telefoonnummer en anderen kunnen dat horen (kan gevaarlijk zijn)
- Mensen die depressief zijn vallen niet uit de boot voor thuishulpdiensten. Ook zij verdienen een houding van respect. (!?)

3.5.5 Er is aandacht voor de communicatie in kader van de hulpverlening :

- Er wordt vorming georganiseerd voor alle mensen die met mensen werken. Het zou goed zijn als ook hulpverleners leren begrijpen wat het betekent om in armoede te leren leven. Hierin spelen getuigenissen om de vooroordelen tegen de groep armen weg te nemen een grote rol: hoe ondernemen mensen stappen om er uit te geraken? (De dialooggroep dringt er op aan om ook naar andere vormen van op ervaring gebaseerde informatie te zoeken.)
- Er komt een gesprek met diensten (vb. opvangdiensten) over de beleving van hun klanten. Over de gevolgen die zij ervaren na een opvang. (Voorbeelden hiervan werden gegeven)
- De hulpverlener meldt direct welke documenten nodig zijn om een dossier in orde te brengen. Als hij zelf documenten kan opvragen, dan doet hij dat ook.
- De klant wordt onafhankelijk gemaakt en gehouden
- De hulpverlener krijgt meer tijd om het dossier samen met de klant op te volgen
- Er is communicatie met de klanten over beleving, eigen ideeën, eigen inzichten in probleem en oplossing. Er wordt gezorgd voor meer communicatie en dialoog tussen hulpverlener en cliënt over de hulpverlening zelf
- De klant heeft inspraak over het verloop van de hulpverlening. Vb. Door het invoeren van een inloophase, middenfase en afrondingsfase
- Hulpverleners gebruiken hun eigen communicatiemiddelen en wachten niet af tot de klant dat doet
- Hulpverleners informeren actief bij klanten die zich niet aan afspraken houden over het waarom. Mensen blijven weg als het niet goed gaat.
- De klant weet bij wie hij terecht kan als zijn vaste begeleider wegvalt.
- Er is nood aan duidelijke, eerlijke taal.
- Doorverwijzingen moeten goed gebeuren.
- Je zou als ouder meer impact moeten hebben op de aanpak van de eigen kinderen in de dagcentra

3.5.6 Leren budgetteren binnen de hulpverlening

- Iedereen heeft recht om binnen de hulpverlening te kunnen (leren) budgetteren (mét voldoende inkomen).
- Binnen de budgethulpverlening (beheer, begeleiding en collectieve bemiddeling) wordt ruimte gelaten om te leren; om de hulpverlening op maat te organiseren. Het proces is belangrijk. Dit mag echter niet afgestraft worden, het moet motiverend en emanciperend zijn.

- De diensten die hulpverlening aanbieden, krijgen tijd om vorming te organiseren; uitwisseling van ideeën te organiseren zodat mensen daar kunnen leren.
- Er wordt informatie gegeven binnen de hulpverlening over banken, weerbaar worden tegen, ...
- Het OCMW stelt zijn cliënten systematisch op de hoogte van de mogelijkheden op tussenkomsten door het OCMW vb. bij installatie in een nieuwe woonst.

3.6. Algemene voorstellen naar het beleid toe

Het verschil tussen een laag loon en het stempelgeld is te klein. Dit komt zeker niet ten goede aan de solidariteit van mensen die het moeten stellen met een minimum aan geld en comfort.

Mensen die gaan werken voor een minimumloon en hierdoor opvang moeten zoeken voor hun kinderen, komen financieel in een minder goede positie dan als ze zouden stempelen. Dit maakt dat mensen in armoede vaak als profiteurs worden afgeschilderd.

Wat kunnen we hieraan doen?

- Het vervangingsinkomen wordt verhoogd.
- Ook de laagste lonen verhogen, want de inspanningen die vele mensen ervoor leveren moet gewaardeerd word
- De Federale overheid stelt zich bij (af)betaling van de fiscus soepeler op tot het regelen van een afbetalingsplan, en perkt zijn woekerrentes in.

3.7. Juridische hulp - rechtbank

Het recht op goed en goedkoop juridisch advies en goede bijstand voor iedereen is erg belangrijk; wie je ook bent, hoe je financiële toestand ook is. (We weten wel dat dit in principe al geregeld is... toch blijven ervaringen aangeven dat het niet loopt zoals je zou kunnen verwachten) We pleiten hier voornamelijk voor laagdrempelige voorzieningen en respectvolle hulp.

Hoe kan dat gebeuren?

1. De advocaten hebben meer kennis over armoede en de belevingswereld zodat de communicatie met de juridische wereld minder stroef verloopt (Ze doen niet wat je vraagt, ze leggen je opzij, er is geen inspraak). Dit kan in de opleiding en stages meegegeven worden.
2. De regeling van pro-deo wordt herbekeken.
3. Pro deo advocaten verbeteren hun onthaal en omgang met cliënten.
4. Er wordt in dialoog gegaan met de deurwaarders (en hun orde) zodat ook daar de stem van de armen invloed kan uitoefenen op beslissingen.
5. Het zou goed zijn als de klant een stem heeft, als die mee kan beslissen.
6. Het overleg op initiatief van de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg omtrent schuldbemiddeling in Gent kan als kanaal gebruikt worden om bekommernissen van “de armen” en vaststellingen van onrecht op tafel te krijgen, ook om ervaringen, knelpunten door te geven.
7. Er bestaat een gratis telefoonnummer voor juridisch advies.
8. Dit gratis juridisch advies kan ook in de opvolging van dossiers voorzien. (justitiehuis)
9. De drempels van het justitiehuis verlagen.

Deel 4: Uitgewerkte voorstellen

Het laatste jaar werkte de projectgroep een aantal voorstellen met betrekking tot hulpverlening uit en besprak die dan in de dialooggroep. De uitgewerkte teksten, werden reeds aan de partners overhandigd. Ze hadden tot doel in de respectievelijke diensten, lokale overheid dienstverlening te bekijken en eventueel aan te passen.

1. *Onthaal en drempels binnen de hulpverlening*
2. *folders*
3. *Wat verwachten mensen van een opvangcentrum*
4. *Ideeën rond 'een sociaal huis'*
5. *De relatie en de communicatie tussen de cliënt en de hulpverlener*
6. *'Leren' binnen de (budget)hulpverlening*
7. *Ervaringsdeskundigen: hoe zien wij het?*

4.1 Onthaal en drempels binnen de hulpverlening

dialooggroep 15 maart 2004

“Een bekommernis is zeker de bereikbaarheid van professionele hulp voor wie het echt nodig heeft, en dan liefst vóór de hele situatie muurvast zit. Meer mensen moeten kunnen geholpen worden en wachtlijsten zouden niet mogen bestaan... Hoe leren mensen de hulpverlening kennen? Ervaringsdeskundigen, allerlei laagdrempelige activiteiten kunnen hierbij een rol spelen. De hulpverlening doet er goed aan zich te beraden over haar drempels en bekendmaking. En daarin is het erg belangrijk dat de hulpvrager (zowel cliënten, als niet-clieënten) hierin gehoord wordt en kan meebeslissen.” (uit ‘Over leven zonder centen’ p. 77)

4.1.1 Drempels met betrekking tot voorzieningen

Waarom zetten mensen de stap naar de hulpverlening niet of dikwijls te laat?

- De eerste stap naar de hulpverlening moet zo veilig en gemakkelijk mogelijk gemaakt worden. Cliënten moeten zich op hun gemak voelen.
- Iedereen die het nodig heeft zou de procedures van de verschillende diensten moeten kennen. Als je te weinig weet wat er bestaat, kan je er ook niet heen gaan. Mensen moeten weten waar ze met hun (hulp)vragen terecht kunnen. Zie ‘informatie en hulpverlening’

- Het is moeilijk te weten waar je terecht kan voor wat je zoekt. Je wordt dan veel doorverwezen. Van dienst naar dienst gestuurd worden, kost niet enkel tijd maar ook geld (om je te verplaatsen)
- Dikwijls is het al een serieuze drempel om ergens heen te gaan, omdat je moet aanbellen, omdat je eerst een afspraak moet maken, omdat je niet wilt dat mensen denken dat je problemen hebt, dat je arm bent, ...
- Je moet eerst een intake-gesprek doen en dan een afspraak maken, het duurt soms te lang: je gaat er heen met een specifieke vraag en je komt die dag buiten en je bent nog geen stap verder
- Er is te weinig personeel en er zijn wachtlijsten, je kan dikwijls niet geholpen worden
- Er zijn veel administratieve procedures, en een ingewikkelde regelgeving. Sommige hulp is ook niet voor iedereen: ze stellen eisen in verband met je domicilie, je statuut, je financiële situatie,...
- Soms is het moeilijk om bij de diensten te geraken: met openbaar vervoer (bereikbaarheid, financieel), openingsuren zijn beperkt en het is dikwijls moeilijk om opvang voor je kinderen te vinden. Er wordt te weinig rekening mee gehouden.
- De stap om naar de hulpverlener te gaan is soms groot (zie alle vorige punten), toch moeten de mensen tot daar komen, en kan/doet de hulpverlener geen actieve bezoeken.

Wie niet durft of kan komen, wordt niet geholpen.

4.1.2 Drempels met betrekking tot de hulpverlener

Waarom is het niet zo makkelijk naar een hulpverlener te stappen, je leven aan hem of haar te vertellen en je te laten helpen?

In momenten van nood is men als cliënt zeer gevoelig. Daarom zitten drempels ook vaak in kleine dingen. Door een vriendelijk onthaal, duidelijke informatie, een geruststellende sfeer, een goed contact met de hulpverlener,...kunnen vele drempels weggewerkt of verlaagd worden.

