

Van klager tot drager

Dit dossier is het resultaat van anderhalf jaar werken van de groep ‘de kids en wij (de ouders)’. Mensen in armoede vertelden hiervoor hun ervaringen en problemen omtrent het thema jeugdhulpverlening. In een eerste deel van dit dossier brengen we niet enkel **aandachtspunten** aan, maar doen we ook meteen **veranderingsvoorstellen**. Anderzijds beschrijven we een aantal **werkinstrumenten** hoe de overheid/voorzieningen beleidsparticipatie via taakgerichte groepen in de praktijk kan uitbouwen.

We willen alle mensen bedanken die ervoor zorgden dat dit document tot stand kon komen. Denken we in de eerste plaats aan de groepsleden van de groep ‘de kids en wij (de ouders)’. Zonder hun enthousiasme zou dit niet mogelijk geweest zijn. Daarnaast wil ik de leden van de stuurgroep¹ en de werkers binnen Recht-Op in de bloemetjes zetten en mijn vriend Koen danken voor het nauwkeurige naleeswerk.

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

Voorwoord: *Van klager tot drager*

In de huidige ontwikkelingen binnen de hulpverlening zien we een toegenomen aandacht voor participatie van gebruikers. Dit uit zich op verschillende vlakken. Binnen de hulpverlening en in het welzijnswerk zien we de ontwikkeling van verschillende methodieken (zoals maatzorg, empowerment, ...) waar participatie steeds als een belangrijk methodisch principe naar voor geschoven wordt. Ook bij het wetenschappelijk onderzoek bestaat er een groeiende aandacht voor participatieve onderzoeksmethoden. Op verschillende politieke niveaus uit men de wil om diverse bevolkingsgroepen meer bij het beleid te betrekken en een dialoog op te zetten.

Ook binnen het concept van Integrale Jeugdhulp (IJH) staan de inbreng en participatie van gebruikers centraal. Tijdens de experimenteerfase van IJH stond de betrokkenheid van gebruikers binnen de individuele hulpverleningsrelatie op de agenda. Het opzetten van participatieprocessen is echter geen evidentie. Rekening houden met het cliëntenperspectief in de (jeugd)hulpverlening vergt een mentaliteitswijziging van hulpverleners, gebruikers, organisaties en overheid. De hulpverlener moet het traject meer in handen (durven) leggen van de gebruiker en meer afstand nemen ten aanzien van taken en verantwoordelijkheden van de gebruiker. Gebruikers daarentegen moeten leren om zich minder afhankelijk op te stellen (vaak een overlevingsstrategie) en mogelijkheden krijgen en gebruiken om hun eigen leven (terug) in handen te nemen. Het is een proces dat tijd vraagt. De verantwoordelijkheid om een kwalitatieve hulpverlening aan te bieden, blijft bij de hulpverleners en dienst zelf.

¹ Stuurgroepleden: Tine Van Regenmortel (Hoger Instituut Van Arbeid, Leuven), Rudi Roose (Universiteit Gent), Danielle Dierckx (OASeS, universiteit Antwerpen), Dave Geentjes (projectverantwoordelijke project netwerk rechtstreeks toegankelijke hulp, pilootregio Antwerpen), Elke Van Roy (Beleidsondersteunend Team, Integrale Jeugdhulp), Annemie Joossen (Hof ter Heide, Bijzondere Jeugdzorg), Hilde Driessen (De Tichel, Bijzondere jeugdzorg), Stef Jorissen (Recht-Op vzw).

Om deze mentaliteitswijziging tot stand te brengen, moet er vanuit Integrale Jeugdhulp in de toekomst verdere inspanningen geleverd worden.

Dit dossier bestaat uit twee grote delen:

In **het eerste deel** beschrijven we het proces dat de projectgroep ‘de kids en wij (de ouders)’ doorliep. We geven een aantal knelpunten en aandachtspunten weer met betrekking tot de jeugdhulpverlening en formuleren hierbij een aantal veranderingsvoorstellen. Dit doen we als praktijkvoorbeeld om in **een tweede deel** weer te geven hoe zulke processen binnen Recht-Op uitgebouwd worden. Mensen in armoede komen in taakgerichte groepen samen om te denken over thema’s omtrent armoede en om beleidsaanbevelingen te formuleren. We reiken een aantal handvatten en tips aan om binnen organisaties en sectoren taakgerichte groepen op te starten en zo de stem van de gebruikers in het beleid te brengen.

Véronique Vancoppenolle
Recht-Op vzw
Juni 2004

DEEL 1

Project ‘de kids en wij (de ouders)’: het proces, de aandachtspunten en de beleidsaanbevelingen

Inleiding

De projectgroep ‘de kids en wij (de ouders)’ vindt het belangrijk om met eigen ervaringen en voorstellen naar buiten te komen. De projectgroep ‘de kids en wij (de ouders)’ werkte anderhalf jaar aan het thema ‘Integrale Jeugdhulp (IJH)’ om zo voorstellen mee op de agenda van IJH te plaatsen. Dit niet alleen om aandacht te vragen voor het cliëntenperspectief in de individuele hulpverleningsrelatie, maar eveneens op beleidsniveau.

In wat volgt, starten we **eerst** met een korte voorstelling van het concept Integrale Jeugdhulp en Recht-Op, een vereniging waar armen het woord nemen. Daarna geven we een weergave van het ontstaan van het project ‘de kids en wij (de ouders)’.

In een **tweede deel** gaan we dieper in op de binnenkant van armoede en de gevoelens die mensen in armoede ervaren ten aanzien van de jeugdhulpverlening. Deze gevoelens bepalen de manier waarop zij de (jeugd)hulpverlening ervaren.

In een **derde deel** beschrijven we een aantal aandachtspunten en voorstellen omtrent Integrale Jeugdhulp. Dit doen we aan de hand van een proces dat mensen doorlopen wanneer ze in de hulpverlening terechtkomen.

In het **laatste deel** ligt de focus op de directe en indirecte invloed die het project uitoefent op het concept Integrale Jeugdhulp.

De bevindingen en getuigenissen die in deel 1 van dit dossier opgenomen zijn, zijn afkomstig van de projectgroep ‘de kids en wij (de ouders)’. Daarnaast hebben we ook een aantal overlegmomenten gevoerd met diensten, andere verenigingen waar armen het woord nemen en met jongeren om onze bevindingen te toetsen en te verbreden. Ook deze informatie wordt in dit deel opgenomen.

A. Voorstelling concept Integrale Jeugdhulp, Recht-Op en het project ‘de kids en wij (de ouders)’

1. Integrale Jeugdhulp

Deze toelichting is gebaseerd op de tekst van Recht-Op en de Keeting².

Voorgeschiedenis

In 1998 werden er in het Vlaamse Parlement gesprekken gevoerd over de problemen in de Bijzondere Jeugdbijstand. Men besloot toen een aantal van de problemen aan te pakken om de jeugdhulp te verbeteren.

Ook vanuit de gebruikers en diensten werden er veel vragen gesteld over de werking van de jeugdhulpverlening.

Een aantal van de problemen was:

- Diensten werken niet altijd goed samen.
- Zowel diensten als gebruikers kennen het aanbod onvoldoende, waardoor er veel naast elkaar gewerkt wordt.
- Er is een tekort aan diensten. Hierdoor zijn er enerzijds lange wachtlijsten en krijgen mensen anderzijds niet steeds de hulp die ze nodig hebben.
- Mensen komen met hun vraag niet altijd terecht op de juiste dienst. Hierdoor worden ze vaak doorverwezen.
- De hulp die mensen krijgen, is meer gericht op het bestaande aanbod dan op de vraag van de hulpvrager.

In 2000 werd een plan opgemaakt om de jeugdhulpverlening te verbeteren. Dit plan werd ‘Integrale Jeugdhulp (IJH)’ genoemd. Integraal staat voor een betere en nauwere samenwerking tussen alle diensten die hulp aanbieden. Men spreekt van Jeugdhulp wanneer het probleem of de vraag te maken heeft met een kind of minderjarige tot 18 jaar.

Doel

De jeugdhulpverlening in Vlaanderen moet meer **vraaggericht** werken en ervoor zorgen dat de cliënt met zijn vraag centraal staat en blijft staan. In voortdurende dialoog met de cliënt wordt hem of haar zo snel en goed mogelijk hulp geboden.

Er moet **laagdrempelige** en **vroegtijdige** hulp geboden worden aan de hulpvrager. Dit houdt in dat diensten bereikbaar, toegankelijk en gekend zijn zowel bij de hulpverleners als de hulpvragers. Daarnaast moet de hulp zo dicht mogelijk aansluiten bij de vraag en zo licht en kort mogelijk zijn voor de gebruiker. Hierbij wordt er gegarandeerd dat de hulpvrager niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt, maar dat er hulp geboden wordt op zijn vraag (= **naadloze hulp**).

De hulp moet **intersectoraal** beter georganiseerd worden. De nodige samenwerking op het terrein is alleen mogelijk als de sectoren en diensten voldoende op elkaar afgestemd zijn. Dit kan door een aantal gemeenschappelijke spelregels af te spreken.

² Zie ook: De Keeting & Recht-Op vzw (2002), Integrale Jeugdhulp: een nieuw plan in de maak, Antwerpen.

Hulpgarantie staat bij dit alles centraal. Dit houdt in dat er gepaste hulp aangeboden wordt die een antwoord biedt op de vraag van de gebruiker.

Experimentele fase

Anno 2000 ontwikkelde men een globaal kader dat de krachtlijnen van een meer integrale aanpak van de jeugdhulpverlening vastlegde. Deze krachtlijnen werden getoetst in 2003-2004 in **drie pilootregio's** (Antwerpen, Limburg en het Meetjesland) waarbinnen experimenten opgezet werden. Deze ervaringen werden gebruikt om een kaderdecreet uit te werken tegen eind december 2003.

Binnen de drie pilootregio's werd er samengewerkt met **zes sectoren** binnen de jeugdhulpverlening:

- Vlaams Fonds voor integratie van personen met een handicap
- Geestelijke Gezondheidszorg
- Centra Leerlingenbegeleiding
- Kind & Gezin
- Algemeen Welzijnswerk
- Bijzondere Jeugdbijstand

Via verschillende werkgroepen en projecten werden verschillende werkmethodes uitgewerkt en getoetst aan de dagelijkse praktijk³.

Toekomst

Er zal een migratiepad uitgetekend worden met als streefdatum 2008 voor het volledig implementeren van Integrale Jeugdhulp in Vlaanderen. Het werken met alle Vlaamse regio's start na de experimentele fase eind juni 2004.

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

Vanuit Recht-Op vzw stimuleren we het onderhandelingsproces tussen mensen in armoede, de samenleving en de overheid (zowel op het stedelijk, Vlaams als het federaal niveau).

Voor Recht-Op kan **armoede** niet enkel herleid worden tot een individueel probleem. Het gaat om een **maatschappelijk probleem**. Het heeft te maken met de manier waarop de maatschappij functioneert en tegelijk ook sommige mensen uitsluit. Dit maken wij bespreekbaar.

Via taakgerichte participatieprocessen denken mensen in armoede mee na over het armoedebeleid en treden we met voorstellen naar buiten. Het doel is om structurele veranderingen tweeweg te brengen in het armoedebeleid. Op zijn beurt leidt dit tot een grotere kwaliteit van het leven voor mensen die in armoede leven. We bieden vanuit Recht-Op de mogelijkheid tot individuele ondersteuning. Zo willen we dat mensen in armoede meer greep krijgen op hun leven en omgeving.

Mensen in armoede moeten de groepsbijeenkomsten kunnen bijwonen. Want wij weten wat het is en wat er beter kan. Mijn ouders hebben mij als klein kind altijd geleerd dat ervaring de beste leerschool is.

Vanuit Recht-Op bieden we geen ontspanningsactiviteiten aan. Dit doen we bewust vanuit de optiek om mensen in armoede door te verwijzen naar diensten en buurtwerkingen die wel

³ Voor meer informatie zie website www.jeugdhulp.vlaanderen.be

activiteiten organiseren. Mensen in armoede komen zo in contact met mensen die niet in armoede leven. Dit concretiseert de integratiegedachte.

De thematische groepswerking

Binnen de werking van Recht-Op vzw is de groepswerking een structureel gegeven en het centrale uitgangspunt. De groepsleden komen om de twee weken samen om taakgericht te werken aan bepaalde thema's die voortvloeien uit de armoedeproblematiek. Door middel van de groepswerking werken we aan structurele verbeteringen van situaties die tot armoede leiden⁴. Daarnaast verhogen we de integratie en participatie van mensen in armoede. Het vertrekpunt is dat mensen in armoede zelf de motor en de deskundigen bij uitstek zijn om die veranderingen op beleidsmatig vlak teweeg te brengen.

In de groepswerking worden de krachten, ervaringen, dynamieken en ideeën van mensen in armoede gebundeld en in een meer structurele context gehanteerd. De groep is geen statisch gegeven, maar is een proces dat voortdurend in beweging is.

De algemene **doelstelling** van de groepswerking is het realiseren van emancipatie van mensen in armoede in functie van de structurele bestrijding van armoede. We werken tijdens de groepsvergaderingen zowel taakgericht -met als doel structurele armoedebestrijding- als procesgericht, waarbij we vooral de individuele ontplooiing van mensen bevorderen.

** Vanuit Recht-Op bestrijden we armoede door de structuren die uitsluiting produceren te identificeren en te veranderen. Om dit te doen geven we het woord aan mensen die in armoede leven en laten we hun stem op verschillende plaatsen horen. Groepsleden worden vaak aangesproken om vorming te geven. Deze vormingen worden intensief voorbereid door de groepswerker of individueel begeleider in samenwerking met de groepsleden. Daarnaast volgen sommige groepsleden zelf vorming of nemen deel aan studiedagen.*

Individuele ondersteuning

In de individuele ondersteuning opteren we ervoor om de groepsleden met hun hulpvraag naar bestaande diensten te begeleiden. Recht-Op organiseert geen apart hulpverleningsaanbod. Voor tal van problemen **verwijst** de individuele ondersteuner mensen **actief door** naar de reguliere hulpverlening. Waar nodig wordt er bemiddeld of aan sensibilisering gedaan zodanig dat een eventueel moeilijk lopende hulpverleningsrelatie opnieuw functioneert. In de praktijk betekent dit dat groepsleden hun hulpvraag zelf formuleren en mee op zoek gaan naar mogelijke oplossingen. Daarnaast wijzen we op de specifieke problemen die mensen in armoede ervaren en de drempels die zij tegenkomen in de hulpverlening (= **signaleren**).

Het **doel** van de individuele ondersteuning is dat mensen zichzelf leren helpen en zelfstandig hun problemen aanpakken op hun tempo en naar eigen vermogen. Op die manier krijgen ze meer greep op hun eigen beleving en omgeving. Om dit doel te verwezenlijken, staan participatie, ondersteuning en erkenning centraal. De klemtoon van de ondersteuning ligt niet op het resultaat, maar wel op het proces (Van Regenmortel, 2002b).

Naast de ondersteuning van groepsleden werkt de individuele ondersteuner nauw samen met diensten en sensibiliseert hij organisaties en het beleid.

⁴ Zie deel 2: Handvatten voor het uitbouwen van taakgerichte groepen.

Heel concreet betekent deze individuele ondersteuning voor groepsleden:

- **Ondersteuning** en zorg gebaseerd op de principes van maatzorg⁵:
 - Dagelijkse bereikbaarheid tijdens de kantooruren. Huisbezoeken volgens afspraak.
 - Alle problemen kunnen aan bod komen. Zoals praktische ondersteuning bij het zoeken naar een huis, lening, werk,....
 - Vermijden om problemen over te nemen. Een totaalbeeld maken en samen met de hulpvrager verbanden leggen. Samen stappen zetten naar, voor de hulpvrager, nieuwe diensten. Samen doen, leren en alleen doen: hulpvragers leren zelf telefoneren, een sollicitatiebrief schrijven,...
 - Ondersteuning kan éénmalig, kortlopend of langdurig zijn afhankelijk van de vraag en nood van de hulpvrager.
 - Kaderen van individuele problemen in de maatschappelijke context (ontschuldigen). Mensen in armoede respecteren, erkennen en bevestigen in hun waarde.
 - Een procesgericht project met het oog op het vergroten van de participatie, de zelfredzaamheid, de onafhankelijkheid en niet louter het oplossen van problemen.
 - Op zoek gaan naar steunfiguren uit hun eigen netwerk die de persoon kunnen ondersteunen en/of vergezellen bij overleg en contacten.
 - Informatie bieden of samen zoeken.
- **Bemiddelend** optreden
 - Organiseren/bijwonen van overleg tussen verschillende diensten en bemiddelen zowel binnen als buiten het gezin.
 - Tolken en belangenbehartiging.
- Mensen motiveren, steunen en stimuleren om aan de **groepswerking** deel te nemen.
 - Onderhouden van contacten met mensen in armoede.
 - Via de ingangspoort van individuele ondersteuning mensen doorschakelen naar de groepswerking.
- Deelnemen aan de **groepsbijeenkomst**
 - Verslag maken.
 - Opvangen/ondersteunen van groepsleden wanneer het tijdens de groepsbijeenkomst emotioneel te zwaar wordt. Het individuele proces van groepsleden tijdens de groepsbijeenkomst bewaken en eventueel bijsturen. Zowel voor als na de groep en in de pauze aanspreekbaar voor moeilijkheden, problemen of een individuele babbel.
 - Signalen geven aan de groepswerker indien hij te vlug of te traag gaat of wanneer hij bepaalde signalen van een groepslid niet opmerkt.