- De hulpverlener heeft dikwijls te weinig tijd voor de cliënt en voor de specifieke (leer)vragen. Voor elke cliënt moet voldoende tijd uitgetrokken worden.
- De hulpverleners zouden meer moeten weten over de belevingswereld van armoede, ze moeten oog hebben voor de stappen die mensen zetten om er uit te geraken, voor de pogingen die ze al gedaan hebben, voor het 'waarom' achter de dingen (bv. waarom iemand niet naar een afspraak komt,...). Daarom is het belangrijk dat hulpverleners er vorming rond krijgen, dat er inleefstages zijn en dat nieuwe hulpverleners opgeleid worden door oudere.
- De hulpverleners mogen de cliënten niet behandelen als een schuldige of minderwaardige . Soms voel je je zelf al zo schuldig. Er moet aandacht zijn voor de manier waarop mensen benaderd worden

- Als je écht in de stront zit, helpt een foldertje of iets dergelijks niet, dan moet iemand je echt overtuigen. Daarom is het eerste contact met een vertrouwenspersoon/hulpverlener belangrijk en erg bepalend voor de verder afhandeling van je dossier
- Het contact met de hulpverlener is van groot belang: als het fout loopt, als die je niet serieus neemt, als je je niet begrepen voelt, dan wil of durf je niet terug te komen.
- Het is heel belangrijk dat de hulpverlener je serieus neemt als mens, dat hij/zij naar je verhaal luistert (zonder altijd te willen noteren). Zeker bij een eerste contact is dit belangrijk, men is dan gevoelig voor kleine dingen.
- Het is ook heel belangrijk dat de hulpverlener de situatie van de cliënt goed kent (maar daarvoor is natuurlijk ook vertrouwen nodig!) dan pas kan de hulpverlener écht helpen en kan (en moet!) hij de cliënt wijzen op alle mogelijkheden (rechten en plichten).
- Het is belangrijk dat je kunt terugvallen op een vertrouwenspersoon (eventueel een ervaringsdeskundige), die je dossier van begin tot einde begeleidt.
- Als het niet “klikt” met je begeleider, consulent, hulpverlener...is er de mogelijkheid om een andere te kiezen.
- De opvolging van dossiers is belangrijk maar ook delicaat. Het is belangrijk dat bij onvoorziene omstandigheden (wegvallen van hulpverlener) je niet altijd je verhaal opnieuw moet doen, dat andere hulpverleners ook inzicht hebben in je situatie. Maar het is ook belangrijk dat je dossier in vertrouwen wordt behandeld, dat je recht hebt op privacy.
- Hulp vragen is vaak ingewikkeld en vernederend, en de oplossingen die aangeboden worden, passen dikwijls niet in de situatie van de betrokkenen en zo verlies je de greep op je eigen leven.
- Trots en angst zijn redenen om lang te wachten voor je naar een hulpverlener stapt: de hulpverlening lijkt dikwijls een ingreep op je leven, een poging om je leven te veranderen zoals de hulpverlener het wil.
- Het is belangrijk om goed te weten waar je aan toe bent. De hulpverlener moet je duidelijk vertellen wat je kan verwachten en moet ook duidelijk weten wat jij verwacht.

4.1.3 Onthaal

Hoe moet een goed onthaal er uit zien? (*illustraties uit onderzoek*)

- Je kan er zomaar binnen wandelen zonder te bellen
- Het gebouw is duidelijk herkenbaar (er is een duidelijk logo, naam aan de gevel). Het is makkelijk te bereiken met het openbaar vervoer, er zijn fietsstallingen en parkeerplaatsen
- Openingsuren staan ook aan de buitenkant van het gebouw vermeld, zodat wanneer je voor een gesloten deur staat je weet wanneer je kan terugkomen

- De persoon aan het onthaal spreekt je aan als je binnenkomt, is vriendelijk en bereid te luisteren en te helpen. Je wordt ook spontaan aangesproken door de medewerkers in het gebouw.
- Aan het onthaal kan je duidelijke informatie krijgen over de volgende stappen en word je duidelijk en gericht doorverwezen
- Ook in het onthaal moet men het recht op privacy respecteren: aan de balie moet je soms privé-zaken uiteen doen terwijl anderen alles horen, zo moet je soms je telefoonnummer geven terwijl anderen het ook horen (kan gevaarlijk zijn!).
- Je moet op een veilige, rustige plaats je verhaal kunnen doen zondar dat je gestoord wordt, dat de telefoon rinkelt.
- In de wachtruimte liggen er recente folders, brochures, tijdschriften, kranten,...die je kan raadplegen. Ook hangt er interessante informatie (posters, “wegwijzers” rond de hulpverlening ed) aan de muur.
- Je voelt je op je gemak in het gebouw door de inrichting, de aankleding van het geheel. Er heerst een geruststellende, huiselijke sfeer. Je hebt er de mogelijkheid iets te drinken. Ook kinderen hebben er een apart hoekje.
- Diensten schakelen ervaringsdeskundigen in om de onafhankelijke positie van de cliënten te vrijwaren.

4.1.4 Ideeën rond een laagdrempelig huis: “het concept van een budgethuis”

Het concept van “**een budgethuis**” is reeds meermaals binnen de projectgroep budget ter sprake gekomen. Hierbij zitten ook veel elementen van een goed onthaal en drempelverlagende ideeën vevat. Het leek ons dan relevant deze informatie mee te delen.

- Een laagdrempelig huis, met informatie en advies waar er een groep van mensen met armoede-ervaring is, die de informatie bij elkaar zoekt en die ter beschikking stelt van iedereen (armen en niet-armen).
- Een centrale plaats waar hulp kan gevraagd worden (24 uur op 24 uur / gratis telefoonpermanentie).
- Een centraal aanmeldingspunt met een vaste persoon (eventueel ervaringsdeskundige) die het dossier opvolgt.
- Het onthaal moet je vrijblijvend kunnen betreden: het mag je geen stempel geven! Je moet ook rustig allerlei informatie kunnen raadplegen, zonder dat je bekeken wordt. Er moeten allerhande duidelijke folders te vinden zijn van andere organisaties en van de verschillende diensten.
- Mensen hebben nood aan informatie over mogelijke hulp en willen communicatie over de hulp zelf.

- Het is belangrijk dat mensen er hun eigen zaken kunnen regelen. Daarom is het belangrijk dat er computers en ander materiaal ter beschikking is om zelf dingen te kunnen opzoeken en te regelen. Het zou goed zijn dat hier ook mensen zijn die je kunnen begeleiden (zoals in de jobclub)
- Er worden sensibiliserende acties ondernomen die tegelijk ondersteund worden met informatie voor iedereen zodat mensen zoveel mogelijk hun eigen zaken in handen kunnen nemen.
- Een sociaal café (zoals het in Hasselt bestaat) is een goed initiatief! Je kan er rustig praten, er staat water op de tafels, ... ook met ontspanningsmogelijkheden erbij. Het zou goed zijn om dit te koppelen aan het onthaal van de hulpverlening

4.2 'Hoe ziet een folder er best uit?'

Dialoggroep 10 mei 2004

Structuur	
Titel (voorpagina)	<ul style="list-style-type: none">• De titel moet duidelijk aangeven waarover de brochure gaat. Zo doet een titel een aantal verwachtingen oproepen. Het is dan ook belangrijk dat de titel overeenkomt met de inhoud van de brochure.• Het is goed meegenomen als de titel op de voorpagina de aandacht trekt. Een brochure trekt de aandacht als de voorpagina aantrekkelijk is. Toch kan een originele, maar eenvoudige titel er ook voor zorgen dat mensen nieuwsgierig zijn en dus naar een brochure grijpen.
Titels (tekst)	<ul style="list-style-type: none">• De titels in de brochure moeten duidelijk te onderscheiden zijn van de rest van de tekst.• Ze moeten eenvoudig en kort zijn en mogen geen moeilijke woorden bevatten.• Als de lezer de titel leest, moet hij/zij direct weten waarover de tekst gaat.• Titels zijn belangrijk. Als de lezer deze niet begrijpt, zal hij/zij de rest van de tekst niet lezen.
Inleiding	<ul style="list-style-type: none">• Een inleiding moet kort, eenvoudig en tegelijk krachtig zijn.• Een inleiding moet interesse opwekken. Na het lezen van de inleiding moet de lezer weten waarover de brochure gaat.• Als een inleiding te lang is, zou de lezer zijn interesse kunnen verliezen.• Een inleiding moet net als de rest van de brochure uit eenvoudig geschreven Nederlands bestaan.
Inhoudstafel	<ul style="list-style-type: none">• Uitgebreide brochures moeten een inhoudstafel en paginanummers bevatten.• Een inhoudstafel zorgt ervoor dat de lezer een duidelijke overzicht krijgt van wat er allemaal te vinden is in de brochure.• Een inhoudstafel zorgt er ook voor dat de lezer gemakkelijk informatie kan opzoeken. Als je op zoek bent naar specifieke informatie, maar hiervoor eerst gans de brochure moet doornemen, dan is de kans groot dat je de brochure naast je

	<p>neerlegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ook een trefwoordenlijst is zeer handig bij opzoekwerk.
Indeling van de tekst	<ul style="list-style-type: none"> • Het is belangrijk dat een tekst een duidelijke structuur heeft. Een tekst die opgedeeld wordt door rubrieken, korte tussentitels, alinea's en opsommingtekens die uit maximum 7 regels bestaan heeft een duidelijke structuur. • Zorg er ook voor dat er voldoende ruimte is tussen de regels (regelafstand). • Dit maakt het lezen 'luchtig'.
Woorden / zinnen	<ul style="list-style-type: none"> • Teksten moeten eenvoudig en duidelijk zijn. Ze bestaan uit eenvoudig geschreven Nederlands. Dit betekent dat de zinnen kort zijn en geen moeilijke woorden bevatten. • Als je een moeilijk woord (bijvoorbeeld 'précomité') in een tekst niet kan vermijden, zorg er dan voor dat het op een eenvoudige manier wordt uitgelegd.
Vorm	
lettertype	<ul style="list-style-type: none"> • Het lettertype moet voldoende groot zijn. • Een verschil in lettergrootte en kleur tussen een titel, citaat, tekst en tip, maakt een tekst vlot leesbaar. • Gebruik niet te veel verschillende lettertypes, dit maakt een tekst druk en dus moeilijk leesbaar.
Illustraties	<ul style="list-style-type: none"> • Illustraties maken een folder luchtiger en aantrekkelijker. • Als je humor gebruikt in tekeningen, zorg er dan voor dat ze begrijpelijk zijn zodat de boodschap juist overkomt. Als je hieraan twijfelt, dan kan je altijd een zinnetje bij de tekening zetten. • Het gebruik van foto's kan, maar enkel als de foto's authentiek zijn en de anonimiteit van mensen respecteren. Spontane foto's van plaatsen of mensen, waarvan je het aangezicht niet kan zien, zijn het best. Foto's van situaties die niet echt zijn, doen heel wat vragen oproepen. Als je spontane foto's van mensen wil gebruiken, vraag dan altijd eerst toestemming. Foto's van ruimtes geven een beeld van hoe plaatsen er uit zien. Dit werkt drempelverlagend. • Je kan brochures ook levendiger maken door getuigenissen toe te voegen. Getuigenissen kunnen een overeenkomsten tonen met de leefwereld van de lezer. Getuigenissen moeten echt zijn. Maak ze wel anoniem door bijvoorbeeld de naam te veranderen.

	Plaats getuigenissen niet gewoon in de tekst, maar geef ze op een creatieve manier een eigen plaats.
Kolommen en kaders	<ul style="list-style-type: none"> • Het gebruik van kaders en kolommen vergemakkelijkt het lezen. • De tekst in een kader zal extra aandacht krijgen, waardoor de inhoud beter blijft hangen. Als je er nog een teken (bijvoorbeeld '!') aantoevoegt, zal de tekst in de kader nog meer aandacht trekken. • Overdrijf niet met kaders en kolommen. Zo kan de tekst te druk worden en niet meer overzichtelijk zijn.
<u>Kleuren</u>	
Kleur	<ul style="list-style-type: none"> • Kleuren zijn subjectief, maar ze maken een folder wel aantrekkelijk.
<u>Papier</u>	
Soort papier	<ul style="list-style-type: none"> • Een folder die gemaakt is uit stevig papier kan langer bewaard worden.
<u>Inhoud</u>	
Is het duidelijk waar ik moet zijn?	<ul style="list-style-type: none"> • Als je in een brochure een plaats vermeld, doe dit dan zo volledig mogelijk: naam, adres, telefoon, e-mail, fax en openingsuren. Vermeld ook zoveel mogelijk gegevens over het openbaar vervoer. • Zorg ervoor dat adressen duidelijk te onderscheiden zijn van de rest van de tekst. Je kan ze bijvoorbeeld op een apart blad, in een kader, ... plaatsen. • Als er in het plan meerdere plaatsen vernoemd worden is het ook handig om er een stadsplan bij te voegen waarop de verschillende plaatsen aangeduid worden.

4.3 Wat verwacht men van een opvangcentrum?

Dialoggroep 10 mei 2004

Naar aanleiding van ons bezoek aan een opvangcentrum hebben we een paar ideeën, over hoe een ideaal opvangcentrum er zou moeten uitzien, op papier gezet.

De verschillende titels in dit document geven enigszins de chronologie en het leven tijdens een verblijf in een opvangcentrum weer.

Dit document bevat naast verwerkte ervaringen van projectleden ook elementen rond een goed onthaal, de nood aan privacy van cliënten/bewoners, de relatie en communicatie met de hulpverlener/begeleider,..etc.

Hierbij worden termen cliënt/bewoner en hulpverlener/begeleider vaak door elkaar gebruikt zodat dit document ook algemeen bruikbaar is buiten opvangcentra.

In verschillende diensten komen hulpverleners immers in contact mensen die in situaties van nood, verwarring en onbegrip verkeren.

4.3.1 Aanmelding

- Aanmeldingen uit eigen initiatief moeten even ernstig genomen worden als aanmeldingen/doorverwijzingen vanuit andere diensten.
- Er zouden voldoende beschikbare plaatsen voorzien moeten worden om de vraag te kunnen beantwoorden. Lopende dossiers van bewoners mogen niet sneller afgewerkt worden, wanneer er een verhoogde vraag is.

4.3.2 Intake

- Wanneer de intake in een opvangcentrum plaatsvindt, krijgt men reeds een beeld van waar men kan verblijven.
- Maar zich verplaatsen naar een opvangcentrum is niet steeds evident. Daarom moet er ook de keuze zijn om eventueel op een andere, meer vertrouwde plaats af te spreken. Dit is tenslotte een eerste gesprek, die bepaalt of men kan opgevangen worden of niet. In een vertrouwde omgeving doet men zijn verhaal vaak gemakkelijker uit de doeken.
- Het is belangrijk om goed te weten waar men aan toe is. De hulpverlener moet duidelijk vertellen wat men als cliënt tijdens een verblijf kan verwachten, omgekeerd moet ook de hulpverlener ook duidelijk weten wat de cliënt verwacht.
- Wanneer men niet aanvaard wordt, moet de reden ervan duidelijk uitgelegd worden. De medewerkers van het opvangcentrum nemen dan ook tijd om je correct door te verwijzen.

4.3.3 Onthaal:

- Wanneer men in het opvangcentrum aankomt, is men vaak nog verward en wil men zich rustig installeren.
- Het onthaal verloopt dan ook rustig, men mag niet overstelpt worden met teveel papieren. Belangrijke documenten kunnen dan wel de eerste dag, nadat men voldoende mondelinge informatie heeft gekregen ondertekend worden, maar niet alles hoeft in één keer te gebeuren.
- Er moet vanuit de begeleiding voldoende en duidelijke informatie gegeven worden in verband met rechten, plichten, het respect van privacy tijdens het verblijf, de verschillende procedures, de verschillende documenten die men ondertekent, het verloop van het vertrek,...

4.3.4 Begeleiding:

- Er wordt samen met de cliënt een gedetailleerd en gefaseerd individueel handlingsplan opgesteld. Hierin staan realistische doelen voorop, die op maat van de cliënt gestoeld zijn. Ten allen tijden respecteert de begeleider ook het tempo van de cliënt.
- De individuele begeleider is naast vertrouwenspersoon bij uitstek, ook ondersteuner en motiveerder van de cliënt. De individuele begeleider informeert actief bij de cliënt wanneer afspraken niet worden nageleefd, spoort hem/haar aan verdere stappen te ondernemen,...
- Het is goed dat wanneer het niet klikt met de individuele begeleider er de mogelijkheid is om een andere te vragen. Wanneer dit gebeurt mag dit niet afgerekend worden op de cliënt.
- De cliënt weet bij wie hij/zij terecht kan als de vaste begeleider door omstandigheden wegvalt.
- Er is een permanentiesysteem waardoor steeds iemand van de begeleiding bereikbaar is. Dit kan zowel door de lichamelijke als telefonische aanwezigheid van de begeleiders. Iedere bewoner is op de hoogte van het systeem en de nodige telefoonnummers staan op een centrale plaats (bvb. prikbord) vermeld. Er zijn hierover ook duidelijke afspraken rond het respecteren van de privacy van de begeleider.

4.3.5 Financieel:

- Wanneer alles op een gemeenschappelijke rekening wordt gestort, krijgt men wekelijks leef/zakgeld. Er zou ook een spaarsysteem moeten zijn, zodat men na vertrek vooruit kan komen.
- Vaak zijn er problemen bij vertrek om het geld terug over te zetten naar de eigen rekening. Dit kan vaak voorkomen worden door op tijd in te spelen op het vertrek.

- Afhankelijk van de situatie kan men na vertrek aanspraak maken op diverse subsidies en premies (huursubsidie, betaling van waarborg, installatiepremie,...).
- Dit geldt echter niet voor iedereen die in een opvangcentrum verblijft. Er zou een specifieke regeling moeten zijn, waardoor cliënten van opvangcentra hier automatisch aanstellen op kunnen doen.

4.3.6 Activiteiten:

- Er zou een permanent aanbod van kinderactiviteiten georganiseerd moeten worden.
- Kinderen worden in de opvangsituatie meegesleurd en hebben vaak geen duidelijk zicht op wat gaat komen.
- Begeleiders moeten de cliënt aansporen om de dagen nuttig in te vullen en dit niet enkel door het in orde brengen van de lopende dossiers of huishoudelijke taken. Groepsactiviteiten worden op regelmatige basis ingericht en getoetst aan de vragen en noden van de groep.
- Indien nodig zoekt de begeleider op vraag van de bewoner samen naar individuele vormingen en opleidingen.
- Wekelijkse groepsvergaderingen zijn noodzakelijk om de verschillende taken te verdelen, de goede sfeer en verstandhouding binnen de groep te creëren. Sancties ten aanzien van individuele bewoners moeten ook in groep kunnen besproken worden.