** De individuele ondersteuner biedt ondersteuning wanneer het voor iemand te persoonlijk en te emotioneel wordt tijdens de groepsbijeenkomst. Hij luistert naar het verhaal zodat de persoon zich terug beter voelt en terug mee kan functioneren in het groepsgebeuren.*

Je kunt maar deelnemen aan de groepsbijeenkomsten als je problemen en zorgen aan de kant gezet zijn. Ik ben een tijdje niet naar de groepsbijeenkomsten gekomen omdat ik veel te veel zorgen had en me toch niet zou kunnen concentreren op wat er gezegd wordt.

Tandem

⁵ De vijf basispijlers van Maatzorg zijn de volgende: (1) positieve hulpverlening, (2) integrale hulpverlening, (3) participatieve hulpverlening, (4) gecoördineerde hulpverlening en (5) gestructureerde hulpverlening met appèl op de krachten van maatschappelijk kwetsbare personen (= krachtgericht maatschappelijk werk) (Van Regenmortel, 1996).

Binnen Recht-Op werkt de groepswerker in tandem met een individuele ondersteuner. Los van elkaar hebben ze geen voedingsbodem om het proces op een goede manier op te zetten en te begeleiden. Vaak heeft het beleid enkel aandacht voor de groepswerking waarbinnen beleidsvoorstellen uitgewerkt worden en wordt de individuele ondersteuning ofwel niet ernstig genomen ofwel niet erkend. Toch is deze tandem een onmisbaar gegeven binnen de werking van Recht-Op.

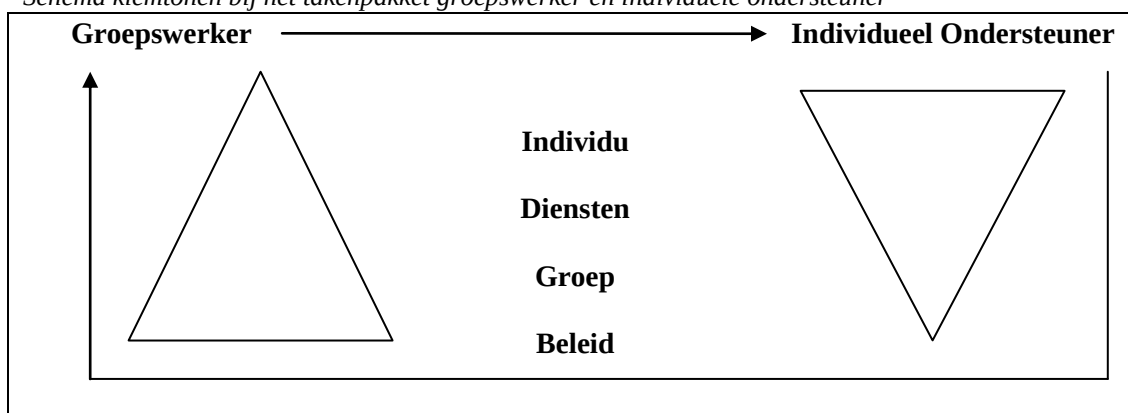
Vanuit de praktijk merkten we op dat een goede groepswerking onmogelijk is indien er geen ruimte voorzien wordt voor individuele ondersteuning van de groepsleden.

In een groep meewerken aan een thema is pas echt mogelijk wanneer groepsleden weten dat er voor de eigen persoonlijke problemen eveneens aandacht is binnen de opgezette werking. Vaak stellen groepsleden uiteenlopende hulpvragen die zeer concreet, complex en individueel zijn en waarvoor er in de groep geen plaats is om deze te uiten, laat staan op te lossen. De individuele ondersteuner biedt dan extra ondersteuning.

We vinden het belangrijk dat er ook aandacht is voor onze eigen problemen, dat we hierover kunnen praten en dat er iemand is die luistert. Ik bepaal zelf waarover ik wil praten en welke stappen ik wil zetten.

Door de individuele ondersteuning voel ik me au sérieux genomen. Ik voel dat ze mee willen helpen mijn problemen aan te pakken. Ik sta er niet meer alleen voor.

Schema klemtonen bij het takenpakket groepswerker en individuele ondersteuner



Door het gegeven dat de groepswerker en de individuele begeleider in een tandem werken, kunnen de ervaringen over het leven in armoede en de signalen die uit de individuele ondersteuning komen gemakkelijk doorstromen naar het groepswerk, het structurele werk en de dossiervorming rond een bepaald thema. Omgekeerd kunnen individuele ervaringen uit de groepsvergaderingen onderwerp zijn van ondersteuningsgesprekken.

3. Project 'de kids en wij (de ouders)'

Binnen Recht-Op vzw werking Dam/Schijnpoort koos de basisgroep in november 2001 om te werken aan het thema 'kinderen en gezinnen in de hulpverlening'. De groep werkte een aantal aandachtspunten en voorstellen uit. Ze sloten het thema af in februari 2003. De informatie werd gebundeld in het document 'een dossier: een wapen?'⁶.

⁶ Recht-Op vzw (2003), Het dossier: een wapen?, Antwerpen.

De continuering van het opgestarte proces en dialoog met IJH kon door Recht-Op vzw niet verder gegarandeerd worden. Toen kwam het voorstel om via een projectsubsidie deze manier van werken te verankeren in de experimentele fase van IJH. Het project werd geënt op de werking van Recht-Op vzw werking Dam/Schijnpoort.

Mensen in armoede hebben vaak te maken met jeugdhulpverlening en voelen dit niet altijd als positief aan. Door het continueren van de werking door middel van het project besteedde Integrale Jeugdhulp aandacht aan de stem van mensen in armoede die ervaring hebben met de jeugdhulpverlening.

Er werd gekozen om nauw samen te werken met het project 'netwerk rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)' binnen de pilootregio Antwerpen. Deze keuze werd bewust gemaakt aangezien mensen in armoede vaak met dit netwerk in contact komen.

Doelstelling

De doelstelling van het project was drieledig:

- Ouders die in armoede leven en ervaring hebben met jeugdhulpverlening betrekken bij de implementatie van het concept IJH.
- Hulpverleners en overheid sensibiliseren voor het gebruikersperspectief.
- Het ontwikkelen van methodische handvatten voor de participatie van gebruikers in de hulpverlening en aan het beleid.

Het doel van het project was het verwezenlijken van een daadwerkelijke participatie van de gebruikers in de hulpverlening. Een neveneffect van het project was het informeren van de gebruikers over het concept Integrale Jeugdhulp met haar implementatie in de pilootregio's.

Werkwijze

De betrokkenheid van de gebruikers werd verhoogd via:

1. Taakgerichte groepsbijeenkomsten samengesteld uit leden van de bestaande groepswerking van Recht-Op rond gezinnen in de hulpverlening en uit nieuw gerekruteerde leden van de diensten rechtstreeks toegankelijke hulp.
2. Deelname van groepsleden aan bestaande werkgroepen van integrale jeugdhulp.

Het sensibiliseren van de hulpverleners en het beleid gebeurde via participatie aan bestaande werkgroepen van Integrale Jeugdhulp al dan niet in aanwezigheid van de groepsleden.

De methodische handvatten voor participatie werden gedistilleerd uit de praktijkervaringen met de projectgroep en met de basisgroepen van Recht-Op, uit literatuurstudie en via externe contacten met andere groepen.

Het project werd afgerond met het opstellen van een dossier met concrete beleidssuggesties en methodische richtlijnen voor de participatie van gebruikers binnen de (jeugd)hulpverlening. Dit dossier werd voorgesteld op een studiedag 'van klager tot drager'.

Rekrutering groepsleden

De projectwerker startte in maart 2003 en kreeg de opdracht om een projectgroep bestaande uit ouders die in armoede leven en ervaring hebben met de jeugdhulpverlening, op te starten. Om op een goede manier te werk te gaan, ging de projectwerker in overleg met groepsleden van Recht-Op, met Wieder (een vereniging waar armen het woord nemen in Brugge) en met

Recht-Op Borgerhout rond het thema ‘rekrutering van mensen in armoede voor de groepswerking’.

De projectwerker zat ook met een aantal mensen van de groepswerking Recht-Op Dam/Schijnpoort samen. De groepsleden informeerden de projectwerker over de groepswerking van Recht-Op en reikten een aantal handvatten aan.

De projectwerker maakte een folder met daarin het ontstaan en de doelstellingen van de projectgroep. Deze folder werd nagekeken door een aantal groepsleden van de basisgroep van Recht-Op werking Dam/Schijnpoort. De folder werd telkens aan potentiële groepsleden ter informatie meegegeven.

De projectwerker en enkele groepsleden van de basisgroep maakten het project bekend via een voorstelling van het project bij een aantal hulpverleningsdiensten en overlegfora.

Het project werd voorgesteld op volgende diensten:

- De moedergroep van **de Tuimel** (dagcentrum binnen de bijzondere jeugdzorg), Antwerpen.
- De moedergroep van **Samik** (Inloopteam Kind & Gezin), Antwerpen.
- De 2 netwerkkernen binnen het project ‘netwerk Rechtstreeks toegankelijke hulp’, pilootregio Antwerpen.
- **APGA** – bijeenkomst, Antwerpen: dit is een platform van de verenigingen waar armen het woord nemen in Antwerpen bestaande uit Kauwenberg vzw, Open Huis vzw, Recht-Op vzw Kiel, Borgerhout en Dam/Schijnpoort en de Doorzetters (ATD).
- **Uitbreidingsnetwerk** binnen het project ‘netwerk Rechtstreeks toegankelijk hulp’, pilootregio Antwerpen.

Via deze voorstelling van de werking bij hulpverleningsdiensten en overlegfora kwamen geïnteresseerden terecht bij de projectgroep. Daarnaast stapten ook groepsleden van de basisgroep van Recht-Op werking Dam/Schijnpoort mee in de projectgroep.

Samen gingen we op zoek naar een naam voor het project en zo kwam ‘de kids en wij (de ouders)’ tot leven. Van april 2003 tot en met maart 2004 stond de groep, bestaande uit 17 groepsleden, stil bij verschillende thema’s met betrekking tot het concept IJH. Tweewekelijks kwam de groep bijeen om rond een bepaald thema te werken⁷.

Dialogen

We gingen met verscheidene diensten en verenigingen waar armen het woord nemen in overleg om onze bevindingen en beleidsvoorstellen weer te geven en hierover in dialoog te gaan.

Met volgende verenigingen en mensen in armoede gingen we in dialoog om de ervaringen van de groepsleden te **verbreden** en om partners te zoeken die mee de ervaringen en voorstellen willen onderschrijven⁸:

- **De Zuidpoort**, vereniging waar armen het woord nemen, Gent.
We gaven een voorstelling van de knelpunten en beleidsvoorstellen omtrent het thema preventie. Er kwam een dialoog tot stand waarbij nieuwe knelpunten en voorstellen geuit werden. Deze werden terug meegenomen naar de projectgroep en verder besproken.
- **De Keeting**, vereniging waar armen het woord nemen, Mechelen.

⁷ Zie deel 2, hoofdstuk 1.5: Tijdsduur.

⁸ Zie deel 2, hoofdstuk 3.1: Fasering.

Denk- en dialoogdag 1 april 2004. Tijdens deze denk- en dialoogdag werden ervaringen van mensen in armoede ten aanzien van de hulpverlening en beleidsvoorstellen uitgewisseld met hulpverleners.

- **Antwerps Platform Generatiearmen** (APGA), Antwerpen: er werd een voorstelling gegeven van de ervaringen en knelpunten omtrent preventie. Aan de hand van stellingen werd er in werkgroepen verder nagedacht over dit thema. Er kwamen een aantal nieuwe ervaringen en bedenkingen naar voor die we verder opnamen in de projectgroep en deel uitmaken van dit dossier.

Met de volgende diensten en overlegfora gingen we in dialoog om de geformuleerde voorstellen te **toetsen**. We gingen eveneens op zoek naar partners die vanuit hun praktijk de voorstellen mee onderschreven. De informatie van deze dialogen werd mee verwerkt in dit dossier.

- De **twee netwerkkernen** binnen het project ‘netwerk rechtstreeks toegankelijke hulp’, pilootregio Antwerpen (Samik, Comité Bijzondere Jeugdzorg, CLB2, CKG De Kleine Vos, regiohuis Zuid West, Inloopteam Zuidrand-Kiel, Bubbels en Babbels): we gaven een voorstelling van de beleidsvoorstellen die we tijdens de groepsbijeenkomsten opgesteld hadden. Nadien gingen de groepsleden met de hulpverleners hierover in dialoog.
- Groep **Kansenbevordering** van het **vrij CLB**, Antwerpen: we kwamen twee keer samen. Een eerste keer werd stilgestaan bij de werking van Recht-Op en de bedoeling van het project. We peilden ook naar mogelijk verdere samenwerking. De tweede keer kwam een uitwisseling van mogelijke pistes om inspraak te geven aan cliënten, in hoofdzaak mensen in armoede, en met hun mening rekening te houden binnen de werking van het CLB. Daarnaast kwam de vraag om een folder door te nemen en onze bemerkingen weer te geven. Deze bemerkingen nam het CLB op tijdens het maken van de nieuwe folder.
- **Hof ter Heide, Bijzondere Jeugdbijstand**, Antwerpen: vanuit de werkgroep positie en participatie van de cliënt in de pilootregio Antwerpen kwam de bemerking dat het concept van IJH het welzijn van jongeren in de jeugdhulpverlening wil verbeteren, maar jongeren zelf nauwelijks bevraagd werden over wat zij belangrijk vinden. Vanuit deze vaststelling werd een subgroep samengesteld die jongeren omtrent het concept IJH zou bevragen. De projectwerker bevraagde twee jongeren binnen Hof ter Heide. Hierbij werd onder andere het ontwerp van statuut van een minderjarige in de jeugdhulp met de jongeren doorgenomen. Hun bedenkingen werden mee opgenomen in dit ontwerp. Het is niet evident om jongeren die in de jeugdhulpverlening zitten te bevragen over de jeugdhulp. Een gesprek rond jeugdhulp komt vaak bedreigend over voor jongeren die in crisis zijn of nog niet alles verwerkt hebben. Jongeren zijn het vaak niet gewoon om hun mening te zeggen.
- **De Tichel, Dagcentrum Bijzondere Jeugdbijstand**, Boom: tijdens een gesprek werd informatie uitgewisseld hoe men in de Tichel werkt met zowel ouders als jongeren. De visie en de werking werden hierbij toegelicht.

B Armoede door de gevoelsbril van mensen in armoede

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de gevoelens die naar voor komen bij gebruikers en meer specifiek bij mensen in armoede wanneer ze in contact komen met jeugdhulpverlening. Hoewel we van hulpverleners vaak horen dat ze reeds bewust zijn van de gevoelens van gebruikers, merken we dat er in de praktijk vaak geen tijd genomen wordt om er effectief naar te luisteren en ermee om te gaan. Het valt ons echter op dat als de hulpverlener in het begin van een hulpverleningsproces tijd neemt om deze gevoelens bespreekbaar te maken, er

op lange termijn meer vertrouwen en samenwerking mogelijk is. Dit komt op zijn beurt het hulpverleningsproces ten goede.

Armoede is meer dan een tekort aan geld

Armoede is een complex gegeven en heeft een **multi-aspectueel** karakter. Het is een netwerk van uitsluitingen op verschillende domeinen waarbij het ene probleem het andere oproept/versterkt: o.a. sport, cultuur, arbeid, huisvesting, gezondheid en onderwijs. Deze uitsluitingen versterken elkaar en veroorzaken andere achterstellingen. Deze cumulatie van problemen en de moeilijkheid om op eigen kracht uit deze situatie te geraken, zijn kenmerkend voor de armoedesituatie.

Armoede wordt vaak doorgegeven van generatie op generatie. Het is een vicieuze cirkel waar je meestal niet meer uitkomt. Armoede kan ook het gevolg zijn van een samenloop van omstandigheden (bijvoorbeeld een ongeval, ziekte, ontslag). Al bij al kiezen we niet voor de armoede. De samenleving houdt armoede in stand en bepaalt wie erbij hoort en wie niet.