4.3.7 Privacy:

- Er is nood aan privacy bij het telefoneren. Vaak is er echter iemand van de bewoners of begeleiding in de buurt.
- Men zou niet enkel gratis moeten kunnen bellen wanneer het gaat om de lopende dossiers. Er is ook nood om eens met familie en vrienden te bellen.
- De kost van een telefoonkaart neemt echter een groot deel van het wekelijkse leef/zakgeld in.
- Er is nood aan privacy tijdens de bezoeken. Er worden meerdere ontvangstruimtes voorzien, wanneer het bezoek niet op de individuele kamers kan plaatsvinden.
- Er zijn voldoende duidelijke afspraken en aandacht voor de achtergrond van bewoners wanneer er bezoek is.

4.3.8 Respect:

- Elke bewoner wordt gerespecteerd. De begeleiders kloppen voordat ze de individuele kamers betreden.
- Er mag geen misbruik worden gemaakt van kamercontroles. De kamercontroles verlopen in alle rust en dit wanneer de bewoner aanwezig is, de controles zijn niet rechtstreeks beschuldigend van aard en alles wordt terug op z'n plaats gezet.
- Het gebruik van hygiënische producten mag niet ten koste gaan van het beperkte zakgeld. Men zou een systeem moeten voorzien zodat men het gratis kan verkrijgen (cfr verdeler van zeep en shampoo in zwembaden)
- De regeling waarbij medicatie in een bureau moet afgehaald worden mag niet onpersoonlijk en betutteld zijn. Bewoners moet men na een tijd kunnen vertrouwen met eigen medicatie, want eens buiten moet men het weer helemaal alleen doen. Natuurlijk moet dit steeds na onderlinge afspraak, afhankelijk van de bewoner en de soort medicatie bekeken worden.

4.3.9 Vertrek:

- Er is voldoende aandacht voor het vertrek van een bewoner. Niet enkel moet de bewoner zelf voldoende voorbereid zijn, maar ook de groep.
- Naast het vertrek wordt ook de nazorg geregeld. Er worden eventueel afspraken gemaakt om na het verblijf een tijdje begeleid zelfstandig te wonen of begeleiding te voorzien vanuit een andere dienst. Contact met de individuele begeleider als vertrouwenspersoon, moet kunnen behouden worden.

4.4 Ideeën rond het Sociaal Huis

Dialoggroep 21 juni 2004

De voorbije maanden heeft de projectgroep informatie rond het Lokaal Sociaal Beleid en het bijhorende Sociaal Huis verzameld. Daarbij brachten ze een bezoek aan De Kring in Eeklo en het Welzijnsbureau in de Kempstraat.

In dit document worden de ideeën, opmerkingen en voorstellen van de projectgroep rond het concept Sociaal Huis gebundeld.

4.4.1 Een aantal opmerkingen ivm het concept “alles-onder-1-dak”

Voordelen

- Zekere mate van **anonimiteit**: er zijn verscheidene organisaties op een zelfde plaats aanwezig. Je kan er dus voor verschillende diensten, verenigingen, activiteiten binnenkomen. Je komt niet noodzakelijk binnen als “hulpvrager”.
- Het “**etiket**” **OCMW valt weg**
- Men kan er **verschillende mensen van de buurt ontmoeten**: iedereen is welkom in het sociaal huis.
- Het is **gecentraliseerd** per buurt/wijk en dus gemakkelijk **bereikbaar**: waardoor er minder van de ene naar de andere dienst moet gegaan worden. Voor minder mobiele mensen en mensen die beroep doen op het openbaar vervoer is dit zeker een voordeel. Ook is het **tijd- en kostenbesparend**. Inplanting in een buurt/wijk werkt drempelverlagend
- Men kan **sneller bediend** worden: alle informatie is op die ene plek terug te vinden. Informatie wordt ook tussen de verschillende diensten uitgewisseld, zodat correct doorgewezen wordt. Tenslotte worden dossiers sneller en correcter doorgegeven naar de diensten binnen het gebouw.
- **Samenwerking tussen diensten**:
 - Er is minder concurrentie tussen diensten.
 - Doorgeven van dossiers verloopt sneller.
 - De hulp- en dienstverlening vult elkaar beer aan.
 - Er is een soort “interne” controle tussen de diensten: ze vullen elkaar aan waar moet of kunnen wijzen op noden en behoeften van de cliënt.

Nadelen

- De **grootschaligheid** van een sociaal huis kan afschrikkend werken, wat voor veel mensen voor een nieuwe drempel kan zorgen. Het sociaal huis moet niet te overweldigend overkomen of een labyrint van diensten worden.
- Het “**winkel**”**fenomeen** moet voorkomen worden: het sociaal huis mag geen **hulpverleningsfabriek/supermarkt** worden, waar men van het ene bureau naar het andere gaat op zoek naar een oplossing. Men wordt afhankelijk van de hulpverlening.
- Verschillende diensten/organisaties moeten een **gelijkwaardige plek** hebben binnen het sociaal huis: de grotere organisaties mogen de kleinere niet verdringen of concurreren.
- **Privacy** moet ten alle tijden gewaarborgd worden. Discretie aan de centrale balie is een vereiste. Er mogen geen persoonlijke gegevens zoals adres of telefoonnummer gevraagd worden of problemen uit de doeken gedaan aan de balie. Ook wanneer dossiers worden doorgegeven tussen diensten moet dit correct verlopen.

4.4.2 Functies van het ideaal Sociaal Huis

Het sociaal huis zou de **motor** van de buurt moeten worden. De dynamiek van het sociaal huis doet een buurt heropleven. Het vervult verschillende functies:

- **Informatie over hulp- en dienstverlening van stad, OCMW en private diensten.** Het sociaal huis wordt de draaischijf van informatie. Een eerste contact wordt gevolgd door een **begeleide/gerichte doorverwijzing** naar de geschikte dienst binnen- of buiten het sociaal huis.

Wanneer de vraag niet direct beantwoord kan worden, wordt een afspraak met de desbetreffende dienst vastgelegd. De hulpvrager heeft niet de indruk voor niets gekomen te zijn. Contact leggen/afspraken maken gebeurt op vraag van en in overleg met de hulpvrager.

- **Hulp- en dienstverlening:** door diensten van het OCMW en Stad, samen met andere organisaties. We zien hierin ook een plaats voor eventuele materiële hulpverlening: zoals het aanbieden van klus- en verhuisdiensten, LETS, wasserette, noodpakketten,... (wat wordt aangeboden, is afhankelijk van de buurt, wat daar voorhanden en nodig is)
- **Buurthuisfunctie:** het sociaal huis is een ontmoetingsplaats voor iedereen in de buurt. De buurthuisfunctie wordt niet enkel georganiseerd door de stedelijke buurtwerking, ook **initiatieven van buurtbewoners** worden uitgewerkt en ondersteund.

Er is een **polyvalente zaal**, die door iedereen in de buurt kan gebruikt worden.

Er is ook een **sociale resto** en een **cafetaria** aanwezig, waar iedereen terecht kan.

Mogelijke buurtactiviteiten in het sociaal huis:

- Ontmoeting
- Informatieavonden over diverse onderwerpen, actualiteit,...
- Vergaderingen van buurtraad, verenigingen,...
- BBQ/buurtfeesten
- Toneel, allerhande culturele activiteiten
- Kinderopvang en kinderactiviteiten
- Er is een PC-ruimte: iedereen kan allerhande informatie opvragen, brieven schrijven, er worden computercursussen voorzien,...
- ...

Bij de uitbouw van buurtactiviteiten wordt **rekening gehouden met de diversiteit** van de buurt: “zo is er voor iedereen wel iets”. Er wordt zoveel mogelijk samengewerkt op buurtniveau rond thema’s als vrije tijd, samenleven, interculturaliteit, ... Buurtbewoners krijgen een verantwoordelijkheid binnen het sociaal huis.

- **Signaalfunctie** naar beleid toe: wat gebeurt in de buurt, waar liggen de noden/behoefte? Hoe kan dit binnen specifieke werking van het sociaal huis opgenomen worden? Buurtgerichte projecten worden vanuit het sociaal huis opgestart. Ook andere organisaties kunnen initiatieven opzetten: in samenspraak en samenwerking met het sociaal huis.
- **Overleg/dialogfunctie** tussen de buurtbewoners en het beleid. Op regelmatige tijdstippen gebeurt er overleg
- **Ombudsfunctie** zowel voor de buurt als voor het sociaal huis.

4.4.3 Diensten die er aanwezig zijn

Diensten die **permanent of via zitdagen** naast die van het OCMW en de Stad aanwezig kunnen zijn in het sociaal huis: (afhankelijk van de vraag en samenstelling van de buurt)

- Woonwinkel
- Werkwinkel (minimaal een WIS- computer, ook zitdagen)
- Kind en Gezin
- Reddie Teddy
- Speel-o-theek
- Sociale resto/ cafetaria
- Kinderopvang
- buurtverenigingen
- wijkagent/stadswacht

- materiële hulp: eerste opvang met noodpakket / directe nood lenigen (in samenwerking met het voedselbedeelpunt in de wijk: hulpvragers krijgen een bon om in het voedsel-bedeelpunt een voedselpakket te kunnen ophalen.

4.4.4 Personeel

- **hulpverlenend personeel:**
 - doen actief aan huisbezoeken (op vraag, naargelang de nood, ...)
 - zijn niet veroordelend
 - als het niet klikt met de hulpverlener, kan men een andere kiezen
 - stelt je op je gemak
 - de communicatie is afhankelijk van de situatie en gebeurt niet enkel schriftelijk
- Polyvalente **onthaalbedienden** zijn vlot, stellen je op je gemak en zijn discreet. Men wordt als bezoeker spontaan aangesproken en snel geholpen.
- **Ervaringsdeskundigen:** (zowel met als zonder opleiding, ook niet altijd als betaald personeel)
 - is de brugfiguur tussen cliënt en hulpverlener (de missing-link)
 - stelt een “diagnose” na overleg met de cliënt en geeft dat door aan de hulpverleners
 - heeft een adviserende functie tav cliënt en hulpverlener
 - geeft vorming over de ervaring van armoede aan de hulpverleners en personeel van het sociaal huis
 - ondersteunt (eventueel met professionelen) de buurtgerichte werking die vanuit de buurtbewoners opgezet wordt
 - is een ankerfiguur voor de buurtbewoners en maakt ook tijd voor huisbezoeken wanneer er nood aan is
 - de ervaringsdeskundige is empatisch, voelt aan wat er in de buurt leeft en geeft dit ook door aan de hulp- en dienstverleners van het sociaal huis.

Rol/opdracht van de ervaringsdeskundige?

- Dialoog: loopt rond in het sociaal huis en spreekt mensen aan. Stelt je op je gemak. Bvb bij het afnemen van een intake
- Onthaal
- In tandem met hulpverlener: samen met de cliënt werken ze een oplossing uit en vullen elkaar aan.

- Als “helpdesk”: worden aangesproken door de hulpverlener wanneer het niet meer gaat
- Intervisie van de diensten en organisaties binnen het sociaal huis
- ...

- **Vrijwilligers** worden in verschillende werkingen van het sociaal huis “tewerkgesteld”. Kinderopvang, sociale resto, cafetaria, helpt bij activiteiten,...

4.4.5 Vormgeving van het gebouw

- **Buitenkant**

- Aantrekkelijke en groene omgeving
- Vrij toegankelijk voor iedereen: brede deuren, hellend vlak,...
- Openingsuren staan vermeld aan de deur
- De verschillende dienst die men in het sociaal huis kan bereiken staan aan de ingang duidelijk vermeld.

- **Binnenkant**

- Ruime en comfortabele ruimtes

- **Inkom**

- Inkom is overzichtelijk
- Het is duidelijk aangegeven waar men moet zijn, er is een centraal bord, zodat men kan zien wie er werkt, welke dienst waar zit,...
- In de inkom kan men op zijn gemak zitten: er is een zithoek met kranten, tijdschriften, folders, er is gratis water voorzien (drinkfontein)
- Er is een klachten –en ideeënbuis
- Er is een prikbord met allerlei info, weetjes en tips over huizen die te huur staan in de buurt, over koopjes, over vacatures,...

- **Balie**

- Er is een duidelijk aanmeldingspunt, waar men spontaan wordt aangesproken
- De procedures van de verschillende diensten worden zoveel mogelijk (op maat) uitgelegd

- **Wachtzaal**

- Er is voldoende lectuur (recente kranten, tijdschriften, folders,...)
- Er is rustige muziek op de achtergrond te horen
- Er zijn planten, stoelen en tafels

- Er is koffie en water beschikbaar
- Er hangen affiches met algemene tips, getuigenissen ivm dienst- en hulpverlening, ivm de beleving van armoede, procedures, regelgeving,..
- Wachttijden worden beperkt of er wordt op voorhand aangegeven hoe lang men ongeveer moet wachten (dan kan men eventueel even naar cafetaria, naar buiten, naar de speelhoek,...)
- Er is een aparte **speelhoek** aanwezig voor de kinderen (kinderbib, speel-o-theek) Er wordt ook kinderopvang voorzien, zodat men rustig dossiers kan bespreken, maar ook voor buurtbewoners (wanneer men naar een opleiding volgt, weg moet,...)
- Buiten is er een “wachthoek” voor honden
- Er is een aparte “rokersruimte”

4.5 Relatie en communicatie tussen de cliënt en de hulpverlener

Dialoggroep 4 oktober 2004

“Een gevoelig punt binnen de hulpverlening is de relatie en communicatie tussen hulpvrager en hulpverlener. In het contact van persoon tot persoon kan heel wat bereikt worden of in tegendeel kapotgemaakt op vlak van onafhankelijkheid, goed gevoel, vertrouwen en zelfvertrouwen. Steeds opnieuw stellen wij vast dat de leefwereld van de hulpvrager (te) vreemd blijft voor de hulpverlener. Wij zien allerlei mogelijkheden om deze kloof te overbruggen. Voor de aanpak van beide problemen lijkt ons dialoog met cliënten en anderen ervaringsdeskundigen onmisbaar.” (Uit ‘Overleven zonder centen’ p77-79)

4.5.1 Mensen moeten voldoende hun rechten en plichten kennen

- De hulpverlener is de meest geschikte persoon om de cliënten in te lichten over hun rechten en plichten. Niet enkel hun rechten en plichten binnen de hulpverlening, maar ook ruimer. De hulpverlener zou goed moeten weten wat er bestaat of tijd kunnen vrijmaken om zich (en de cliënt) te informeren.
- Het zou goed zijn als hulpverleners de cliënten op de hoogte zou stellen van de mogelijkheden van tussenkomsten. Cliënten weten niet altijd waar ze wel of geen beroep op kunnen doen. Sommige durven hier ook niet uitdrukkelijk naar vragen. Vandaar dat het goed is als de hulpverlener ze spontaan aanbrengt.
- De hulpverlener zou direct moeten melden welke documenten nodig zijn om een dossier in orde te brengen. Als hij zelf documenten kan opvragen, dan doet hij dat ook
- Mensen moeten weten dat ze inzagerecht in hun dossier hebben. De cliënt kan het dossier inkijken. Dit hangt ook samen met het recht op privacy.
- De hulpverlener moet voldoende tijd uittrekken om de rechten en plichten en de procedure binnen de hulpverlening samen met de cliënt te bespreken.

4.5.2 Wat is belangrijk bij goede communicatie?

- Er is communicatie met de cliënt over beleving, eigen ideeën, eigen inzichten in probleem en oplossing. Er wordt gezorgd voor meer communicatie en dialoog tussen hulpverlener en cliënt over de hulpverlening zelf.
- De cliënt heeft inspraak over het verloop van de hulpverlening. Het invoeren van een inlooffase, middenfase en afrondingsfase kan hierbij een goed hulpmiddel zijn. De cliënt en hulpverlener bespreken samen de inhoud van de verschillende fasen. De hulpverlener moet telkens goed uitleggen wat de volgende stappen zijn.
- Het is beter eerlijk en duidelijk te zeggen wat er gaat gebeuren, ook al komt dat soms hard aan, zo verwacht de cliënt geen dingen die later onmogelijk blijken

- De hulpverlener zou zijn/haar taal genoeg moeten aanpassen aan de cliënt. Zo wordt alles duidelijk verstaan en misverstanden vermeden. Dit kan ook de gelijkwaardige relatie tussen hulpverlener en cliënt bevorderen
- Het is belangrijk om goed te weten waar je aan toe bent. De hulpverlener moet je duidelijk vertellen wat je kan verwachten en moet ook duidelijk weten wat jij verwacht.
- Het is belangrijk dat de hulpverlener aanbrengt waarom hij/zij dingen wel en niet doet. Deze manier van ‘verantwoorden’, maakt dat de cliënt de interventies en de aanpak van de hulpverlener ook beter begrijpt. Dit bevordert de vertrouwensrelatie tussen beiden. Als een hulpverlener bijvoorbeeld nood heeft aan het noteren van bepaalde zaken, dan kan hij de reden van dit gedrag kort verklaren. De cliënt zal dit gedrag begrijpen ook al gaf het hem een onwennig gevoel.
- Doorverwijzingen moeten goed gebeuren.

4.5.3 Inzicht in de ervaringswereld van armoede, de binnenkant

- Professionelen die in de armoedebestrijding werken moeten leren begrijpen wat het betekent in armoede te leven. “Zoveel mensen kennen de armoede niet, alleen als iets vanuit een boekje. Je kan niet met hen gaan praten over oplossingen als ze het probleem nog niet kennen. Als mensen die in armoede leven dan terecht komen bij mensen die zogezegd professioneel oplossingen moeten voorzien voor armen, dan loopt het natuurlijk fout. Er moet eerst besef zijn van wat het probleem net inhoudt. Daarvoor is het nodig dat zoveel mogelijk mensen die opgeleid worden in de hulpverlenende beroepen, leren at het betekent om in armoede te leven”
- Er wordt vorming georganiseerd voor alle mensen die met mensen werken. Het zou goed zijn als ook hulpverleners leren begrijpen wat het betekent om in armoede te leven. Hierin spelen getuigenissen om de vooroordelen tegen de groep armen weg te nemen een grote rol: hoe ondernemen mensen stappen om er uit te geraken?
- Er komt een gesprek met diensten (vb. opvangdiensten) over de beleving van hun klanten. Over de gevolgen die zij ervaren na een opvang.
- De hulpverleners zouden meer moeten weten over de belevingswereld van armoede, ze moeten oog hebben voor de stappen die mensen zetten om er uit te geraken, voor de pogingen die ze al gedaan hebben, voor het ‘waarom’ achter de dingen (bv. waarom iemand niet naar een afspraak komt,...). Daarom is het belangrijk dat hulpverleners er vorming rond krijgen, dat er inleefstages zijn en dat nieuwe hulpverleners opgeleid worden door oudere.