Armoede is een kluwen van problemen. Het is moeilijk om er uit te geraken zonder hulp: dikwijls hebben we geen voorbeeld of geen ondersteuning. We krijgen niet voldoende mogelijkheden en informatie. Daarnaast krijgen we soms de kansen niet. We worden veroordeeld of afgeschreven. Dit maakt het voor ons moeilijk om uit de armoede te geraken.

Armoede in onze samenleving heeft **niet enkel** te maken met een gebrek aan inkomen. Soms weegt de uitsluiting op andere terreinen zwaarder dan het **financiële tekort**.

Wij hebben geld genoeg. Vroeger hadden we weinig geld, maar nu hebben we een huis en een auto. De buitenwereld beschouwt ons dan ook niet meer als arm, maar sluit ons wel verder uit van bepaalde dingen. Dit doet ons pijn. Het is niet omdat je geld genoeg hebt, dat je niet meer uitgesloten wordt, want eigenlijk ben je nog steeds arm omwille van de achterstellingen.

Wanneer mensen aan armoede denken, dan denken ze aan vuil, kinderen zonder diploma's, weinig geld en veel schulden. Wanneer je dit niet bent, dan ben je voor de buitenwereld geen arme mens.

Als we de lotto morgen zouden winnen, wil dit niet zeggen dat we niet meer arm zijn. Want de uitsluiting die we nu ervaren, zou blijven. Voor ons is armoede niet alleen een financieel probleem. Het gevoel om niet van betekenis te zijn, weegt zwaarder door dan het financiële probleem. Vaak horen we er niet bij en raken we gefrustreerd en depressief. We hebben het gevoel dat ons leven weinig betekenis meer heeft en voelen ons niet meer nodig.

Armoede is een **maatschappelijk probleem**⁹ (= maatschappelijk schuldmodel). We gaan ervan uit dat de maatschappelijke structuren deze uitsluitingen veroorzaken en bestendigen¹⁰. De maatschappij produceert armoede door de manier waarop ze functioneert. Mensen in

⁹ Zie ook: Recht-Op (2003), Het dossier: een wapen?, Antwerpen.

¹⁰ Zie ook: Recht-Op (2001), Justitiehuizen: luchtkastelen? Mensen in armoede vragen toegankelijker rechtshulp, Antwerpen.

armoede hebben minder kansen op verschillende terreinen tegelijk. De verschillende achterstellingen versterken elkaar en zorgen op zich voor nieuwe achterstellingen. Doordat mensen in armoede in deze negatieve spiraal terechtkomen, kunnen ze niet meer voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen en worden ze net meer en meer uitgesloten.

Armoede is het krijgen en dragen van een stempel. Je wordt uitgesloten. Je hebt weinig sociale contacten en als je contacten hebt, is dit meestal met andere mensen die in armoede leven. Arm zijn heeft niet alleen te maken met het gebrek aan geld, maar ook met het hebben van een stempel.

We hebben het gevoel dat we niet meer kunnen bijdragen aan een samenleving die verwachtingen stelt waaraan we niet kunnen voldoen.

Groots wantrouwen

Bij het vragen naar hulp spelen heel wat gevoelens een grote rol. Mensen hebben dikwijls een groot **wantrouwen** ten opzichte van de hulpverlening. Ze zijn in het verleden al verschillende keren in aanraking geweest met hulpverlening en deze werd vaak als negatief of vernederend ervaren. Gebruikers hebben het gevoel dat dingen boven hun hoofd gebeuren en ze niet op de hoogte zijn van hun eigen hulpverleningstraject. Daarnaast zijn ze dikwijls niet op de hoogte van hun rechten en plichten binnen de (jeugd)hulpverlening. Dit zorgt ervoor dat het wantrouwen binnen de hulpverleningsrelatie vergroot. Het geven van vertrouwen is dan ook een langdurig en tijdrovend proces.

Een hulpverlener kan veel kwaad doen aan ons gezin. Als ze niet luisteren of verkeerde en slechte informatie over ons doorgeven aan de kinderen, worden er wonden gemaakt die nooit meer genezen.

We zijn al zo vaak met ons gezicht op de grond gevallen dat het telkens moeilijker wordt om iemand te vertrouwen. Ik wil soms wel iemand vertrouwen, maar ik durf niet meer. Het liep al zo vaak mis.

Mijn hulpverlener overlegt alles met mij. Ook wanneer hij dingen over mij hoort, zegt hij dat tegen mij. Ik vind dit belangrijk. Zo kan ik hem vertrouwen en weet ik dat hij me wil helpen en niets zal doen wat ik niet weet of niet wil.

Mensen in armoede **schamen** zich soms, voelen zich onzeker en zijn bang. Dit houdt hen tegen om hulp te zoeken. Ze zijn bang dat ze beschuldigd of bekritiseerd zullen worden.

Ik kwam met mijn inkomen geen ganse maand toe om eten te kopen. Hierdoor moest mijn zoontje van 5 maanden vaak dagen na elkaar enkel boterhammen met choco eten, terwijl hij eigenlijk op die leeftijd nog geen brood mag eten. Mensen raadden mij aan om naar 'moeders voor moeders'¹¹ te gaan, maar ik voelde me te beschaamd om te gaan. Ik bleef met de problemen zitten en voelde me een slechte moeder.

Mijn kinderen kregen op school hun schoolboeken niet totdat we de rekening betaalden. Zo wist iedereen in zijn klas dat we geen geld hadden. Dat is pas vernederend. Zowel voor onze kinderen als voor ons!

¹¹ De organisatie 'Moeders voor moeders' biedt materiële hulp en hulpverlening aan moeders in nood in Antwerpen.

Ik kwam ooit terecht op een dienst met mijn problemen. Het was een jonge hulpverleenster die mij wat uitlechte. Ik ben kwaad geworden en heb gezegd dat het voor mij al niet gemakkelijk was om naar daar te komen, laat staan dat ze mij dan ook nog uitlecht.

Mijn zoon eet niet graag beleg op zijn boterham. Hij neemt dus steeds boterhammen met choco mee naar school. Op school vroegen ze hem dan of ik misschien geen geld had om beleg te kopen. Ik kan je verzekeren: dan voel je je pas vernederd.

Mijn kinderen gaan naar een school waar ze op dezelfde manier behandeld worden als alle andere kinderen. Ook al hebben we minder geld om mooie dingen te kopen of mee te doen met de nieuwste rages. Als ouder vind ik het belangrijk dat mijn kinderen niet scheef bekeken worden.

Angst voor plaatsing

Voor mensen in armoede zijn de **kinderen** het belangrijkste en willen ze het beste voor hen. De **schrik** voor plaatsing van de kinderen speelt bij hen dan ook een grote rol. Ze vragen soms bewust niet om hulp omdat ze ervan uitgaan dat de hulpverlener hen niet zal begrijpen en de kinderen zal plaatsen.

We zijn bang dat ze de kinderen zullen afpakken als we om hulp vragen.

Ik durf mijn zoontje van 5 bijna niet meer wassen. Ik ben bang dat dat niet mag, dat ik hem dan misbruik. Ik weet niet goed wat ik wel en niet meer mag doen en niemand is daar ook duidelijk in. Wanneer misbruik je nu je kind en wanneer niet?

Wanneer er problemen zijn met hun kinderen hebben ouders vaak het gevoel dat ze aan de kant gezet worden en er niet meer naar hen geluisterd wordt. Dit raakt hun tot in het diepste van hun wezen.

Ik heb het gevoel wij als ouders steeds gewezen worden op onze plichten en deze moeten kennen. Onze goede intenties worden vaak niet gezien of vergeten. Maar iedereen maakt toch wel eens fouten. Maar als wij fouten maken, worden we vaak zwaar gestraft door het wegnemen van de kinderen.

Diensten beslissen veel te vlug om een kind bij de ouders weg te nemen. Men houdt er geen rekening mee dat onze kinderen juist een steunpilaar voor ons zijn om te blijven vechten. Wordt het kind weggenomen dan heb je als ouder geen vechtlust meer. Niet enkel omdat je kind is afgenomen, maar ook omdat je niet mee kon/mocht beslissen. Ouders worden vaak vergeten als er problemen met de kinderen zijn.

Ik wilde mijn kinderen besparen wat ik meegemaakt had, maar nu zijn ze toch allemaal geplaagd.

Met de vinger gewezen

Mensen in armoede hebben het gevoel dat ze vlugger met de vinger gewezen worden of niet geloofd worden omwille van hun armoedecontext. Ze hebben het gevoel dat ze **niet begrepen** of ernstig genomen worden en dat ze beschuldigd worden over de manier waarop ze leven. Ze ervaren vaak ongelijkheid en onrespectvol gedrag.

Hulpverleners vertrekken vanuit een ander perspectief en denkwijze dan mensen in armoede. Ze hebben geleerd om probleemoplossend naar dingen te kijken. Ze kijken anders naar de

situatie waarin mensen in armoede leven dan de mensen zelf. Deze kloof tussen de leefwereld van gezinnen in armoede en het hulpverleningscircuit wordt niet steeds erkend en werkt negatief in op de hulpverleningsrelatie.

Mensen in armoede hebben het gevoel dat ze **afgescheept** worden en behandeld worden als ‘domme mensen’.

Ze denken soms dat we dingen opblazen om meer voordelen te kunnen genieten. Bijvoorbeeld als we zeggen dat we zonder geld en zonder eten zitten, denken ze dat we willen profiteren van een voedselbank of er goedkoper van af willen komen. Soms noemen ze ons een zaag omdat we vragen hebben.

Iedereen zou gelijk behandeld moeten worden. Het is niet omdat we arm zijn dat we minder goed werken of minder ontspanning of hulp nodig hebben. We worden vaak bekeken als sociale randgevallen waarmee niemand contact wil.

Ooit zei een deurwaarder tegen mij: “Mevrouw, laat ons gewoon ons werk doen. Ik weet dat het zwaar is voor jou, maar hoe sneller het voorbij is, hoe vlugger jij het kan beginnen verwerken.” Je moet dan je mond houden en ze maar laten doen.

Ze zouden ons met meer respect moeten behandelen, want het is niet omdat we kansarm zijn dat we dom zijn. Soms behandelen ze ons alsof we een besmettelijke ziekte hebben. Maar we zijn niet minder waard dan zij. Iedereen heeft zijn talenten en gebreken. Iedereen heeft recht op dezelfde kansen.

Mensen in armoede hebben het gevoel dat ze een **stempel** krijgen zonder dat er gekeken wordt hoe de problemen tot stand gekomen zijn. Ze hebben het gevoel dat zij de schuld krijgen voor de situatie waarin zij (moeten) leven. Hun kinderen worden geplaatst, maar er wordt niets gedaan aan de oorzaak van de problemen. Hierdoor kan de situatie onmogelijk verbeteren.

Mijn zoon werd geplaatst omdat het er thuis niet goed aan toe ging. Toen onze zoon weg was, kregen mijn man en ik geen verdere hulp. We moesten onszelf maar beredderen. De problemen bleven natuurlijk en werden groter. Ook nadat onze zoon terug thuis was.

Een gezin dat in armoede leeft, wordt dagelijks geconfronteerd met moeilijkheden en spanningen. Wanneer ze dan ons kind weghalen, het belangrijkste in ons leven, houden ze geen rekening met ons. De kinderen zijn wel weg, maar wij leven nog steeds in dezelfde armoede.

Weinig geloof maakt apathisch

Hulpverleners **gelooven** vaak **weinig** in de mogelijkheden van mensen in armoede. Mensen worden zelden betrokken bij alles wat hen aanbelangt. Dit zorgt ervoor dat ze zich apathisch en **afhankelijk** gaan opstellen en het heft niet meer in eigen handen nemen om hun individuele situatie te verbeteren. Het is belangrijk dat de hulpverlener appèl doet op en gelooft in de potenties en krachten van hulpvragers.

Wanneer we kwaad zijn over hoe de zaken lopen, worden we beschouwd als agressief, lastig of moeilijk. Zelden vragen ze waarom we kwaad zijn.

Ik heb mijn hele jeugd doorgebracht in een instelling. Ik durfde daar nooit een opmerking geven omdat ik bang was dat ik zo in een verbeteringstehuis zou terechtkomen. Toen ik

ouder was, durfde ik ook niets zeggen omdat ik bang was dat ik ergens gestopt zou worden waar ik niet wilde zijn. Ook toen ze mijn kinderen geplaatst hebben, durfde ik niets zeggen. Het resultaat is dat ik mijn dochter niet meer gezien heb sinds ze haar komen weghalen zijn. Ze is ondertussen zestien geworden.

Mijn hulpverleenster gelooft in mij. Wanneer ik moeilijkheden heb, luistert ze naar mij en gaan we samen op zoek naar de hulp die mij kan helpen. Op den duur kan ik mijn problemen zelf oplossen zonder dat ik het haar eerst moet vragen.

Onwetendheid bij de hulpverleners

Mensen die niet in armoede leven kennen de impact niet van armoede op de leefsituatie, het zelfbeeld en de toekomstperspectieven van mensen in armoede. Dit niet kennen van armoede is de oorzaak van heel wat onbegrip en van veel goedbedoelde handelingen die niet bijdragen tot positieve veranderingen voor mensen in armoede.

Armoede is een **complex** gegeven. Vele domeinen zijn ermee verbonden en lopen door elkaar. Elk domein heeft op zijn beurt een invloed op het gezin en brengt de nodige spanningen teweeg.

Wanneer we geen geld hebben om eten te kopen, lijden onze kinderen daar onder. Ook wanneer ons klein huisje in een slechte staat is, heeft dit een invloed op het gedrag en de gezondheid van de kinderen. Wanneer wij ziek zijn, moeten de kinderen meer helpen in het huishouden en hebben ze minder tijd om te spelen. Altijd draait het rond de kinderen.

Mensen in armoede hebben het gevoel dat vele hulpverleners niet weten wat het is om in armoede te leven en deze context dan ook niet betrekken bij het op zoek gaan naar oplossingen. Ze voelen zich aan de kant gezet en worden niet op maat geholpen.

Hulpverleners vertrekken vaak vanuit hun eigen interpretaties zonder deze in vraag te stellen of na te checken. Het is belangrijk om rekening te houden met de situatie waarin wij leven.

Iemand die openstaat voor onze situatie en begrip toont, zal meer bereiken. We zullen die vlugger vertrouwen en onze problemen vertellen zodat we samen op weg kunnen gaan.

De manier waarop de hulpverlener met de gevoelens van de hulpvragers omgaat, bepaalt in grote mate hoe de hulpvrager de hulpverlening zal ervaren. Om de (jeugd)hulp beter af te stemmen op de gebruiker is het noodzakelijk om in de eerste plaats deze gevoelens te erkennen en ze een plaats te geven binnen het hulpverleningsproces.

Vanuit deze gevoelens kwam volgend beleidsadvies naar voor:

Advies

Hulpverleners erkennen de binnenkant van armoede en de gevoelens en houden hiermee rekening tijdens het hulpverleningstraject.

Dit concreet door:

- **De hulpvragers met respect behandelen en appèl doen op hun mogelijkheden.**
- **Rekening houden met de situatie waarin mensen leven en er begrip voor tonen (geen vooroordelen).**

C. Aandachtspunten en voorstellen

Mensen leggen vaak al een hele weg af voor ze effectief in de hulpverlening terechtkomen. Ze gaan in eerste instantie binnen hun situatie en netwerk op zoek naar oplossingen. Pas wanneer het echt niet meer anders kan en ze alle mogelijkheden geprobeerd hebben, zetten ze de stap naar de hulpverlening.

Om deze schrik weg te nemen, is het belangrijk dat elke gebruiker gezien wordt als een deskundige van zijn situatie: hij weet het best hoe de situatie is en wat hij wil bereiken. Hij moet zijn hulpverleningstraject mee kunnen bepalen, bijsturen en coördineren. Dit in samenspraak met de hulpverlening.

Wanneer iemand hulp nodig heeft of met vragen zit, doorloopt hij een proces: gaande van het stellen van de vraag tot het aanvaarden van een hulpverleningsaanbod dat een oplossing moet bieden op de vraag. Om echt vraaggericht te werken, is het belangrijk om de plaats van de gebruiker te erkennen en te stimuleren.

De groepsleden van de projectgroep ‘de kids en wij (de ouders)’ werkten rond de volgende thema’s met betrekking tot de jeugdhulp: preventie, informatie, toegankelijkheid, onthaal, kennismaking en eerste gesprekken, doorverwijzing, hulpcoördinatie en de globale hulpverlening.

Deze thema’s kwamen zowel naar voor vanuit de groepsleden als uit het project ‘netwerk rechtstreeks toegankelijke hulpverlening’.

In dit hoofdstuk overlopen we de verschillende thema’s in volgorde van de stappen die de hulpvrager zet om een antwoord te krijgen op zijn vraag. Tijdens deze stappen gaan we in op de manier waarop de inbreng van gebruikers gegarandeerd kan worden en welke houding de hulpverlener moet/kan aannemen. Elk thema wordt afgesloten met een beleidsadvies en concrete voorstellen die in de groepswerking naar voren kwamen.

1. Preventie

Vanuit de vaststelling dat **preventie** vaak **te laat** aangeboden wordt en mensen in armoede schrik hebben om mee gezogen te worden in de hulpverleningsmolen, namen we binnen de groep het thema ‘preventie’.

Mensen vinden niet wat ze nodig hebben, er wordt niet naar hen geluisterd om problemen te voorkomen of de hulp is niet afgestemd op de komende problemen en bijgevolg escaleert de situatie. Preventie blijft afwezig en mensen komen direct in de hulpverlening terecht.

We wijzen er op dat voor mensen in armoede preventieve acties een wezenlijk onderdeel moeten zijn van de (jeugd)hulpverlening (een luisterend oor, afname van de spanning binnen het gezin, op zoek gaan naar de oorzaak van de problemen om erger te voorkomen, op maat van de cliënt,...). Mensen hebben schrik dat het concept van Integrale Jeugdhulp als resultaat zal hebben dat ze onmiddellijk in de jeugdhulp gezogen worden, zonder te zoeken naar mogelijkheden binnen de preventie. Volgens de groepsleden heeft elke (jeugd)hulpverleningdienst ook een preventieve functie.

Ik heb het gevoel dat als we een probleem hebben, er niet naar ons geluisterd wordt. Maar we gaan toch geen hulp vragen als we geen problemen hebben. Vaak escaleert het probleem dan en pas dan gaat men er iets aan doen. Je moet eerst ver wegzakken voor

men te hulp komt. Eigenlijk moeten ze direct naar ons luisteren en ons proberen te helpen.

Omschrijving begrip ‘preventie’

Het gebrek aan een duidelijke omschrijving maakt dat er arbitrair omgesprongen wordt met het begrip ‘preventie’. Daarom gingen we binnen de projectgroep in eerste instantie na wat wij onder preventie verstaan.

Definitie: De meeste diensten werken zowel preventief als hulpverlenend afhankelijk van het tijdstip waarop ze mensen helpen, de taak en de functie. Indien men op zoek gaat naar oplossingen vóór een probleem zich werkelijk stelt, spreken de groepsleden van preventie. Indien de hulp pas geboden wordt indien de problemen al aanwezig zijn, spreken de groepsleden van hulpverlening.

Afhankelijk van een aantal factoren ervaren de groepsleden de hulp die ze krijgen als preventief of als hulpverlening. De gevoelskant speelt hierbij een belangrijke rol. Een aanbod dat helpt en niet ingrijpend is voor het gezinssysteem, ervaren groepsleden vlugger als preventie dan als hulpverlening. Zo wordt bijvoorbeeld opvoedingsondersteuning, crisishulp, thuisbegeleiding of thuiszorg als preventief benoemd, ook al wordt dit binnen Integrale Jeugdhulp beschouwd als vormen van hulpverlening. Wat de samenleving omschrijft als hulpverlening wordt niet altijd zo aanvoeld door mensen in armoede.

We gaan er ook vanuit dat hulp in verschillende fases onderscheiden kan worden:

1 ^e fase	2 ^e fase	3 ^e fase
---------------------	---------------------	---------------------

1^{ste} vak= Voor er een probleem is

2^{de} vak= Als er enkele problemen zijn.

3^{de} vak= Als er al grote problemen zijn die ingrijpende hulp vragen.

Aan de hand van onderstaand voorbeeld willen we deze verschillende fasen duidelijk maken:

Eerst is er niets aan de hand, onze zoon doet het goed op de lagere school. Daarna gaat hij naar de middelbare school en wordt hij gepest. De leraar merkt het op, maar zegt niets. Hij stapt naar het CLB, zonder ons eerst te bevragen.

Het CLB nodigt ons (de ouders) en het kind uit en legt het probleem voor. De CLB-medewerker zegt dat ze met de leraar zal praten. Ondertussen escaleert de situatie en wordt onze zoon steeds agressiever en zakken zijn punten.

Op een dag loopt het totaal uit de hand en duwt hij tijdens een gevecht op de speelplaats iemand omver. Die valt per ongeluk en houdt er een hersenschudding aan over. En dan begint de molen te draaien: ons kind wordt beschouwd als een agressieveling en men raadt ons aan om hem te plaatsen voor verdere opvolging. En ons wordt verweten dat de opvoeding van onze kinderen te wensen overlaat.

Maar indien men van bij het begin, bij de eerste symptomen, had ingegrepen, was het nooit zover gekomen.

Wanneer

De belangrijkste **doelstelling** van preventieve acties bestaat erin om ervoor te zorgen dat het gezin niet terechtkomt in het hulpverleningscircuit. Dit voorkomt dat mensen gefrustreerd raken en naar oplossingen zoeken die de moeilijkheden nog vergroten.

Een crisisunit werkt soms preventief. Je kunt daar terecht wanneer je problemen hebt. Ze helpen je dan direct. Zo kunnen we soms vermijden dat ze onze kinderen plaatsen.

Thuishulp werkt ook preventief. Ze bieden een luisterend oor zonder je raar te bekijken. Ze helpen me wanneer ik vragen heb of geven me raad bij de opvoeding van de kinderen. Ze zoeken samen met mij naar oplossingen om zo problemen te voorkomen.

Preventie moet geboden worden voor er iets gebeurt. Als de problemen naar boven komen, is het te laat.

Preventie moet geboden worden als de problemen in zicht zijn, maar nog niet tot stand gekomen zijn. Preventieve acties zijn niet alleen **vrijwillig, gezinsgericht en integraal**, maar **ontlasten** ook het gezin en brengen hen dicht bij elkaar. Vaak zorgen kleine problemen naast alle andere (financiële) moeilijkheden binnen een gezin in armoede voor grote spanningen zowel bij de ouders als bij kinderen. Deze kleine problemen escaleren na verloop van tijd omdat bijvoorbeeld de ouders de last niet meer kunnen dragen of geen uitweg meer zien. Dan pas wordt er hulp geboden en moet men op zoek gaan naar een oplossing binnen de hulpverlening. Het verschaffen van (materiële) hulp **bij aanvang** zorgt ervoor dat de spanningen weggeruimd worden en de draagkracht van een gezin weer groter wordt.

De spanning binnen ons gezin loopt op indien we te weinig geld hebben. Dan zorgt de aankoop van pampers al voor ruzie met mijn man.

Ik heb ooit gezinsbegeleiding aangevraagd omdat ik bang was dat ik mijn zoontje niet kon opvoeden. Ik dacht dat ik geen goede moeder was omdat ik thuis nooit een gelukkig gezin gekend heb. Daarom dacht ik dat ik niet iets verder kon geven wat ik nooit zelf gekend had. De gezinsbegeleiding heeft samen met mij mijn problemen en zorgen goed aangepakt en plaatsing is nooit nodig geweest. Ze hebben er ook voor gezorgd dat ik een sociale woning kreeg en hebben voor opvang van mijn zoon gezorgd zodat ik een opleiding kon volgen. Ik kan er nog altijd terecht als ik het moeilijk heb. Ze helpen me om alles terug op een rijtje te zetten als het nodig is.

Wanneer we niet werken en onze kinderen naar een opvang willen brengen, worden we scheef bekeken. Ze denken dan: “Allez, ze zijn thuis en doen toch hun kinderen naar de opvang”. Maar we mogen toch ook wel eens onze rust hebben zeker!

Preventie moet ervoor zorgen dat we tijd hebben om onze batterijen terug op te laden door de spanning die we ervaren weg te nemen. Vaak komen er problemen omdat we te veel zorgen hebben en niet weg kunnen om eens te ontspannen.

Hoe

Bij het preventief werken staat een **luisterend oor** centraal. Preventiemedewerkers/hulpverleners moeten de mensen serieus nemen en niet alleen oor hebben voor de problemen. Ze besteden tijd en aandacht aan de gevoelens die er mee gepaard gaan. Daarnaast schenkt preventief werk aandacht aan de gehele context waarin mensen leven. Dit houdt in dat ze dikwijls op verschillende domeinen terzelfdertijd werkzaam moeten zijn.

Het is voor ons belangrijk om ons verhaal eens te kunnen doen aan iemand die echt luistert. Door het te kunnen vertellen, valt er al een ballast van onze schouders en kijken we anders naar de dingen.

Soms kan mijn zoontje moeilijk doen en luistert hij niet naar mij. Ik zou graag hebben dat iemand, samen met mij, leert hoe ik hem kan doen luisteren naar mij.

Soms kan een gewoon telefoontje met de vraag hoe het met ons gaat echt helpen. Nu gebeurt dit zelden. Er gebeurt van alles, maar zelden vraagt men eens hoe het met je gaat. Het zou ons al veel helpen, moesten ze dit vragen en we gewoon ons hart eens kunnen luchten.

Preventie moet **blijvend** zijn **op vraag** en **op maat** van de vrager. Het moet mogelijk zijn om steeds terecht te kunnen bij dezelfde dienst of persoon indien men vragen of moeilijkheden heeft. Bij een preventieve dienst blijft de deur altijd open staan. Preventiemedewerkers en hulpverleners geven blijvend ideeën en advies en brengen informatie aan indien de gebruiker dit wil. Daarnaast gaat men samen op zoek naar oplossingen op maat van het gezin/de hulpvrager.

Preventieve diensten moeten direct **toegankelijk** en laagdrempelig zijn. De papiermolen die gepaard gaat voor het verkrijgen van preventieve hulp mag bijgevolg niet groot zijn.

Om pampers of voedsel te kunnen krijgen, moet je bergen papieren invullen (inkomen, schulden, huur, gezinssituatie,...) en je hele leven bloot leggen. Dat kan toch niet. Je gaat toch alleen maar als je het echt nodig hebt. Er zou wat meer evenwicht moeten zijn tussen wat je vraagt en wat je daarvoor moet doen.

Preventieve acties kunnen ook **voor- en nazorg** bieden. Nu wordt de hulpverlening soms afgesloten en blijft het gezin met vele vragen of bijkomende problemen zitten. Om deze op te lossen, moeten de gezinsleden opnieuw bij een (nieuwe) dienst het volledige verhaal doen vooraleer er hulp geboden wordt. Indien een dienst waarbij de hulpverlening stopt ook nazorg zou opnemen, zou de overgang tussen hulp en geen hulp vloeiender in elkaar over gaan. Mensen zouden meer kans hebben/krijgen om op langere termijn zelfstandig de problemen op te lossen.

Het is niet gemakkelijk om de gezinsband terug te herstellen nadat de kinderen geplaatst zijn. Het zou goed zijn moest er na een plaatsing nog een mogelijkheid zijn om verder begeleid te worden, indien een gezin dit wil.

□ *Ik heb altijd in een instelling gezeten. Wanneer ik 18 word en hier weg moet, zal ik bang zijn. Ik weet niet hoe het er buiten aan toe gaat en hoe je een huishouden moet doen. Ik zou dan toch graag nog een of andere vorm van begeleiding krijgen.*

Een moeilijkheid voor gezinnen in armoede is dat het preventieve aanbod vaak te **duur** is. Kinderopvang of op reis gaan, is in de meeste gevallen onbetaalbaar. Preventieve diensten scheppen mogelijkheden dat mensen er eens tussenuit kunnen rekening houdend met hun (leef)situatie en mogelijkheden.

Toen ik geopereerd moest worden, ben ik dagen op zoek geweest naar opvang voor mijn zoon. Op den duur was ik meer bezig met het zoeken naar een opvang dan met mijn gezondheid. Ik heb alles afgebeld en overal gaan vragen. Uiteindelijk vond ik niets betaalbaars en moest ik iemand die ik ken, aanspreken om op mijn zoontje te passen, terwijl ik in het ziekenhuis lag. Ik vind het wel lastig om dit steeds aan iemand die ik ken te vragen. Dit brengt veel stress mee: we moeten lang zoeken en vinden toch niets.

Er eens op uitgaan zorgt ervoor dat je nieuwe energie krijgt en de dingen weer kunt aanpakken. Het voelt aan als een echte herademing. Als je op vakantie bent, leer je je kinderen ook op een andere manier kennen. Er zijn geen zorgen, geen spanning en je kunt eindelijk eens ontspannen met elkaar omgaan.

Vaak zijn de dingen veel te duur. Neem nu bijvoorbeeld de speelpleinwerkingen. Het valt misschien nog mee als je niet veel kinderen hebt, maar ik heb vier kinderen. Dan is zoiets onbetaalbaar. We kunnen er ook niet op uit trekken omdat we geen geld hebben. Mijn kinderen kunnen eigenlijk aan niets meedoen en zitten steeds thuis of op straat. Ze vervelen zich en zagen de oren van mijn kop. Dit zorgt voor veel spanningen. Indien ik het zou kunnen betalen, zouden mijn kinderen zich daar kunnen uitleven en ontspannen en zou ik overdag de nodige rust vinden.

Een school kost veel geld. Er zouden meer tussenkomsten moeten zijn om de kosten draaglijk te maken. Er zouden diensten moeten bestaan waar je met deze vraag of de vraag om te onderhandelen met de school naar toe kunt en die mee op zoek gaan naar een oplossing. Zo moeten we ons daar dan toch al geen zorgen meer om maken.

Wanneer men een preventief aanbod uitwerkt, dient men eerst na te gaan wat de **noden** en **vragen** zijn van de buurt, de mensen en de ruimere omgeving (omgevings- en behoefteanalyse). Het aanbod wordt daarop afgestemd en wordt niet zomaar ingeplant. Nu gebeurt het nog te vaak dat de mensen die het het meest nodig hebben in de kou blijven staan. Een goed preventiebeleid gaat op zoek naar de oorzaak van de problemen en speelt daar op in.

Ook **scholen**, (hulpverlening)**diensten** en het **jeugdwerk** hebben een preventieve functie die niet onderschat mag worden. Ze brengen niet alleen kinderen vanaf jonge leeftijd vaardigheden bij. Ze komen ook rechte lijnen en op een laagdrempelige manier in contact met de ouders.

De school zou zowel met de ouders als met de kinderen kunnen werken rond thema's als opvoeding, omgaan met je ouders, hoe moeilijkheden oplossen of vermijden. Dit zou ons al helpen bij de opvoeding van de kinderen. Ik ga wekelijks vrijwillig naar school om te leren hoe ik mijn zoontje moet aanpakken wanneer hij lastig doet. Ik leer daar veel uit en heb niet het gevoel dat ze zich bemoeien met mijn gezin. Deze lessen mogen natuurlijk niet verplicht worden of zeggen hoe we het volgens hen moeten doen. Neen, ze gaan samen op zoek naar wat ik wil.

Verhouding preventie - hulpverlening

Wanneer mensen gebruik maken van een preventief aanbod mag men er niet van uitgaan dat dit een stap is in de richting van hulpverlening. In de mate van het mogelijke moet het preventieve aanbod zo afgestemd zijn dat hulpverlening niet nodig is. Een goede **samenwerking** tussen het preventieve en het hulpverleningsaanbod staat centraal. Dit wil niet zeggen dat de hulpverlening een directe link heeft met preventie. Het is noodzakelijk dat diensten meer aan preventie doen en pas in tweede instantie op zoek gaan naar een oplossing binnen het hulpverleningsaanbod.

Het mag niet zo zijn dat eenmaal we in de preventie terechtkomen, we sowieso doormoeten naar de hulpverlening. Daarnaast mag het ook niet zo zijn dat als we ergens

gewoon om raad of informatie vragen, we onmiddellijk in de hulpverlening terechtkomen. Preventie moet er juist voor zorgen dat we geen hulpverlening nodig hebben.

Advies

De preventieve taak binnen (Integrale Jeugd)hulpverlening dient gewaarborgd te worden.

Uit de groepswerking kwamen volgende concrete voorstellen naar voor:

- **Voldoende en betaalbare ontspanningsaanbod en kinderopvang.**
- **Voor- en nazorg garanderen**
- **Goede en efficiënte crisisbegeleiding.**
- **Laagdrempelige en toegankelijke opvoedingsondersteuning**
- **De preventieve functie van thuisbegeleiding meer uitbouwen en laagdrempelig maken.**
- **Hulp bieden en luisteren naar het verhaal voor de problemen aanwezig zijn**
- **Opvang voor het gezin na een residentiële opvang**
- **Vaste ankerpersonen of diensten waar mensen met hun vraag terechtkunnen.**

2. Informatie

Groepsleden hebben het gevoel dat ze over te **weinig juiste en bruikbare informatie** beschikken. Er wordt heel wat informatie verspreid, maar deze is niet altijd even duidelijk, op tijd of bruikbaar. Daarnaast komen mensen in armoede dikwijls niet aan de juiste informatie, kennen ze de informatiekkanalen onvoldoende, krijgen ze niet de gevraagde hulp of weten ze niet bij welke dienst ze terechtkunnen voor welke problemen/vragen. Ze worden van de ene dienst naar de andere gestuurd zonder het gewenste resultaat te bereiken.