4.5.4 Wat is belangrijk in en bij een goede relatie?

- Hulp vragen is vaak ingewikkeld en vernederend, en de oplossingen die aangeboden worden, passen dikwijls niet in de situatie van de betrokkenen en zo verlies je de greep op je eigen leven.

- De hulpverleners mogen de cliënten niet behandelen als een schuldige of minderwaardige . Soms voel je je zelf al zo schuldig. Er moet aandacht zijn voor de manier waarop mensen benaderd worden. De cliënt wordt onafhankelijk gemaakt en gehouden.
- Het contact met de hulpverlener is van groot belang: als het fout loopt, als die je niet serieus neemt, als je je niet begrepen voelt, dan wil of durf je niet terug te komen.
- Het is heel belangrijk dat de hulpverlener je serieus neemt als mens, dat hij/zij naar je verhaal luistert (zonder altijd te willen noteren). Zeker bij een eerste contact is dit belangrijk, men is dan gevoelig voor kleine dingen.
- De hulpverlener krijgt meer tijd om het dossier samen met de klant op te volgen. Er moet voldoende tijd uitgetrokken worden voor de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt. Het is een trage weg maar het is belangrijk zodat er samen naar oplossingen gezocht kan worden, zodat er info doorgegeven kan worden, zodat misverstanden vermeden worden, ...
- Hulpverleners informeren actief bij cliënten die zich niet aan afspraken houden over het waarom. Mensen blijven weg als het niet goed gaat.
- Het is ook heel belangrijk dat de hulpverlener de situatie van de cliënt goed kent (maar daarvoor is natuurlijk ook vertrouwen nodig!) dan pas kan de hulpverlener écht helpen en kan (en moet!) hij de cliënt wijzen op alle mogelijkheden (rechten en plichten).
- Het is belangrijk dat je kunt terugvallen op een vertrouwenspersoon (eventueel een ervaringsdeskundige), die je dossier van begin tot einde begeleidt.
- De opvolging van dossiers is belangrijk maar ook delicaat. Het is belangrijk dat bij onvoorziene omstandigheden (wegvallen van hulpverlener) je weet bij wie je terecht kan.
- Het is heel belangrijk dat je dossier in vertrouwen wordt behandeld, dat je recht hebt op privacy.
- Als het niet “klikt” met je begeleider, consulent, hulpverlener...is er de mogelijkheid om een andere te kiezen.

4.6 Leren binnen de (budget)hulpverlening

dialoggroep 6 december 2004

4.6.1 Budgetproblemen hebben verschillende oorzaken

- het inkomen van veel mensen is laag en het leven is duur
- bepaalde onvoorziene kosten kunnen mensen in problemen brengen
- mensen ondervinden door “schade en schande” dat je goed moet nadenken bij het besteden van je geld: je niet laten gaan bij het aankopen van dingen, niet ter goeder trouw aan mensen geld lenen of borg staan, ...
- veel mensen kunnen niet budgetteren: ze hebben geen zicht op hun financiële situatie, ze weten niet hoe ze hun budget kunnen plannen, in de hand houden,...
- veel mensen weten niet wie hen kan helpen om hun nijpende financiële situatie aan te zuiveren, waar en hoe ze kunnen leren om uit de problemen te geraken (en te blijven)
- veel mensen proberen eerst zelf de situatie op te lossen als het begint te nijpen om rond te komen... maar vaak geraken ze nog meer in de problemen
- veel mensen weten niet hoe ze moeten omgaan met rekeningen die ze niet meer kunnen betalen
- enz...

4.6.2 Veel mensen hebben niet leren budgetteren:

- ze hebben het thuis niet gezien (factoren die meespelen: ouders kunnen het zelf niet, ouders betrekken hun kinderen niet bij het boodschappen doen/ keuzes maken,...)
- ze leerden het niet op school
- ze hadden niet de verantwoordelijkheid /kans om die taak op te nemen (vb. taakverdeling in een relatie)
- Voor heel wat mensen geldt ook: ze hebben niet “kunnen” leren budgetteren: er worden wel een aantal inzichten en vaardigheden verondersteld, die niet door iedereen kunnen verworven worden: rekenen, overzicht houden, plannen,...

4.6.3 .Leren budgetteren: waar en hoe?

In een vereniging/ organisatie (vb. vereniging waar armen het woord nemen) is het altijd mogelijk een uitwisseling/ vormingsmoment(en) te organiseren rond geldbeheer, omgaan met rekeningen, besparingstips,...

Of een dergelijk vormingsmoment veel deelnemers kent, is mede afhankelijk van de context, het vertrouwen in de groep, ...

De plaats die we meest aangewezen vinden om te leren budgetteren is de hulpverleningsrelatie. Waarom?

- De cliënt is in een vertrouwelijke relatie gestapt omtrent zijn / haar eigen budget: er is een wederzijds “akkoord” dat rond het persoonlijk budget wordt gewerkt
- Het is een vertrouwensrelatie: informatie wordt niet openbaar.
- De situatie is heel reëel: de cliënt weet goed waarover het gaat, kan leren een zicht krijgen op de eigen situatie (informatie en inzicht is dus direct van toepassing op de eigen situatie).

Wij zijn van mening dat de budgethulpverlening twee opdrachten heeft:

1. de mensen in financiële problemen helpen bij het aanzuiveren van de situatie
2. ervoor helpen zorgen dat mensen, nadat de hulpverlening stopt, niet opnieuw in gelijkaardige problemen terechtkomen (preventief werken).

Wat is er te leren? Bij budgetteren komt heel wat kijken...

1. moet een onderscheid kunnen maken tussen belangrijke en onbelangrijke papieren

- vb. herkennen van reële rekeningen, weten wie welke rekeningen zendt en hoe die eruit zien, ...

Je moet een systeem “ontwikkelen” om de belangrijke papieren niet te verliezen zolang ze nog niet afgehandeld zijn.

- vb. een mapje voor alle belangrijke papieren/facturen tot ze betaald zijn: (eventueel telkens met een voorbeeld) huur, telefoon, elektriciteit/gas/water, ...

2. Je moet een systeem “ontwikkelen” om de belangrijke papieren niet te verliezen als ze afgehandeld zijn en om ze te ordenen.

- vb. en klasseermap voor alle soorten belangrijke papieren
(met onderverdelingen school/werk/wonen/bank/leningen/...)
3. Je moet weten hoe betaling van rekeningen/ facturen verloopt.
 - vb. op welke manieren kan je betalen?
hoe werkt de bank een betaling af, hoe lang duurt het voor geld is overgeschreven?
 4. Je moet inzicht hebben in systemen van betaling.
 - vb. wat moet je betalen? (een factuur lezen) – werken met het voorbeeldmapje
welk systeem van betalen is het beste (voordeligste) voor welk soort facturen? (een lijstje maken)
wat is domiciliëring? (wanneer best wel of niet)
je moet weten hoe je een afbetalingsplan kan voorstellen (vb een typebrief)
 5. Je moet een betaling kunnen afhandelen.
 - vb. een overschrijving invullen
bankuittreksels kunnen lezen en controleren
 6. Je moet overzicht kunnen houden op je inkomsten en uitgaven: budgetteren
 - vb. een onderscheid kunnen maken tussen vaste kosten en variabele kosten,
een zicht hebben op maandelijkse, periodieke en jaarlijkse vaste kosten
je moet een overzicht kunnen maken van inkomsten en uitgaven
je moet je uitgaven kunnen noteren volgens een bepaald systeem
(vb. hiervoor de budgetplanner gebruiken of een eenvoudiger overzicht op papier)
je moet je dagelijkse uitgaven noteren volgens een bepaald systeem
 7. Je moet inzicht hebben in je budget.
 - vb. planning maken van aankopen afbetalingsplan bedenken en voorstellen voor bepaalde facturen
weten wat je je kan permitteren en wat niet
weerbaar worden tegen reclame en rages (wat is nodig en wat niet)
 8. Je moet creatief zijn in het beperken van je uitgaven.
 - vb. hier kan je ook veel van anderen leren
(een bundeling van een aantal belangrijke tips, verzameld in de verenigingen)

9. Je moet kunnen overleggen met je huisgenoten, je moet regels kunnen stellen, je moet keuzes kunnen maken,...

- vb. argumenten formuleren,
bewust worden van en kunnen formuleren van de grenzen,
compromissen bedenken, ...

Besluit:

Onze stelling is: je moet kunnen leren tijdens de hulpverleningsrelatie.

Dit betekent dat de hulpverlener attent is op waar de hulpvrager de dingen niet overziet, wat hij niet weet...

Nieuwe informatie kan worden aangereikt.

Door samen te denken en te werken met de documenten /facturen / overzichten e.d. leert de cliënt hoe je daarmee kan omgaan. Kan hij/zij zich nieuwe vaardigheden eigen maken. Hij/zij wordt "zelfredzamer".

De cliënt kan zelf dingen uitproberen: berekenen van het wekelijkse / dagelijkse "leefgeld", noteren van uitgaven, plannen, e.d.

Door samen te werken rond het budget, wordt de cliënt betrokken bij de behandeling van het eigen dossier. Hierdoor kan de cliënt ook meer zijn onafhankelijkheid behouden. Hij is tenminste op de hoogte van keuzes, stappen, enz..

Voor iemand die in budgetbeheer is, zou op een bepaald moment een experimenteerperiode van het zelf beredderen van de dingen (onder het waakzaam oog van de hulpverlener) een goede leerschool kunnen zijn. Als alles blijkt te lukken, kan de hulpverlening stopgezet worden.