We krijgen veel te weinig informatie. Soms stappen we in iets zonder duidelijk te weten wat de gevolgen ervan zijn of wat het nu precies zal inhouden. De gevolgen worden ons ook niet altijd verteld, ook al vragen we erom.

Er is veel informatie, maar het geraakt niet tot bij ons. Vaak horen we dingen van iemand die we kennen of via derden, maar zelden rechtstreeks. Het is belangrijk dat ze ons de juiste informatie geven om terug vooruit te kunnen gaan.

Misschien vind ik de juiste persoon of dienst wel niet die een oplossing mee helpt zoeken. Misschien kom ik wel steeds bij de verkeerde personen terecht die mij toch niet kunnen helpen.

Iemand die ons de informatie geeft die we nodig hebben, helpt ons. We weten dan beter wat we er kunnen aan doen en zoeken naar een oplossing. We blijven minder bij de pakken zitten en voelen dat er iemand is die ons wil helpen.

Eerste informatiebronnen

Bij een bevraging bij wie de groepsleden in eerste instantie informatie halen wanneer ze problemen hebben, kwamen volgende mogelijkheden naar voor: een opvoeder of iemand van de school (afhankelijk van waar het probleem zich voordoet), vrienden of kennissen, ouders, een advocaat, een huisdokter, diensten waar ze al komen of het comité van de bijzondere jeugdzorg

Mijn zoon wordt op school gepest. Ik nam contact op met het CLB, maar zij doen er niets aan. Daarna ging ik naar mijn huisarts. Hij zegt dat het moeilijk gedrag van mijn zoon een reactie is op het pesten. Hij verwees mijn zoon door naar een psycholoog.

De problemen die mensen in armoede ervaren, zijn dikwijls **complex** en beïnvloeden elkaar. Dit maakt dat ze het overzicht moeilijk kunnen houden. Hierdoor is het voor hen niet gemakkelijk om te weten waar ze naartoe kunnen om de (vaak vele) problemen aan te pakken.

Het is moeilijk om je weg te vinden, om alle problemen te overzien en aan te pakken. Het is vaak een kettingreactie waarbij het ene probleem voor een hele reeks nieuwe zorgt.

Wanneer mensen informatie vragen, is het noodzakelijk dat ze **au sérieux** genomen worden.

Het grootste probleem is dat je als ouder in de kou blijft staan en geen informatie krijgt.

Wanneer ik vragen of moeilijkheden heb, dan luistert mijn hulpverleenster. Ze vraagt dan wat ik er aan wil doen. Dan praten we de dingen samen door en soms bellen we samen naar een dienst die mij verder helpt.

Mijn zoon wordt negatief beïnvloed door een volwassen man. Hij neemt mijn zoon die nog maar zestien is tot een gat in de nacht mee op café. Ik ben bang dat hij zo op het verkeerde pad zal komen. Wanneer ik met dit probleem naar de politie stap, zeggen ze dat ze niets kunnen doen en dat ik mijn zoon toch wat vrijheid moet gunnen. Maar als ik die volwassen man tegenkom en ik doe hem iets, dan zal het wel mijn schuld zijn!

Vaak weten diensten zelf niet waar mensen naartoe kunnen met hun vragen. Ze **verwijzen** hen door zonder een mogelijke oplossing te bieden.

Mijn kinderen zijn kwaad op mij omdat ik hen niet kan helpen. Ik ben nochtans op zoek geweest naar een oplossing voor de problemen, maar blijf die maar niet vinden. De kinderen zijn nog te klein om dit te begrijpen.

** Vanuit het overleg met de kansengroep van het CLB kwam naar voor dat ook scholen niet altijd weten wat een CLB doet en deze informatie dan ook niet kunnen doorgeven aan de ouders en de leerlingen. Het is een taak van de school om zowel ouders als leerlingen in te lichten over de werking van het CLB. Zodat ook zij wanneer het nodig is zelf naar een CLB kunnen stappen.*

Afhankelijk van de dienst of de persoon waar je als hulpvrager terecht komt, krijg je meer of minder informatie. Het geven van informatie is **afhankelijk van de wil van de hulpverlener** en gebeurt op een niet gestructureerde en niet continue manier. Het gebeurt ook wel eens dat een dienst bewust informatie achterhoudt en de ouders er niet van op de hoogte brengt.

Toen we met de vereniging de kinderrechtenwinkel bezochten en er uitleg kregen over hun werking dacht ik: "Waw, kun je dat hier allemaal vragen". Toen ik er een tijdje later alleen naar toe ging om raad te vragen, hebben ze me eigenlijk niet geholpen. Het contact was dan ook veel minder aangenaam dan de eerste keer.

Ik heb zelf 30 jaar doorgebracht tussen diensten en instellingen. Ik kreeg altijd de informatie die ik vroeg. Ik had dus geluk.

Het hebben van weinig informatie zorgt ervoor dat mensen zich **onmachtig** en **kwaad** voelen. Ze ervaren problemen, maar weten niet waar ze terecht kunnen met hun vraag. Vaak blijven ze er lang mee zitten of komen ze bij de verkeerde diensten terecht. Dit zorgt er op zijn beurt voor dat mensen de moed laten zakken en binnen hun eigen netwerk op zoek gaan naar de best mogelijke oplossing. Zo escaleert de situatie vaak.

Informatie vragen of krijgen

Mensen in armoede hebben het gevoel dat ze **zelf** steeds om informatie moeten **vragen** en dat hulpverleners nooit eens gewoon informatie geven. Doordat ze niet weten wat er mogelijk is, maken ze vaak weinig gebruik van het aanbod waar ze recht op hebben. Ze hebben het gevoel dat zij moeilijker aan informatie geraken dan een hulpverlener, begeleider of iemand die niet in armoede leeft.

Je wordt pas geholpen als je veel geld hebt of een hoge functie. Als je dat niet hebt, sta je letterlijk en figuurlijk in de kou.

Soms moeten we eerst met de vuist op tafel slaan voor ze ons helpen. Maar dit kan dan ook weer in ons nadeel spelen. Want als je een grote mond opzet of op tafel slaat, keren ze zich soms nog meer tegen je. Dan vinden ze je onbeleefd en doen ze helemaal niets meer om je te helpen.

Wanneer ik op mijn dienst kom, zeggen ze mij de dingen die ik goed of minder goed gedaan heb en wat mijn dochtertje die dag allemaal gedaan heeft. Ik vind dat belangrijk: zo weet ik dat ze eerlijk zijn en weet ik dat ze mijn dochter en mij echt willen helpen.

Wanneer ik via Recht-Op naar een dienst telefoneer, gebeurt alles veel sneller. Wanneer ik alleen bel, schepen ze mij af of zeggen ze dat ze me niet kunnen helpen. Dit maakt me triestig en vergroot het gevoel dat ik niets alleen kan. Wanneer je niet weet op welke hulp je recht hebt, spelen ze met je voeten en doen ze wat ze willen. Diensten of hulpverleners weten beter wat onze rechten en plichten zijn en kunnen daar dan ook beter op inspelen. Dit maakt ons afhankelijk en kwaad.

Mensen weten niet wat ze kunnen vragen indien ze niet weten wat er allemaal bestaat. Het geven van **juiste en gerichte informatie** over het mogelijke aanbod zorgt er net voor dat ze de problemen aan de kant kunnen zetten en terug vooruit kunnen. Het is noodzakelijk dat hulpverleners bewust worden van het feit dat het geven en verduidelijken van informatie **aan het begin** van het hulpverleningsproces belangrijk is om mensen op een goede manier te begeleiden.

Ik weet dat ik een Vlaams Fonds nummer heb, maar voor de rest weet ik niet wat mijn rechten zijn en waarvoor ik waar terecht kan. Ik heb nog nooit iemand van het Vlaams Fonds gezien.

Vaak blijf je zoeken naar de juiste informatie. Je weet niet wat er allemaal op de markt is en je weet dus niet waar je allemaal om kunt vragen. Wanneer iemand je dan helpt en zegt wat je allemaal kan doen, voel je je echt geholpen. Ze luisteren naar je.

Als we bij het CLB hulp vroegen om mee te zoeken naar een school voor onze dochter, kregen we een lijst mee. We moesten zelf maar uitzoeken welke school het beste voor haar was. Voor de rest kregen we geen informatie of uitleg.

Vaak gebeuren de dingen boven ons hoofd en krijgen we geen informatie. Er worden dingen ondernomen of beslissingen gemaakt zonder ons te informeren. We weten niet of er andere mogelijkheden zijn.

Meer informatie zorgt ervoor dat er vlugger een oplossing kan gezocht worden en er minder mensen terechtkomen in de hulpverlening. Mensen kunnen maar een bewuste keuze maken als ze weten wat aanbod is.

□ *Vanaf het begin hebben ze mij uitgelegd waarom ik in de instelling zat. Zowel mijn ouders als de dienst gaven hierover uitleg. Zo wist ik waarom en voelde mij beter: het was niet mijn schuld.*

In mijn dienst krijg je als ouder alle informatie die je nodig hebt. Zowel ouder als kind worden er goed geholpen.

Hoe verspreiden

Het is belangrijk om mensen actief te informeren waar ze terechtkunnen met welke vragen, zodat ze gericht op zoek kunnen gaan naar oplossingen. Mensen in armoede willen beter en actief geïnformeerd worden over het aanbod zowel op preventief vlak als het hulpverleningsaanbod. De informatie kan op verschillende manieren bij de mensen geraken en moet gratis zijn. Er zou bijvoorbeeld een **telefonisch groen nummer** of **website** kunnen zijn waar iedereen anoniem terecht kan voor informatie, vragen kan stellen of raadplegingen kan doen. Er kan ook algemeen informatie verspreid worden via bijvoorbeeld (buurt)**kranten**, (regionale) **televisie**, toegankelijke **sociale kaart** op maat. In deze sociale kaart staan dan alle diensten die aan preventie doen of hulpverlening bieden. Deze lijst moet begrijpbaar en overzichtelijk zijn voor iedereen. Men kan ook gericht **folders** verspreiden. Belangrijk is dat deze folders leesbaar, duidelijk, aantrekkelijk en overzichtelijk zijn voor de doelgroep die ze moeten bereiken.

Ik krijg nu informatie via folders die ik vind op de autobus, bij Kind & Gezin, in wachtkamers, op de dienst bevolking of op openbare plaatsen. Daarnaast zou het goed zijn moesten ook scholen informatie verspreiden.

Het zou goed zijn moesten ze in de schoolagenda's van de kinderen een sticker klevens met een telefoonnummer waar zowel ouders als kinderen terechtkunnen met om het even welke vraag.

Er zouden **algemene informatiepunten** moeten komen die neutraal en onafhankelijk zijn. Hier kan iedereen vrijblijvend informatie opvragen of terecht met om het even welke vraag. Dit informatiepunt zou op alle mogelijke onderwerpen en vragen een antwoord moeten kunnen bieden of samen met de hulpvragers op zoek gaan naar het meest geschikte antwoord.

Er zouden onafhankelijke diensten moeten zijn waar ze luisteren naar je problemen. Ze moeten je informatie kunnen geven en tijd nemen voor je verhaal. Deze dienst moet gratis zijn en ruim bekend gemaakt worden bijvoorbeeld via de regionale televisie, gratis kranten, folders, aantrekkelijke affiches.

De **manier** waarop informatie voorgesteld of gegeven wordt, moet het doelpubliek aanspreken en **op maat** zijn. Volgens de groepsleden is het geven van informatie op een persoonlijke manier een effectiever middel dan het gewoon uitdelen van een folder.

De aanwezigheid van een dienst en persoonlijk contact met diegenen die men wilt bereiken, zorgt ervoor dat de informatie meer beklijft. Daarom is het belangrijk dat men de informatie geeft op plaatsen waar het doelpubliek komt. Daarnaast speelt ook leeftijd een rol. Afhankelijk van de leeftijd hebben minderjarigen nood aan andere informatie en bereikt men ze op een andere manier dan volwassenen of kleine kinderen.

Om op maat te werken, is het belangrijk de doelgroep die je uiteindelijk wilt bereiken te betrekken bij de opzet en uitvoering van het communicatieproces. De doelgroep weet het best waar op gelet moet worden en hoe informatie hen gericht kan bereiken.

** Vanuit het overleg met de kansengroep van het CLB kwam de vraag hoe zij zich meer bekend zouden kunnen maken bij ouders en minderjarigen. Vanuit de projectgroep kwam het gegeven dat het CLB meer aanwezig moet zijn op de scholen. Dit zou de drempel verlagen. Mensen zouden zomaar eens kunnen binnenspringen voor en na de schooluren.*

□ *Ik vond het goed dat het CLB hun werking is komen voorstellen in de klas. Ik weet nu wat ze doen en wie er werkt. Zo ga ik er rapper naartoe stappen omdat ik er iemand van gezien heb. Maar ik zou er wel pas naar toe gaan als ik echt problemen heb op school en niemand anders mij zou kunnen helpen.*

Vooraf in scholen (of sociale dienst binnen de scholen) willen we terecht kunnen met vragen over het gedrag van onze kinderen. Daar is de drempel lager, want we komen er elke dag en kennen de juf of meester. Het CLB ligt momenteel verder van ons af en komt bedreigender over. We weten ook niet wat ze nu juist doen.

Advies

Integrale jeugdhulp zet een actief en continu communicatiebeleid op zowel naar de toeleiders, hulpverleners als naar de doelgroep. Integrale Jeugdhulp coördineert en ondersteunt dit communicatiebeleid.

Vanuit de groepswerking komen volgende concrete voorstellen naar voor:

- **Mogelijkheden creëren voor de inbreng van doelgroepen bij het opzetten/uitwerken van een communicatiebeleid.**
- **De verspreiding van informatie naar doelgroepen gebeurt gericht en pro-actief.**
- **Alle diensten en hulpverleners geven de nodige informatie op maat van de hulpvragers.**
- **Hulpvragers hebben recht op informatie.**
- **Hulpverleners creëren keuzemogelijkheden voor de hulpvragers.**
- **Er worden geen beslissingen genomen zonder medeweten van de gebruiker.**
- **Scholen zijn een belangrijk kanaal om informatie op een laagdrempelige en toegankelijke manier te verspreiden.**
- **Onafhankelijke informatiepunten verschaffen gericht advies en informatie.**

3. Toegankelijkheid

Niet iedereen stapt zomaar ergens binnen. Zowel fysieke, psychische als financiële drempels zorgen ervoor dat bepaalde diensten mensen afschrikken.

Met de groepsleden gingen we dieper in op deze drempels en hoe men deze kan wegnemen. Zo kan elke dienst uitnodigend werken voor iedereen.¹²

Fysieke toegankelijkheid

Om **fysieke toegankelijkheid** in de hand te werken, is het belangrijk om in te spelen op de mobiliteit van de doelgroep. Een dienst moet bereikbaar zijn met het openbaar vervoer zodat mensen er op een betaalbare manier kunnen geraken.

Mensen moeten weten wanneer en waar ze met hun vragen terecht kunnen op de dienst. Een groot en duidelijk **bord** aan de deur met de openingsuren en telefoonnummer van de dienst is al een stap in de goede richting. In de dienst kan eventueel een bord hangen met wie er allemaal werkt, waar ze zich bevinden en waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Op die manier is het voor een hulpvrager in een oogopslag duidelijk waar hij zich bevindt en wie hij eventueel nodig heeft.

Daarnaast is een dienst op de vijfde verdieping zonder lift minder aantrekkelijk om ‘eens binnen te springen’ dan een dienst op het gelijkvloers.

Psychische toegankelijkheid

Mensen ervaren vaak ook een **psychische drempel** om ergens binnen te stappen. Zoals reeds beschreven hebben mensen in armoede schrik om naar de hulpverlening te stappen. Om deze schrik weg te nemen, is het belangrijk dat er iemand aan het onthaal zit die de hulpvragers in de eerste plaats geruststelt en luistert.

We zijn bang dat wanneer we een vraag stellen, we onmiddellijk mee gezogen zullen worden in de hulpverlening. Zonder dat we nog kunnen kiezen om er uit te stappen. Dit weerhoudt ons om ergens om hulp te vragen.

Als ik de dienst niet ken, zal ik er minder gemakkelijk binnenstappen. Zeker wanneer ik er van andere mensen slechte dingen over hoorde. Daarom is het noodzakelijk dat diensten zich op de één of andere manier meer bekendmaken.

Vaak komen mensen gespannen toe op een dienst die ze niet kennen. Een **wachtzaal** met een speelhoek, muziek of televisie of wat tijdschriften en folders zorgt ervoor dat mensen zich meer op hun gemak voelen en dat ze hun zinnen even kunnen verzetten.

Financiële toegankelijkheid

Voor mensen in armoede is hulpverlening vaak te **duur**. Op basis van de kost en niet op basis van de nood nemen mensen nu soms beslissingen. Een dienst moet in het begin de kost van de hulpverlening meedelen zodat mensen kunnen nagaan of dit financieel draagbaar is en ze daardoor geen andere problemen op hun nek halen. Daarnaast is het noodzakelijk dat de kosten afgestemd zijn op de financiële mogelijkheden van de hulpvragers.

Soms worden we doorverwezen naar het comité omdat we daar hulp krijgen die we kunnen betalen. Wanneer we zelf op zoek gaan naar een oplossing binnen de jeugdhulp is die vaak veel te duur. Eigenlijk worden we dan doorgestuurd naar iets waarvan we niet weten wat de gevolgen zullen zijn. We hebben het geld niet om te kiezen welke hulp we willen!

¹² Voor verdere informatie omtrent toegankelijkheid zie ook andere dossiers van Recht-Op vzw.

Bij mijn zoontje moeten ze testen afnemen. Het is niet duur, want ze kijken naar hoeveel je verdient. Dus hoe minder je verdient, hoe minder je moet betalen.

Mijn zoontje wordt nu opgevangen in een gespecialiseerd centrum dat testen van hem gaat afnemen. Dit kost veel geld. Maar we kunnen niet anders. Anders zouden we nooit weten wat er met hem aan de hand is. Deze kosten wegen door op de kosten die we al hebben in het dagelijkse leven. Dit zorgt voor nog meer spanning in het gezin. Zij krijgen nu minder omdat we voor mijn zoon veel moeten betalen.

Advies

Diensten zijn laagdrempelig en toegankelijk.

Vanuit de groepswerking kwamen volgende concrete voorstellen naar voor:

- Diensten zijn bereikbaar.
- Hulpverlening is betaalbaar.
- Diensten maken zich kenbaar bij de doelgroep.
- Extra aandacht voor een goede onthaalfunctie.
- Een toegankelijke wachtzaal en een 'aangename' accommodatie op maat.
- CLB's worden meer toegankelijk en laagdrempelig.

4. Onthaal

Het eerste contact is erg bepalend voor het verdere hulpverleningsproces. Dit eerste contact start bij het onthaal van de voorziening. Hier wordt de basis gelegd voor het verdere hulpverleningsproces.

Onthaal hulpvragers

Gebruikers willen niet alleen de weg weten naar een onthaal. Een onthaal moet ook cliëntvriendelijk zijn zodat hulpvragers effectief de dienst binnenstappen en er hulp of advies vragen. Elk onthaal moet toegankelijk en laagdrempelig zijn voor en gekend zijn bij zowel toeleiders, hulpverleners als de doelgroep. Het werkt uitnodigend als de onthaalmedewerker de hulpvrager vriendelijk onthaalt en wanneer de onthaalbalie gemakkelijk te vinden en bereikbaar is. Hierbij houdt de dienst rekening met een aantal kwaliteitseisen wat betreft onder andere de houding van de onthaalmedewerker, open verslaggeving, logistieke ondersteuning en toegankelijkheid.

Het is belangrijk dat je aan het onthaal direct doorverwezen wordt naar de juiste persoon binnen de dienst. Zodat je niet via verschillende tussenpersonen pas terechtkomt bij diegene die je nodig hebt. Anders moet je telkens opnieuw je verhaal tegen onbekenden doen.

Bij het beginpunt van de hulpverlening moet er veel aandacht uitgaan naar **vraagverheldering**. Mensen hebben op dit moment iemand nodig die hen wegwijs maakt doorheen alle instanties. De onthaalmedewerker geeft de hulpvrager aandacht, informatie en duidelijkheid.

Soms vangen hulpverleners de signalen van gezinnen, ouders of minderjarigen niet, verkeerd of te laat op. Er ontstaat **ruis** op de communicatie tussen het gezin en de hulpverleners, terwijl men belangrijke beslissingen neemt. Een onthaalmedewerker vangt deze signalen op

en schat de dringendheid ervan in. Hij gaat er dieper op in en maakt deze bespreekbaar. Het is dan ook positief indien de onthaalmedewerker een **ervaringsdeskundige** is.

Het is alsof je een radiopost hebt op 104.2 en je zet hem op 105.7. Je hoort dan ook niet veel meer van wat ze zeggen.

Een ervaringsdeskundige weet wat het is om in armoede te leven. Hij begrijpt ons beter en weet beter wat goeie oplossingen voor ons zijn.

Ouders en kind moeten **gehoord** worden en gezien worden als eerste bron van informatie. Hierbij is het belangrijk dat ze de nodige tijd krijgen om vertrouwen op te bouwen. Dit kan pas als de hulpverlener respect toont en geduld heeft.

Mijn dochter had bij het spelen blauwe plekken opgelopen. Maar ik, als moeder, werd ervan verdacht dat ik haar sloeg. Wanneer ze dat in school aan mijn dochter vroegen, ontkende ze dat. Maar toch zegden ze dan tegen haar dat als ze nog eens blauwe plekken heeft, ze verdere maatregelen zouden nemen. De school heeft nooit iets aan mij gevraagd!

Ons zoontje zit in een instelling. Vanuit de instelling werken ze zowel met ons zoontje als met ons. Wanneer we hem op vrijdag halen, maken ze tijd voor ons: we kunnen zeggen hoe onze week geweest is, wat er verkeerd of goed liep. Ook wanneer we hem op zondag terugbrengen, luisteren ze naar hoe het geweest is in het weekend. Het is voor ons belangrijk om te kunnen zeggen wat goed en fout loopt wanneer hij thuis is. Zo kunnen ze ons dingen leren en kunnen zij van ons leren.

Wanneer onze zoon een brommer wil en hij met die vraag naar één of andere dienst stapt, moeten ze toch vragen aan ons of het goed is. Ze kunnen toch geen brommer met hem kopen zonder dat wij er iets van weten. Wij zijn toch verantwoordelijke voor hem tot zijn 18 jaar. Hij weet nog niet wat dat kost. Denk maar aan de benzine, de verzekering en een helm. Hij staat daar nog niet bij stil.

Hulpverleners willen soms zomaar iets veranderen aan onze situatie, zonder respect te hebben voor ons. Ze bemoeien zich zonder naar de situatie te kijken. Ze moeten naar ons kijken en luisteren en rekening houden met wat wij willen en kunnen. Ze mogen niet vertrekken van (voor)oordelen.

Wanneer er binnen een gezin een **crisis** is, is het belangrijk om tijd te geven aan het gezin. Ze moeten terug op hun plooiën kunnen komen zodat ze geen overhaaste beslissingen moeten nemen. Een gezin in crisis beleeft de problemen helemaal anders dan buiten een crisis.

Een onthaalmedewerker mag niet zoeken naar allerlei problemen als iemand een vraag stelt. Hij blijft daarentegen stilstaan bij wat ze vragen. Hij **luistert** daarbij eerst naar diegene die om hulp vraagt en gaat niet direct op zoek naar mogelijke oplossingen. Hij maakt tijd vrij om te luisteren naar het verhaal van de persoon en wat er allemaal bij hem leeft. Pas in tweede instantie geeft de onthaalmedewerker mogelijkheden aan om het probleem op te lossen en samen met de hulpvrager te kijken wat het beste bij hem past.

We hebben het gevoel dat als we met een probleem komen hulpverleners direct op zoek gaan naar andere problemen. Zo worden er telkens nieuwe hulpverleners ingeschakeld. We moeten dan telkens opnieuw ons verhaal vertellen. Op den duur heb je het gevoel dat

ze niet luisteren naar je vraag en daarom durf je niets meer zeggen. Vaak krijg je niet de hulp die je vooruithelpt en moet je blijven zoeken.

Wanneer we ergens voor de eerste keer binnenkomen, moet men naar ons luisteren. We hebben vaak veel meegemaakt en zitten vast met vele gevoelens. Wanneer ze daar tijd voor vrijmaken, zullen we gemakkelijker los komen en ons verhaal vertellen.

Wanneer er niet onmiddellijk tijd is om op een vraag van de hulpvrager in te gaan, legt de onthaalmedewerker de reden uit. Daarnaast maakt hij een nieuwe **afpraak** wanneer deze vraag wel opgenomen zal worden. Deze afspraak moet binnen een redelijke termijn gebeuren. Het is belangrijk dat hij de hulpvrager niet afgescheept onder het voorwendsel ‘dat men geen tijd heeft’.

Privacy garanderen

Hulpverleners moeten de mensen respecteren en naar hen luisteren. Dit kan niet wanneer andere mensen mee luisteren of er geen plaats is voor enige vorm van **privacy**. Wanneer men het gesprek in een **aparte ruimte** houdt, krijgen mensen niet het gevoel dat iedereen meeluistert. Mensen komen met hun persoonlijk verhaal bij een persoon terecht die ze nog nooit gezien hebben. Het is vaak al een moeilijke stap om de dienst binnen te stappen, laat staan om hun verhaal te doen.

Waarom spreken ze ons soms aan op plaatsen waar we omringd zijn door andere mensen. Kunnen ze ons dan niet gewoon even apart nemen. Het is echt vernederend om op je plaats gezet te worden voor de ogen van mensen die je niet kent. Dan sta je daar met een rood hoofd en durf je toch niets meer te zeggen.

De onthaalmedewerkers die zich **neutraal** en **onpartijdig** opstellen, horen alle partijen aan zonder direct een oordeel te vellen.

Als je hulp vraagt, word je vaak bekeken of duwen ze juist dieper in de put. Soms worden de dingen zelf erger als je ergens hulp gaat vragen.

We moeten ons sterk houden. Maar als er op een gegeven moment niet meer naar ons geluisterd wordt, kunnen we ons niet meer sterk houden en laten we de moed zakken. Als er wel naar ons geluisterd wordt, voelen we ons gesteund en kunnen we langzaam uit de put klimmen.

Informatie

Indien de onthaalmedewerker iets opschrijft, legt hij best uit waarom en wat¹³. Immers, wanneer hij dingen opschrijft, kan dit bedreigend overkomen voor hulpvragers. Dikwijls hebben ze al een dik dossier dat hen achtervolgt en hebben ze schrik dat ook dit een onderdeel van het dossier wordt. Ze vrezen dat hulpverleners het verslag te pas en te onpas zullen bovenhalen.

Wanneer het duidelijk wordt wat de vraag van de hulpvrager is en men op zoek gaat naar een oplossing, **informeert** de onthaalmedewerker de hulpvrager duidelijk over de stappen die ze zullen zetten en wat dat zal inhouden voor hem. Bij deze stappen ondersteunt de onthaalmedewerker de hulpvrager, respecteert hij de keuzevrijheid van de hulpvrager, en stimuleert hij hem.

¹³ Zie ook Recht-Op (2003), Het dossier: een wapen?, Antwerpen.

Vrijwillig

Het werkt vertrouwen in de hand indien onthaalmedewerkers hulpvragers vanaf het begin betrekken in het hulpverleningsproces en hun **toestemming** vragen. Daarnaast is het belangrijk dat de onthaalmedewerker duidelijk informatie geeft in welke mate hij hen kan helpen en hoe hij omgaat met de informatie. Wanneer men aan het einde van het gesprek een nieuwe afspraak vastlegt, geeft dit mensen meer zekerheid en biedt het hen een geruster gevoel.

De angst dat ze ons voortdurend doorverwijzen en dat we dan telkens opnieuw ons verhaal moeten vertellen, zorgt ervoor dat we ons onzeker voelen. Deze onzekerheid zorgt ervoor dat we niet vlug ergens durven binnenstappen.

Ik vind het goed dat ze op het einde een nieuwe afspraak maken. Zo weet je dat ze je willen verder helpen en dat ze geluisterd hebben. Je komt dan ook vlugger terug wanneer je weer een vraag hebt.

Advies

De onthaalmedewerker neemt voldoende tijd en ruimte om op zoek te gaan naar het verhaal achter de vraag van de hulpvrager. De inbreng van de hulpvragers staat hierbij centraal.

Vanuit de groepswerking komen volgende **concrete voorstellen** naar voor:

- Luister naar het verhaal en de gevoelens van de hulpvrager. De onthaalmedewerker moet probleemstellend werken, niet probleemoplossend.
- De hulpvrager kan mee beslissen en krijgt tijd bij crisissituaties.
- De onthaalmedewerker biedt informatie op maat aan.
- Privacy wordt gegarandeerd: aparte ruimten, respectvol omspringen met informatie.
- Inschakelen van ervaringsdeskundige onthaalmedewerkers.

5. Kennismaking en eerste gesprekken

Om een hulpverleningsrelatie op een goede manier te starten, voorziet de hulpverlener voldoende **tijd** en ruimte voor een eerste kennismakingsgesprek. Een kort en haastig gesprek creëert wantrouwen bij de hulpvrager. Een te gezellig onderonsje creëert daarentegen een gevoel van niet serieus genomen te worden. Als hulpverlener is het belangrijk om een goed evenwicht te vinden tussen het op zoek gaan naar de vraag en terzelfdertijd voldoende aandacht te hebben voor het verhaal en de gevoelens van de hulpvrager.

Hoewel dit bij aanvang veel tijd en deskundigheid vraagt, werkt deze manier van werken op langere termijn tijds- en energiebesparend voor zowel de hulpverlener als de hulpvrager.

De groepsleden stellen een leidraad op waarmee een hulpverlener rekening zou moeten houden. Deze leidraad is weergegeven in een aantal stappen. We merken op dat de volgorde waarmee de stappen gezet worden niet vast ligt en daarenboven afgestemd moet worden op het gezin.

Gesprekspartners

Op voorhand moet het duidelijk zijn **met wie** de hulpverlener een gesprek wil aangaan. Wil hij enkel de ouders spreken of ook de kinderen die bij de situatie betrokken zijn. Indien hij ook de kinderen wil spreken, is het meer werkzaam als de ouders hierover ingelicht worden en hun toestemming geven. Hierdoor komt er bij de ouders meer openheid ten aanzien van de hulpverlener om met de kinderen te werken en voelen ze zich meer betrokken.

Bij ons kwam de thuisbegeleider vooral om met onze dochter te werken. Tijdens het eerste gesprek waar onze dochter niet bij was, heeft hij gezegd dat hij een aantal gesprekken met onze dochter zou doen en gevraagd of dit oké was. Daarbij zei hij ook dat hij niet alles van de gesprekken met onze dochter aan ons zou vertellen.

Houding hulpverlener

Het werkt vertrouwen in de hand indien hulpverleners **onbevooroordeeld** bij de gezinnen komen. Hij erkent de gevoelens, situaties en ervaringen van de hulpvragers en hun beleving staat centraal.

Wanneer hij controlerend mijn huis rondkijkt, vliegt hij buiten. Dat is voor mij geen hulpverlening! Iedereen woont op zijn mogelijke manier en niemand moet daar commentaar op geven. Het geeft me een onveilig gevoel wanneer er iemand in het rond kijkt.

Als een alleenstaande moeder is het niet altijd gemakkelijk om je huishouden goed te doen. Ik werk voltijds, moet een zoontje onderhouden en dan nog eens mijn huishouden doen. Bij mij kun je niet elke dag van de vloer eten. Maar mijn zoontje en ik zullen niet wegsmelten van de vuiligheid en dat is belangrijk. Maar dat begrijpen de mensen niet altijd: ze begrijpen niet dat je huis misschien wel rommelig is omdat je te veel aan je hoofd hebt! Het is belangrijk dat de hulpverlener dit bespreekbaar maakt en dan mee op zoek gaat naar een oplossing hiervoor.

Indien de hulpverlener op voorhand informatie van derden ontvangt, is het belangrijk om in één van de eerste gesprekken dit aan de hulpvragers mee te **delen**. De hulpvragers moeten de mogelijkheid krijgen om hun visie op de informatie te geven. Pas dan kan de hulpverlener zich een genuanceerd beeld vormen van het gezin/de hulpvrager.

De kinderen van mijn zus zijn geplaatst op basis van een roddel. De twee kinderen zijn thuis weggerukt zonder dat er iets aan de moeder gevraagd werd en zonder dat de beschuldigingen nagetrokken werden. Er is bij haar thuis nog niemand komen kijken hoe ze wonen of leven en die kinderen zitten al bij pleegouders! Ze moeten toch eerst nagaan of die kinderen het wel zo slecht thuis hebben zoals anderen beweren.

Wanneer de hulpverlener dingen over ons weet vanuit verslagen of gesprekken met derden moet hij ons daarvan op de hoogte brengen. Anders zal hij misschien met vooroordelen naar ons luisteren en krijgen wij geen kansen om de dingen uit te leggen. Dit zorgt er dan voor dat we pinniger worden en minder vertrouwen hebben in die persoon.

De hulpvrager moet greep blijven houden op en de baas kunnen blijven over zijn eigen situatie. De hulpverlener stimuleert hem om dit te doen en geeft ruimte om te experimenteren. De hulpverlener mag de dingen die de hulpvrager doet niet overnemen.

Kennismaking

De hulpverlener maakt zich in eerste instantie **bekend**: Wie is hij? Waar werkt hij? Wat doet hij? Wat kan hij wel en niet voor jou doen?