4.7 Ervaringsdeskundigen ... hoe zien wij het?

Project budget - september 2004

4.7.1. Ervaringsdeskundig (ED): met en zonder opleiding

We vinden het goed dat de opleiding “Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting” bestaat en erkend wordt. Daarmee heeft men ook duidelijk de kloof erkend tussen de wereld van de arme en die van de “werker” (ambtenaar, hulpverlener, leraar...). Verder erkent men ook dat dienst- en hulpverlening vaak onvoldoende aansluit bij een hele groep burgers in de samenleving. Zo kunnen die mensen onvoldoende tot hun recht komen en van hun rechten gebruik maken.

Door de inzet van ED in diensten en organisaties kan het werk anders worden aangepakt.

Opgeleide ervaringsdeskundigen

Mensen die de opleiding “Ervaringsdeskundige in de armoede” volgen, ondervinden er duidelijk de meerwaarde van:

- ze leren hun ervaringen verwerken,
- ze werken aan hun vaardigheden: leren spreken voor een groep, een mening formuleren en met argumenten verdedigen, ...
- ze krijgen theoretische kaders: vb. recht, psychologie, ...

Toch formuleren wij bedenkingen bij de opleiding:

- Ze is (uitsluitend/ voornamelijk?) bedoeld voor generatiearmen. Er is een selectie vooraf, kandidaten moeten aan bepaalde criteria voldoen om te kunnen starten. Veel mensen, met heel wat capaciteiten/ ervaring, vallen daardoor uit de boot.
- Er zou met de waaier van problematieken/ oorzaken van armoede moeten kunnen rekening gehouden worden in de opleiding: meer diversiteit, verschillende oorzaken van armoede (vb. ook “nieuwe” armen, verslaving, ...).
- Hoewel er intensief gewerkt wordt aan het verwerken van het eigen verleden, lijkt het ons onmogelijk daar volledig komaf mee te maken, afstand van te nemen. Ook al kennen ED hun eigen pijnplekken, ze zullen niet altijd volledig objectief /neutraal kunnen zijn in alle situaties.

Ervaringsdeskundigen zonder opleiding

Wij vinden het goed/nodig dat ervaringsdeskundigheid ook ruimer erkend wordt: de ervaringsdeskundigheid van mensen met betrekking tot hun specifieke situatie (in dit geval alles wat armoede en armoedebestrijding betreft). Zij maken het mee, zij leren eruit, overleven en houden vol ondanks alle moeilijkheden. Zij werken ook aan oplossing van de eigen problemen, ze doen pogingen om “eruit” te geraken.

Zij zijn dus degenen die informatie kunnen aandragen over oorzaken en beleving van bepaalde situaties /problemen... vanuit hun eigen ervaring en die van mensen rondom hen.

Deze vorm van ervaringsdeskundigheid is ons inziens noodzakelijk en er moet beroep op gedaan worden. Inzet ervan heeft tot doel:

- mensen die met mensen werken (of in opleiding zijn) te informeren
- mensen die met mensen werken (of in opleiding zijn) te sensibiliseren
- inspraak en participatie m.b.t. armoedebestrijding algemeen vorm te geven.
- een zicht geven op wat beter zou kunnen zijn, op wat beter zou werken qua aanpak bij probleemoplossing.

4.7.2 Ervaringsdeskundigen aan het werk

Opgeleide ervaringsdeskundigen

We vinden het goed dat de opleiding bestaat en erkend wordt. Zij leidt mensen op die als professioneel erkend worden en kunnen ingezet worden voor bepaalde taken.

Ons inziens is er ook een duidelijke nood binnen de hulp- en dienstverlening aan opgeleide ED. Zij brengen een andere invalshoek binnen, een andere kijk op problemen, situaties en mensen.

Maar hoe kijkt de professionele wereld naar deze functie: wordt ze wel als een “echte job” aanzien? De plaats en de taakinvulling van de ED in de organisatie wordt vaak in vraag gesteld. Komt de ervaringsdeskundigheid voldoende tot haar recht? Hier gaat het vooral om de erkenning van de “functie” en een volwaardige plek krijgen binnen een werking.

De tandem

Vaak wordt een ED tewerkgesteld in tandem met een opgeleide werker. Een tandem-formule is zinvol in bepaalde vormen van dienst/hulpverlening, maar hoeft niet noodzakelijk altijd en overal. Zo is de zinvolheid vaak afhankelijk van de relatie, de samenwerking en het takenpakket van deze twee mensen. Ook de fase waarin de ervaringsdeskundige zich bevindt, is belangrijk. Zo heeft een beginnende ervaringsdeskundige vaak nood aan deze manier van werken. Vandaar dat wij pleiten voor een tandemformule ‘op maat’.

De ED kan de brug zijn tussen de dienst-/ hulpverlener en de cliënt. Hij/zij heeft een extra inbreng die aanvullend of corrigerend is t.o.v. de hulpverlener. Zo is er meer kans dat twee werelden elkaar vinden en de dienst-/hulpverlening succesvol is (zowel naar het resultaat als naar de relatie).

Hoe dan ook moeten binnen een tandem beide partners als gelijkwaardig beschouwd worden. Dit is slechts mogelijk als er een wederzijds vertrouwen is en als beiden voldoende groeimogelijkheden krijgen. Verder moet de tandem ook duidelijk geformuleerd worden als een gelijkwaardige opdracht voor beide partners. De meerwaarde moet door beiden erkend worden. Zowel het samenwerken als de gezamenlijke opdracht moet opgevolgd en bespreekbaar gemaakt worden.

De helpdesk

De ervaringsdeskundige 'op wie andere werkers vrij beroep kunnen doen' is een formule die kan werken. Hulpverleners kunnen kiezen om in overleg te gaan, hulp in te roepen, feedback te vragen, e.d.. Hier kan de ED informeren, sensibiliseren, corrigeren, ...

Maar bestaat niet het gevaar dat een vrij-te-raadplegen helpdesk te vrijblijvend is als aanbod. Het lijkt ons belangrijk aanvullend de ED bij vorming in te schakelen, aan bepaalde vormen van overleg te laten deelnemen, ... De drempel naar de ED moet zo laag mogelijk zijn.

De helpdesk als 'de ervaringsdeskundige die vooral oplossingen moeten aandragen op het moment dat andere werkers het niet meer weten' lijkt ons helemaal niet wenselijk. Een "toverstok" bestaat immers niet, net zoals pasklare antwoorden niet bestaan. ED kunnen zeker iets te bieden hebben, maar het gevaar bestaat dat ze over-bevraagd worden met situaties die vastzitten.

ED mogen geen buffers worden voor anderen. Veel beter is ze te betrekken vanaf het begin in de dienst- / hulpverlening(srelatie). (cfr. ED zijn geen voetbalreserves die de hele tijd op de bank zitten en pas op het laatste moment ingezet worden). Hiermee bedoelen we dat een ED van bij de aanvang van een hulpverleningsrelatie communiceert met andere hulpverleners. Hierbij ligt de nadruk op de dingen die ze SAMEN doen: samen nadenken, elkaar feedback geven, eventueel een bijdrage te doen als de relatie problemen ondervindt, ...

Kortom, het lijkt ons wenselijk en noodzakelijk ED in te schakelen in preventieve acties, bij beleidskeuzes, in navorming, in intervisie, ...

Professionelen die in de armoedebestrijding werken moeten leren begrijpen wat het betekent in armoede te leven, dat is nog anders dan "weten" uit de boeken. Zo niet dragen zij oplossingen aan, die niet helpen/werken. In vorming spelen getuigenissen een grote rol. Om de vooroordelen tegen de groep armen weg te werken is het ook belangrijk aan bod te brengen hoe mensen stappen ondernemen om er uit te geraken, voor de pogingen die ze al gedaan hebben, voor het 'waarom' achter de dingen (bv. waarom iemand niet naar een afspraak komt,...).

Ervaringsdeskundig zonder specifieke opleiding

Mensen moeten niet noodzakelijk een opleiding volgen om erkend te worden als ervaringsdeskundige. Onze groep “Project Budget” is hier zeker een mooi voorbeeld van.

Informereren en sensibiliseren is zeker een taak voor ED: informeren binnen opleidingen, in organisaties, aan groepen geïnteresseerden, ... maar ook t.a.v. beleid van organisaties en t.a.v. de politiek

Het gaat over inbrengen van getuigenissen en ideeën op verschillende niveaus. Op die manier wordt de kloof overbrugd, wordt de leefwereld van de armen tastbaarder. Getuigenissen hebben te maken met “(over)leven met een beperkt budget en weinig kansen”. Hierbij kunnen de ED via hun verhaal de “gevestigde” ideeën nuanceren en vooroordelen wegwerken. Het verhaal moet niet enkel “geloofd” worden, maar de ED moet ook het gevoel hebben erbij te horen, echt gehoord te worden. Hoe dan ook is de invalshoek van de ED vaak verrassend en werpt hij /zij een totaal ander licht op de zaak. Gewoon dat al moet aanvaard worden.

4.7.3 Erkenning

Wij willen duidelijk de nood formuleren aan structurele erkenning en een structurele aanpak van de inzet van de ED.

In bijzondere mate willen wij de deskundigheid van mensen met ervaring, maar zonder specifieke opleiding naar voor schuiven. Zij moeten meer erkenning en waardering ondervinden. Zij worden nu “opgevoerd” daar waar men “er aan denkt”. Ons inziens moet in alle vormen van opleiding en navorming van mensen die met mensen werken tijd en ruimte gemaakt worden om de wereld van de (kans)armen in beeld te brengen.