Ik krijg binnenkort iemand van gezinszorg. Men heeft mij duidelijk gezegd wat haar taak is: zij moet samen met mij het huis schoonmaken. Daarnaast moet ze ook tijd nemen om samen met mij een tas koffie te drinken en te luisteren. Indien ze dat niet doet, mag ik naar de dienst bellen en kan ik iemand anders krijgen.

Het is belangrijk dat we eerst een uitleg krijgen van wie hij is, wat hij wel en niet kan doen en uit welke dienst hij komt. Het is niet erg dat wij eerst moeten luisteren naar zijn verhaal om dan pas zelf ons verhaal te vertellen. Indien we deze informatie krijgen, weten we beter waar we staan en zullen we achteraf vlugger iets zeggen.

Een hulpverlener die direct over onze problemen begint en geen tijd neemt voor kennismaking, zal bij mij vlug weer buiten staan. We moeten eerst de tijd krijgen om met elkaar kennis te maken, elkaar aan te voelen en ons op ons gemak te voelen. Het is soms belangrijk eerst een losse babbel te doen om pas achteraf in te gaan op de problemen.

Hulpverleners moeten eerst uitleggen waar ze voor staan en wat hun mogelijkheden en beperkingen zijn. En als zij ons niet goed kunnen helpen, moeten ze ons dat direct zeggen en ons doorverwijzen.

** Tijdens het eerste gesprek dat mensen op de Tichel (dagcentrum – Bijzondere Jeugdzorg) hebben, wordt alle informatie meegedeeld: zoals de werking, de koffieklets, het doel van de begeleiding en de werkwijze.*

Plaats

Hulpvragers moeten kunnen **kiezen waar** het eerste gesprek plaatsvindt. Sommige mensen hebben het liever bij hen thuis, terwijl anderen liever hebben dat dit plaatsvindt op de dienst. De hulpverlener stelt hen daarvoor de vraag waar ze het gesprek willen hebben.

Omgaan met informatie

Indien de hulpverlener dingen **noteert** tijdens het gesprek, is het voor de gebruikers belangrijk om te weten wat en waarom. Een kopie van het verslag werkt achteraf verduidelikend en biedt de gebruikers een gevoel van veiligheid, betrokkenheid en vertrouwen.

Hij mag niet direct beginnen schrijven. Dit komt heel argwanend en bedreigend over. Hij mag wel de belangrijke dingen achteraf of samen met ons aan het einde van het gesprek opschrijven. Indien hij tijdens het gesprek dingen wil opschrijven, moet hij ons dat in het begin van het gesprek duidelijk maken. Aan het einde van het gesprek kunnen we dan overlopen wat ze opgeschreven hebben.

We begrijpen wel dat een hulpverlener dingen moet opschrijven, maar dan is het belangrijk dat we weten waarom. Ideaal gezien krijgen we er ook een kopie van.

De hulpverlener geeft informatie over de manier waarop hij met de **gegevens** omgaat, aan wie het doorgegeven kan/zal worden en het feit of hij al dan niet een **meldingsplicht** heeft. Het is belangrijk om dit in het begin van een gesprek te doen zodat mensen op de hoogte zijn van welke informatie naar waar gaat en wat de gevolgen ervan kunnen zijn. Dan kunnen mensen

zelf bepalen wat ze wel vertellen en wat nog niet, en of ze met die dienst willen verder werken. Het feit dat dit in het begin van het eerste gesprek gebeurt, wil niet zeggen dat deze informatie niet meer herhaald moet worden in het verdere hulpverleningstraject.

Vaak zijn we tijdens het eerste gesprek emotioneel en gespannen. Soms zijn we blij dat we eindelijk eens ons verhaal kunnen doen en dat er iemand luistert. Hierdoor horen we niet alle informatie die op dat moment gegeven wordt. Dit wil niet zeggen dat men ze niet in het begin moet geven. Maar dit wil wel zeggen dat men dit soms meerdere keren moet herhalen voor we horen wat er gezegd wordt.

Een hulpverlener moet vanaf het begin zeggen dat hij een meldingsplicht heeft. Indien we dit weten, zullen we misschien niet alles vertellen. Maar het zorgt er wel voor dat we weten waar we staan en we zijn er dan meer gerust in. Want als hij dit niet zegt en hij een melding achter onze rug doet, zullen we hen vertrouwen en zal er geen goede samenwerking meer mogelijk zijn.

Luisteren naar het verhaal

Na de kennismaking vraagt de hulpverlener mensen naar hun zorgen of problemen. Hierbij geeft hij de nodige **tijd** aan de mensen om zich op hun gemak te voelen. Hij neemt voldoende tijd om naar het verhaal van zowel de ouders als de kinderen (indien die erbij betrokken zijn) te luisteren en probeert dit verhaal te begrijpen. Hij hoort eerst het volledige plaatje voor hij een beoordeling maakt.

** Binnen het overleg met de kansengroep van het CLB werd benadrukt dat men vanuit het CLB ook niet altijd de nodige tijd besteedt aan de mensen. Ze hebben vele dossiers die ze op korte tijd moeten afwerken. Daarom hebben ze niet de tijd om lang stil te staan. Ze moeten prioriteiten leggen en daar dan hoofdzakelijk rond werken. Indien er meer tijd moet besteed worden aan kennismaking moeten er maatregelen uitgewerkt worden voor de hulpverlener en moeten het aantal dossiers per medewerker gereduceerd worden.*

Mensen die hulp nodig hebben, gooien niet onmiddellijk alles op tafel aan een onbekende hulpverlener. Het is belangrijk dat ze ingaan op onze vragen en de mogelijkheid geven om zelf vragen te stellen. Ze moeten ons eerst beter leren kennen voor ze ons op een goede manier kunnen helpen.

Wanneer we zomaar wat aan het vertellen zijn, zullen we sowieso informatie geven over ons gezin en de moeilijkheden zonder dat de hulpverlener daar om vraagt. Hij zal op den duur -door naar ons te luisteren- ook beter weten hoe hij met ons moet omgaan en wat mogelijke oplossingen zijn.

Dat de hulpverlener luistert is goed. Omdat hij zo van de persoon zelf hoort wat er mis is. Hierop moet hij dan verder gaan, wil hij het gezin echt helpen.

Op zoek naar een antwoord op de vraag

Nadat de hulpvrager zijn verhaal gedaan heeft, gaat de hulpverlener na welk probleem er volgens hem het eerst aangepakt moet worden. Er wordt dan gewerkt aan het probleem dat voor de hulpvrager het meest belastend is. Wanneer dit dan opgelost is, valt er een zware last van zijn schouders en kan hij de rest ook veel beter aan.

Mensen in armoede hebben nood aan **vertrouwen** en **veiligheid** voor ze hun verhaal brengen. Indien ze iemand niet kennen, zullen ze wel dingen vertellen, maar niet de basis ervan en de gevoelens die ermee gepaard gaan.

Nadat de hulpverlener het verhaal gehoord heeft en **samen** met de betrokkenen nagegaan heeft wat het probleem is en waarvoor ze hulp willen, zetten ze een **eerste stap naar een mogelijke oplossing**. Als eerste worden de gebruikers gehoord hoe zij de situatie ervaren en of ze een oplossing zien. Daarnaast maakt ook de hulpverlener duidelijk welke problemen hij ziet. Hij kan de mogelijkheden op tafel leggen en de pro en contra's van elke mogelijkheid met hen overlopen. Indien de betrokkenen een keuze maken, is het belangrijk om hen te informeren hoe deze in werking zal treden en wat er van hen verwacht zal worden.

Het is belangrijk om de verschillende mogelijkheden te weten en zelf te kunnen kiezen wat jij denkt dat het beste is. Je moet zelf achter de beste oplossing staan, anders werkt het niet.

Vaak zitten we al een tijdje met een probleem voor er een hulpverlener over de vloer komt. We verwachten dan ook dat dit opgelost wordt en voelen ons dan opgelucht als ze met onze toestemming iets gevonden hebben. Wanneer ze dan direct beginnen rond te bellen, liefst met de microfoon aan, kan dat als positief aanvoeld worden. Je hebt het gevoel dat ze je vraag au sérieux nemen en mee op zoek gaan naar een oplossing.

Wanneer de hulpverlener duidelijk weergeeft wat zijn **mogelijkheden** en **beperkingen** zijn, krijgen de betrokkenen een realistisch beeld van wat deze vorm van hulpverlening inhoudt, wat hun verantwoordelijkheden erin zijn en wat de hulpverlener voor hen kan betekenen. Ook voor de hulpverlener biedt dit meer overzicht, zekerheid en duidelijkheid.

We wisten niet wat onze thuisbegeleider allemaal bij ons kwam doen. In eerste instantie kwam hij voor onze dochter. Maar wij hadden ook andere vragen en dachten dat we hiervoor bij hem terecht konden. Hij ging hier ook steeds op in, maar hierdoor ging er steeds minder aandacht naar onze dochter. Op den duur moest hij zeggen wat hij nog kon doen en wat niet. Hij nam te veel hooi op zijn vork en moest ons en zichzelf terugfluiten om terug te kunnen doen waarvoor hij oorspronkelijk kwam. Het is belangrijk dat de hulpverlener zijn terrein goed afbakt en het ons duidelijk maakt. Zo worden er geen valse verwachtingen of beloftes gecreëerd.

Afsluiten van een 1^e gesprek

Het geven van een **folder** waarin de dienst voorgesteld wordt en een kaartje met de naam, het adres en het telefoonnummer van de hulpverlener aan het einde van een gesprek zorgt ervoor dat het gezin een houvast heeft. Ze kunnen dan de folder nadien nog eens doornemen of de hulpverlener opbellen wanneer ze problemen hebben of dingen niet goed begrijpen. De folder kan gewoon afgegeven worden of kan samen met hen doorgenomen worden. Indien het samen doorgenomen wordt, hebben de gebruikers de kans vragen te stellen. De beslissing om het al dan niet samen door te nemen, ligt bij de gebruiker zelf. Het kan ook zijn dat men pas in een later gesprek de folder samen doorneemt. Het is belangrijk dat de hulpverlener steeds de vraag stelt en de mogelijkheid aan de gebruiker overlaat.

Soms kan het goed zijn om samen met ons de folder door te nemen. Want er zijn zoveel folders. Maar dit moet steeds aan de mensen zelf gevraagd worden.

Hulpverleners sluiten het gesprek af met de vraag of de betrokkenen nog vragen of opmerkingen hebben.

Het vastleggen van een **nieuwe afspraak** aan het einde van een gesprek biedt de gebruikers zekerheid. Ze voelen aan dat de hulpverlener hun situatie en verhaal ernstig neemt en hen werkelijk helpt.

Advies

De kennismaking is op maat van de hulpvrager.

Vanuit de groepswerking kwamen volgende **concrete voorstellen** naar voor:

- Hulpverleners zijn onbevooroordeeld en maken zaken bespreekbaar.
- Hulpverleners gaan respectvol om met informatie.
- hulpverleners informeren de hulpvragers blijvend en op maat over: de dienst, zijn taak, zijn mogelijkheden en beperkingen, hoe hij met de informatie en dossier omgaat, zijn eventuele meldingsplicht.
- Hulpvragers kiezen waar het gesprek doorgaat.
- Er is voldoende tijd en aandacht voor het verhaal en de gevoelens van de hulpvrager.
- De hulpverlener gaat samen met de hulpvragers op zoek naar de meest geschikte oplossing op zijn vraag. Hierbij geeft de hulpverlener de mogelijke pistes weer en creëert hij keuzemogelijkheden voor de hulpvrager.
- Een verslag van het gesprek wordt samen met de hulpvragers doorgenomen of er wordt een kopie gegeven.
- Aan het einde van het gesprek wordt een folder van de dienst overlopen of meegeven met de hulpvrager en een kaartje met de persoonlijke gegevens van de hulpverlener.

6. Doorverwijzing

Van het kastje naar de muur

Mensen worden vaak van het **kastje** naar de **muur** gestuurd zonder daarbij echt geholpen te worden. Omwille van dit gevoel haken mensen af en zoeken ze geen verdere hulp meer.

De sociale dienst van een instelling verwijst ons door naar een andere dienst. Deze verwijst ons dan weer door. Zo raken we verward en gefrustreerd. Hierdoor slaapt ook alles aan en worden tijdslimieten overschreden voor het verkrijgen van bepaalde subsidies. We komen dan te laat en moeten de volle prijs betalen.

Soms gebeurt er iets en weten hulpverleners niet hoe ze ons kunnen helpen en verwijzen ze ons dan maar door. We moeten van de ene dienst naar de andere. Daardoor komen er steeds meer hulpverleners. Dit zorgt ervoor dat onze angst steeds groter wordt.

We worden zo vaak doorverwezen dat tegen de tijd dat we hulp vinden ons probleem in ons gezicht ontploft is. Dan is het te laat. Als we dan bij die dienst komen die ons kan helpen, krijg en we op onze neus: “waarom vroegen jullie niet eerder hulp!” Waarom

laten ze het soms zover komen terwijl het eigenlijk niet onze schuld is. Dat is echt ontmoedigend. Sommige mensen geraken zelfs nooit op de dienst die hen kan helpen!

Wanneer je ergens met een vraag komt, passeer je vaak verschillende diensten en mensen. Uiteindelijk kom je terecht bij de dienst die je als eerste doorverwezen heeft. Ze zeggen dan: “Allez, wat doe jij hier nu terug. We hebben toch gezegd dat we je niet kunnen helpen.” En dan begint het opnieuw en kun je terug alle diensten aflopen en telkens opnieuw je vraag stellen en je verhaal doen. En met enig geluk kom je uiteindelijk terecht bij een dienst die je dan toch kan helpen. Anders blijf je gewoon in de kou staan.

Betrokkenheid

Ouders willen als **eerste** informatie krijgen over ‘hoe de verdere hulpverlening in zijn werk zal gaan’. De doorverwijzer stelt hen op de hoogte waarom hij ze doorverwijst worden, geeft hij hen informatie over de dienst naar waar hij ze doorverwijst, geeft hij hen de naam en functie van de hulpverlener en zegt hij op welke manier hij informatie zal doorgeven en welke soort hulp ze mogen verwachten.

Ik word woedend als ik hoor dat er iemand achter mijn rug gebeld heeft om te vragen hoe ik ben als vader.

Wanneer ik een vraag had, kwam de verwijzer bij mij thuis en belden we samen met de microfoon aan. Ik kon alles horen en er werd niets achter mijn rug gezegd. Later is er dan iemand van de dienst waarnaar ik doorverwezen ben, bij mij thuis gekomen om uit te leggen wat de dienst doet en hoe zij mij zouden helpen. Ik voelde me echt betrokken en kon kiezen of ik hun hulp wilde of niet.

Soms gebeurt het dat ze ons doorverwijzen en het verkeerde adres of telefoonnummer mee geven. Je staat dan voor de deur van een dienst die ondertussen verhuisd is of je vraagt naar iemand die er niet meer werkt. Ze moeten er toch minstens voor zorgen dat we de juiste informatie mee krijgen.

Rol doorverwijzer

Tijdens het eerste gesprek met de hulpverlener moet het mogelijk zijn dat de **doorverwijzer** ook aanwezig is. Dit enkel op vraag van de hulpvrager. Vooraf wordt dan duidelijk afgesproken wat zijn taak of houding is op dit gesprek: geeft hij informatie door aan de hulpverlener of neemt hij eerder een ondersteunende, begeleidende of stimulerende houding aan.

Toen ik doorverwezen werd, was de verwijzer mee. Zij heeft in het gesprek gezegd wat mijn problemen waren. Ikzelf vond dat veel te moeilijk op dat moment. Ik had haar op voorhand gevraagd of zij dit zou willen doen. Achteraf zijn we nog iets gaan drinken. Ik vond dat goed omdat ik dan even mijn gevoelens kon vertellen.

Wanneer mensen doorverwezen worden, wordt dit niet altijd als positief ervaren. Sommige mensen ervaren het als iets waar de hulpverlener ‘vanaf wil zijn’. Ouders worden er niet bij betrokken en alles gebeurt boven hun hoofd. Ze hebben het gevoel dat hulpverleners **weinig tijd** nemen om op een goede manier door te verwijzen. Ze nemen geen tijd om de hulpvrager te bevragen en te betrekken.

Het kan niet dat ze de duur van een eerste gesprek al op voorhand vastleggen. Vaak zijn we dan pas op dreef om dingen te vertellen en zeggen ze dat ze moeten stoppen omdat ze nog naar ergens anders moeten. Het is belangrijk dat ze tijd nemen en luisteren naar ons.

Een doorverwijzer blijft op de hoogte. Hij **volgt op** waar de hulpvrager terecht komt en gaat na of dit een geschikt antwoord biedt op zijn vraag. Indien de dienst geen antwoord biedt op het probleem, gaat hij samen met de hulpvrager op zoek naar een andere dienst.