Mensen met armoede-ervaring krijgen als individuen (als groep) weinig of geen begeleiding en ondersteuning bij het inbrengen van hun ervaring, het voorbereiden, en het verwerken van de “confrontatie”, ... (Mensen willen niet opgevoerd worden als “kermisattractie” !)

Mensen moeten erkend en gewaardeerd worden voor hun inzet en getuigenis. Die waardering moet in hun persoonlijk leven ook echt iets bijdragen en betekenen. Wij vinden dat er een specifiek statuut voor ED zonder opleiding (vergelijkbaar met die van de vrijwilliger) moet komen.

4.7.4 Ervaringsdeskundigen in het sociaal huis: ideeën

ED krijgen een duidelijke plaats in het sociaal huis.

We bedoelen hierbij zowel ED met als zonder opleiding. Niet alle taken moeten aan betaald

personeel worden uitbesteed. Vrijwilligers kunnen zeker ook aan de slag.

Zoals in het document met onze ideeën betreffende “het ideaal sociaal huis” (dialoggroep 21 juni 2004) uitgebreid vermeld, zien wij voor een sociaal huis verschillende functies:

- Informatie over hulp- en dienstverlening van stad, OCMW en private diensten. Het sociaal huis wordt de draaischijf van informatie. Een eerste contact wordt gevolgd door een begeleide/gerichte doorverwijzing naar de geschikte
- Hulp- en dienstverlening: door diensten van het OCMW en Stad, samen met andere organisaties. We zien hierin ook een plaats voor eventuele materiële hulpverlening: zoals het aanbieden van klus- en verhuisdiensten, LETS, wasserette, noodpakketten,... (wat wordt aangeboden, is afhankelijk van de buurt, wat daar voorhanden en nodig is)
- Buurthuisfunctie: het sociaal huis is een ontmoetingsplaats voor iedereen in de buurt. De buurthuisfunctie wordt niet enkel georganiseerd door de stedelijke buurtwerking, ook initiatieven van buurtbewoners worden uitgewerkt en ondersteund.
Er is een polyvalente zaal, die door iedereen in de buurt kan gebruikt worden. Er is ook een sociale resto en een cafetaria aanwezig, waar iedereen terecht kan. Mogelijke buurtactiviteiten in het sociaal huis: ontmoeting, informatieavonden (over diverse onderwerpen, actualiteit,...), vergaderingen van buurtraad/ verenigingen, buurtbarbecue/buurtfeesten, toneel, allerhande culturele activiteiten, kinderopvang en kinderactiviteiten, er is een PC-ruimte (iedereen kan allerhande informatie opvragen, brieven schrijven, er worden computercursussen voorzien,...).
Bij de uitbouw van buurtactiviteiten wordt rekening gehouden met de diversiteit van de buurt: “zo is er voor iedereen wel iets”. Er wordt zoveel mogelijk samengewerkt op buurtniveau rond thema’s als vrije tijd, samenleven, interculturaliteit,... Buurtbewoners krijgen een verantwoordelijkheid binnen het sociaal huis.
- Signaalfunctie naar het beleid toe: wat gebeurt in de buurt, waar liggen de noden/behoefte? Hoe kan dit binnen de specifieke werking van het sociaal huis opgenomen worden? Buurtgerichte projecten worden vanuit het sociaal huis opgestart. Ook andere organisaties kunnen initiatieven opzetten: in samenspraak en samenwerking met het sociaal huis.
- Overleg/dialogfunctie tussen de buurtbewoners en het beleid. Op regelmatige tijdstippen gebeurt er overleg.
- Ombudsfunctie zowel voor de buurt als voor het sociaal huis.

ED krijgen in het sociaal huis een duidelijke plaats.

Voor opgeleide ED zie we bijvoorbeeld volgende functies

- De ED heeft een onthaalfunctie: is in het sociaal huis aanwezig, loopt er rond en spreekt mensen aan. Dit stelt ze op hun gemak en verlaagt de drempel. Bijvoorbeeld bij het afnemen van een intake.
- De ED heeft een functie naar de hulpverlening toe: Hij/zij werkt bijvoorbeeld in tandem met bepaalde hulpverleners. Naargelang de vraag ontstaan wisselende tandems: samen met de cliënt werken ze een oplossing uit en vullen elkaar aan. Er wordt goed afgebakend waar een tandemformule noodzakelijk en wenselijk is.

Een ED kan bijvoorbeeld ook aangesproken worden door alle hulpverleners, om mee te denken, feedback te geven, eventueel een bijdrage te doen als er in de hulpverleningsrelatie een probleem optreedt, ...

Wij vinden dat een ervaringsdeskundige nodig is:

- * als brugfiguur tussen cliënt en hulpverlener (de missing-link)
- * om in overleg met de cliënt een “diagnose” te stellen, die wordt doorgegeven aan de hulpverleners
- * in een adviserende functie tav cliënt en hulpverlener

- De ED krijgt een voorname plaats binnen de vorming en bijscholing van werkers (hulpverleners en ander personeel). Zo krijgen ze een beter zicht op de leefwereld van de armen.
- De ED ondersteunt (eventueel met professionelen) de buurtgerichte werking die vanuit de buurtbewoners opgezet wordt
- De ED is een ankerfiguur voor de buurtbewoners en maakt ook tijd voor huisbezoeken wanneer er nood aan is
- De ED is empatisch, voelt aan wat er in de buurt leeft en geeft dit ook door aan de hulp- en dienstverleners van het sociaal huis.
- is een aanspreekpunt: cliënten kunnen er terecht voor een eerste contact, vragen, ...

ED zonder opleiding

Ook ervaringsdeskundigen zonder opleiding moeten een expliciete plaats krijgen in een sociaal huis.

- Zij kunnen als vrijwilliger in verschillende deelwerkingen van het sociaal huis “tewerkgesteld” worden. We denken hierbij aan Kinderopvang, sociale resto, cafetaria, hulp bij activiteiten,...
- Zij kunnen deelnemen aan werkgroepen, waarbij ze hun ervaringen kunnen uitwisselen, feedback kunnen geven op bestaande werkingen, getuigenissen voorbereiden, participeren aan armoedebestrijding enz..

- Zij kunnen ook ingeschakeld worden in de vorming van andere werkers. Via getuigenissen kunnen ze de leefwereld van armen weergeven. Naast deze sensibiliserend rol kunnen ze ook informatie verspreiden.

We vinden het belangrijk dat het beleid van het sociaal huis écht kiest voor de inschakeling van ervaringsdeskundigen.

We bedoelen hierbij “een échte keuze”, zonder verplichting.

Een dergelijke keuze lijkt ons een noodzakelijke voorwaarde om de meerwaarde van de ED echt te erkennen.

Tot slot: Resultaten

Producten

Publicatie: 'Over Leven zonder centen'

Over leven zonder centen is een publicatie van het project waarin de analyse en de oplossingsvoorstellen in grote lijnen beschreven worden. Via tal van getuigenissen van de personen uit de projectgroep, wordt het boekje geïllustreerd.

Het is voor 4 euro te verkrijgen op het Riso secretariaat.

De kapstok

Om mensen te sensibiliseren en om het taboe rond armoede te doorbreken heeft de projectgroep een eigen methodiek, 'de kapstok', gecreëerd. Aan verschillende kapstokken hangen objecten en uitspraken die een aanzet geven tot het bespreken van de beleving van armoede en uitsluiting. De kapstok kan gemakkelijk zelf gemaakt worden en kan gebruikt worden in scholen, in Verenigingen waar armen het woord nemen, in diensten

Adresboek: 'Met weinig geld (over)leven in Gent'

Eén van de bevindingen uit de analyse was dat mensen die te maken krijgen met budgetproblemen behoefte hebben aan een aantrekkelijke, informatieve, duidelijke, eenvoudige, duurzame en handige wegwijzer doorheen het kluwen van hulp- en dienstverlening. Er bestaat een grote hoeveelheid folders, brochures en affiches die jaarlijks gedrukt worden. Omwille van verschillende redenen bereiken deze de doelgroep niet altijd. Verder bestaat er tot nog toe geen brochure die alle organisaties en diensten uit het Gentse clustert en die geschreven is 'op maat' van de doelgroep.. Ze zouden een wegwijzer 'met weinig geld (over)leven in Gent' ontwerpen die voldoet aan al hun verwachtingen en eisen. Via de financiële middelen van de Koning Boudewijnstichting konden we hier begin 2004 ook effectief mee van start gaan. Na één week waren de 5000 exemplaren de deur uit.

Een foto project

In het kader van een sensibiliseringscampagne, hebben we iedereen die bij het project betrokken was, een (wegwerp)fotoapparaat meegegeven (gratis ter beschikking gesteld door AGFA en KODAK) om er zijn of haar leefwereld mee te fotograferen. Enkele kunstenaars hebben een opstelling gemaakt waaraan de foto's opgehangen worden. De kijker gaat actief op zoek naar de het portret waarbij de juiste fotoreeks past. De opstelling zal verschillende publieke plaatsen aandoen.

De affiches

Uitspraken van de projectgroep omtrent armoede, worden op A3 formaat op verschillende publieke plaatsen gehangen. De affiches staan op de Riso webstek en kunnen vrij gedownload en opgehangen worden.

Bedankt aan iedereen die aan het project heeft meegewerkt!

Vanwege Ann, Anniek, Els, Lut en Stéphanie

We hopen dat deze overlevering, nog vele keren geraadpleegd wordt en dat ze een inspiratiebron is voor het bestrijden van uitsluiting van kwetsbare groepen.