Daarnaast moeten hulpvragers kunnen **terugkeren** naar de oorspronkelijke doorverwijzer indien hij vragen of moeilijkheden heeft met een hulpverlener of een dienst. Op die manier wordt continuïteit gewaarborgd en moet hij niet steeds opnieuw zijn verhaal vertellen en vanaf nul beginnen.

De papiermolen

Wanneer mensen doorverwezen worden van de ene dienst naar de andere komt de **papiermolen** mee op gang. Telkens opnieuw vullen mensen formulieren in, vertellen ze hun verhaal opnieuw en ondertekenen ze papieren. Dit vertraagt niet alleen het hulpverleningsproces, maar vergt ook veel energie van de hulpvragers. Door middel van de vele nieuwe communicatiemiddelen is het mogelijk dit te vereenvoudigen. Hierbij mag men de betrokkenheid en inspraak van de gebruiker niet uit het oog verliezen. Het is belangrijk dat diensten en hulpverleners de nodige papieren om een bepaalde vorm van hulpverlening mogelijk te maken, op tijd verzamelen.

Ik moest papieren die ik echt nodig had, laten ondertekenen door een hulpverlener. Ik moest al een tijdje wachten en toen ik na een tijd terug ging, waren ze nog steeds niet ondertekend. Dit zorgt er wel voor dat de hulp die ik nodig heb ook op zich laat wachten.

Soms moet je van de ene dienst naar de andere lopen met papieren om alles in orde te maken. Maar die liggen dan vaak ook nog eens ver uit elkaar of hebben bepaalde openingsuren. Hierdoor duurt het lang vooraleer alle papieren in orde zijn.

Toen ik dringend en direct hulp nodig had, heb ik die gekregen. Pas na een tijdje moest ik papieren invullen. Ze moesten alleen mijn naam en adres hebben en weten hoeveel kinderen ik had.

Vrijwilligheid

Een doorverwijzing moet **vrijwillig** gebeuren. Bij een doorverwijzing is het een taak van de doorverwijzer om mogelijkheden te creëren waardoor de hulpvrager betrokken wordt en inspraak heeft. Zo beslist de hulpvrager eenmaal hij over voldoende informatie beschikt mee naar welke dienst hij al dan niet doorverwezen wordt.

Een verwijzer kan pas actie ondernemen als de hulpvrager daarvan op de hoogte is en zijn toestemming ervoor geeft. Een verwijzing gebeurt in overleg met de hulpvrager.

Het is belangrijk dat als je niet tevreden bent over de plaats of persoon waarnaar je doorverwezen wordt je neen kunt zeggen. Dan moet er met jou gezocht worden naar een betere oplossing. Soms laten ze je in de kou staan of nemen ze zelf beslissingen wanneer je niet akkoord bent met een bepaalde vorm van hulpverlening of wanneer het niet klikt met de hulpverlener.

We moeten op de hoogte blijven en de baas zijn over onze situatie. Soms gebeurt het dat we onder druk mee instemmen met een verwijzing.

Groepsleden halen geregeld aan dat het belangrijk is om met de hulpverlener overeen te komen. Soms **klikt** het niet en stagneert de hulpverlening: de hulpvrager voelt zich er niet goed bij en vertelt niets meer. Het hulpverleningsproces raakt niet verder. In deze situatie moet het mogelijk zijn om doorverwezen te worden naar een andere hulpverlener of dienst waarin de hulpvrager wel vertrouwen heeft. Het is noodzakelijk dat men tijdens het eerste gesprek duidelijk maakt op welke wijze de gebruiker deze procedure op gang kan brengen.

In veel instellingen krijg je iemand toegewezen, maar klikt het soms niet. Je krijgt dan vaak niemand anders en je moet maar je best doen. Op den duur heb je er geen vertrouwen meer in en zeg je niets meer. Je zou met iemand overweg moeten kunnen om samen het probleem aan te pakken.

Ik kwam niet overeen met de hulpverleenster die ik had. Ik heb dat aan de directrice van de dienst gezegd en ik heb een andere gekregen. Ze zei me zelf dat wanneer het weer niet lukt ik terug mag komen.

Lange wachttijden

Mensen worden vaak geconfronteerd met **wachtlijsten**. Ondertussen ondernemen hulpverleners weinig om de situatie leefbaar te houden of verwijzen ze mensen door naar een dienst die hen voorlopig zal helpen. Wanneer dit gebeurt, is het belangrijk dat de doorverwijzer goed zegt waarom hij dit doet. De hulpvrager moet duidelijk zicht krijgen op de hulp die echt beantwoord aan zijn vraag.

Als je geld hebt, word je sneller geholpen. Wachtlijsten zijn dan blijkbaar kleiner!

Bij mij wordt het momenteel allemaal wat te veel. Ik vraag om hulp, maar ze zeggen dat ze maar over een maand iets kunnen doen voor mij. Ondertussen wordt het een chaos bij mij thuis. Ik kan mijn huishouden niet meer goed doen omdat ik bezig moet zijn met mijn zoontje. Ik heb nu hulp nodig en niet over een maand!

Advies

Hulpvragers moeten zo snel mogelijk de hulp krijgen die ze nodig hebben zonder daarbij steeds doorverwezen te worden. Wanneer hulpverleners doorverwijzen, gebeurt dit in overleg en op maat van de hulpvrager.

Vanuit de groepswerking kwamen volgende concrete voorstellen naar voor:

- De doorverwijzer wijst de hulpvragers juist en actief door. Daarbij worden hulpvragers voldoende geïnformeerd.
- Doorverwijzing is geen afwijzing. De doorverwijzing is een schakelmoment in het hulpverleningsproces.
- De doorverwijzer garandeert continuïteit.
- De papierberg is niet groot. Papieren die ingevuld moeten worden, zijn toegankelijk en begrijpbaar.
- Hulpvragers hebben de keuzevrijheid om een bepaalde dienst of hulpverlener af te wijzen en samen met de doorverwijzer op zoek te gaan naar een andere dienst of hulpverlener.

7. Hulpcoördinatie

Bij de hulpverlening aan gezinnen in armoede zijn vaak veel verschillende hulpverleners betrokken. De problematiek is dikwijls zo **complex**, uiteenlopend en divers dat het niet mogelijk is dat één hulpverlener alles op zich neemt. De nood aan hulpcoördinatie in deze situaties is dan ook groot en in de meeste gevallen gewenst.

Hoe minder er gecoördineerd wordt binnen een gezin, hoe meer een gezin in problemen komt: je weet niets, de hulpverlening is niet op elkaar afgestemd en er worden geen goede afspraken met het gezin gemaakt. Er is dan dringend nood aan iemand die de situatie coördineert in overleg met het gezin.

Er zou niet meer dan één hulpverlener mogen zijn. Eigenlijk hebben we nood aan iemand waartegen we alles kunnen vertellen. Hij geeft dan de informatie dooraan diegene voor wie het bestemd is, met onze toestemming natuurlijk! Je weet anders op den duur niet meer wat je aan wie moet vertellen.

Wij hebben verschillende hulpverleners: iemand die komt voor onze dochter, iemand van de thuisbegeleiding, iemand voor onze jongste zoon, iemand van thuishulp, iemand van het OCMW, iemand van de VDAB, onze dokter, iemand die zich bezig houdt met de echtscheiding van mijn vrouw, iemand van het CLB, iemand van de instelling waar onze zoon zich bevindt en ga zo maar door. Op den duur weet je echt niet meer wie wat doet en wie er allemaal hulp biedt. Het zou eens goed zijn om die allemaal samen rond de tafel te zetten.

Wanneer

Hulpcoördinatie is gewenst vanaf het moment dat er meer dan drie hulpverleners hulp verlenen aan het gezin. Hulpcoördinatie kan pas starten met toestemming van de gebruiker. De hulpcoördinator treedt in dialoog met de hulpverleners en met het cliëntensysteem. Hoe dit in de praktijk opgezet wordt en wie de coördinatie op zich neemt, gebeurt in overleg met het gezin.

Aanbod en vraag moeten meer op elkaar afgestemd worden. Er kan samen besproken worden welke organisatie wat doet en wat jij wilt dat zij voor u doen.

Wanneer een hulpverlener vindt dat coördinatie nodig is, moet hij dat bespreken met het gezin om samen op zoek te gaan hoe die het best opgezet wordt.

Wie

De hulpvragers moeten **zelf** kunnen **kiezen wie** de hulpcoördinatie op zich neemt. Het kan iemand van de hulpverleners zijn die al bij het gezin betrokken is of iemand onafhankelijk. Beide hebben hun voor- en nadelen. Indien het iemand **onafhankelijk** is, kan hij zich toespitsen op de coördinatie en biedt hij niet rechtstreeks hulp aan het gezin. Dit zorgt ervoor dat hij vanuit een metapositie de situatie kan bekijken. Terzelfdertijd staat hij verder van het gezin en zal het meer tijd vergen om het vertrouwen van het gezin te winnen. Indien de coördinatie opgenomen wordt door één van de betrokken **hulpverleners** is het vertrouwen al aanwezig, maar bestaat er meer kans dat de individuele hulpverlening in het gedrang komt. Dit bijvoorbeeld wanneer hij een negatieve boodschap moet overbrengen.

Vanuit het vraaggestuurd cliëntenoverleg wordt er gepleit voor een onafhankelijke hulpcoördinator. Ze gaan ervan uit dat de taak van coördineren en de taak van hulpverlening niet met elkaar verenigbaar zijn binnen één persoon. Ook de meeste groepsleden geven de voorkeur aan een onafhankelijk persoon die de coördinatie op zich neemt.

Taken van een hulpcoördinator

Wanneer iemand in overleg met de gebruikers aangesteld is om de hulpcoördinatie op zich te nemen, heeft hij volgens de groepsleden onder andere volgende **taken**:

- De gebruikers informeren en op de hoogte houden van de verschillende hulpverleningsprocessen en de betrokken hulpverleners. Ook kinderen die betrokken zijn op maat informeren. Het gesprek met de kinderen kan samen met de ouders voorbereid en gehouden worden.

Ook aan een kind moet men uitleg geven op een manier dat hij het kan begrijpen.

Het is belangrijk dat de hulpcoördinator het gezin blijft vragen wat zij willen en of ze vinden dat de hulp die ze krijgen hen echt helpt.

- Voorbereiden en leiden van rondetafelgesprekken in overleg met de gebruikers.
- Met de gebruikers afspraken maken omtrent de coördinatie: hoe en wanneer komen ze samen, hoe wil de cliënt dat de coördinatie gebeurt,...
- De situatie van bovenaf bekijken en een neutrale positie innemen.
- De hulpverlening coördineren: in het oog houden welke hulpverleners er betrokken zijn en op geregelde momenten de hulpverlening evalueren.
- De hulpverlening bijsturen indien nodig: bemiddelen bij conflicten tussen een hulpverlener en de gebruikers, open staan voor zowel vragen van de hulpverleners als van het gezin en nagaan of de hulpverlening voldoet aan de vragen van de gebruikers.

Deze taken gebeuren in onderling en persoonlijk **overleg** en **samenwerking** met de gebruikers rekening houdende met de privacy en het beroepsgeheim. Er mag met andere woorden niets boven het hoofd van de gebruikers gebeuren.

Mijn dochter zat in een dagcentrum. Er was daar iemand die alles coördineerde rond ons gezin. Nooit heb ik hem gezien of er contact mee gehad. Ik wou dat het anders was: ik wist van niks.

Aan tafel!

Vanuit de vaststelling dat **rondetafels** pas georganiseerd worden als de situatie uit de hand dreigt te lopen, halen mensen in armoede aan dat het belangrijk is om al van in het begin een overzicht te hebben van welke diensten betrokken zijn, welke hulpverleners er hulp (zullen) bieden, hoelang en welke soort hulp. Het wordt voor hen dan duidelijk bij wie ze met welke vraag moeten zijn en houden zelf de touwtjes meer in handen.

We hebben het gevoel dat er pas rondetafels georganiseerd worden als de hulpverlening vindt dat het nodig is. We gaan er dan mee akkoord omdat we schrik hebben dat ze anders onze kinderen zouden afpakken. We hebben dan geen keuze meer.

Soms is het een nadeel om de verschillende hulpverleners rond de tafel te zetten. Ze willen niet altijd met elkaar samenwerken en nagaan wie wat doet. Wie is er dan de dupe? Wij!

Op vraag van of in overleg met de gebruikers worden **overlegmomenten** met de verschillende betrokken hulpverleners, de gebruikers en eventueel een vertrouwenspersoon georganiseerd. Het is belangrijk dat gebruikers goed voorbereid worden op deze rondetafelgesprekken: ze moeten weten wat er op de agenda staat, wie er aanwezig zal zijn, welke problemen er besproken worden en welke mogelijke beslissingen daar genomen

worden. De taal en structuur van deze bijeenkomsten zijn op maat van de gebruikers. Indien aan deze voorwaarden niet wordt voldaan, creëert men schijnparticipatie.

Indien gebruikers niet aanwezig kunnen/willen (keuzevrijheid van de gebruiker) zijn op een rondetafel maakt de hulpcoördinator dit bespreekbaar en geeft hij feedback van de zaken die er besproken zijn.

Soms mag je als ouder aanwezig zijn op een rondetafel. Maar je zit er dan bij voor spek en bonen. Je begrijpt er niets van of je wordt genegeerd. We krijgen dan geen inspraak of worden uitgesloten. Dat kan niet, vind ik.

Ik mag aanwezig zijn op rondetafels. Ik weet dan op voorhand waarover het gaat en wie er allemaal zal zijn. Zo weet ik tenminste wat er gezegd wordt en wat ze van plan zijn. Ook zeg ik zelf soms wat ik wil en wat ik niet leuk vind.

We vinden het belangrijk dat we aanwezig kunnen zijn op een rondetafel. Het gaat tenslotte over ons en we willen mee kunnen beslissen.

Afsluiten hulpcoördinatie

Wanneer hulpcoördinatie stopt, moet er mogelijkheid zijn tot **nazorg**. Gebruikers kunnen dan nog terecht bij dezelfde hulpcoördinator. Hij volgt het gezin nog een tijd verder op zonder daarbij controlerend of aanklampend te werk te gaan.

Een hulpcoördinator gaat een engagement van lange duur aan ook op momenten dat er geen hulpcoördinatie vereist is.

Advies

Hulpcoördinatie is een recht van de gebruiker en wordt gegarandeerd. Inbreng, betrokkenheid en medezeggenschap van de gebruiker staan hierbij centraal.

Vanuit de groepswerking kwamen volgende concrete voorstellen naar voor:

- Er is één centrale en onafhankelijke spilfiguur die de hulpverlening (wanneer er meerdere hulpverleners zijn) coördineert en bevrucht/evalueert.
- Rondetafelgesprekken worden opgezet op vraag van de gebruiker of de hulpverlener. In dit laatste geval gebeurt het in overleg met en met inspraak van de gebruiker.
- Aanwezigheid van gebruikers op rondetafelgesprekken is een recht van de gebruiker.
- Rondetafelgesprekken zijn op maat van de gebruiker. Voorbereiding en evaluatie met de gebruiker zijn hierbij noodzakelijk.
- De hulpcoördinator garandeert continuïteit.

8 Globale aspecten van de hulpverlening

In dit hoofdstuk geven we een aantal bijkomende **tips** om de inbreng van mensen in het individuele hulpverleningsproces te garanderen en te stimuleren. Dit vergt in eerste instantie een mentaliteitswijziging van de hulpverlener en de dienst: ze leggen de keuze meer in handen van de gebruikers waardoor het hulpverleningsproces minder gecontroleerd en volgens een vast stramien verloopt. Hierbij mag een hulpverlener zijn verantwoordelijkheden om een kwalitatief aanbod te garanderen niet uit het oog verliezen.

Armoedecontext (er)kennen

Hulpverlening werkt pas als mensen er zich goed bij voelen. Mensen in armoede hebben het gevoel dat hulpverleners vaak niet weten wat het leven in armoede inhoudt. Dit zorgt binnen de hulpverleningsrelatie voor ongeloof, vooroordelen en wantrouwen zowel aan de kant van de hulpverlener als bij de gebruiker.

Elke **situatie** is **uniek** en moet anders aangepakt worden. Er zijn wel een aantal kenmerken dat bij veel mensen in armoede voorkomen, maar er zijn ook heel wat individuele verschillen. Daarnaast ervaart elke cliënt de hulpverlening op een andere manier.

□ *Ik vind het goed dat we zelf onze aandachtsoepvoeder mogen kiezen. Zo kun je zelf kiezen wie je het meest vertrouwt of bij wie je je het beste voelt.*

Het is toch niet zo dat als we een hulpverlener krijgen, wij eerst moeten uitleggen wat armoede is. Dit zouden ze toch ten minste al mogen weten.

Nu krijg je vaak een hulpverlener onafhankelijk van de problemen die je hebt. Ze zouden beter eerst kijken naar de problemen binnen een gezin. En zo op zoek gaan naar de hulpverlener die het meeste ervaring heeft met de problematiek en dus het meest geschikt is. Eventueel kan hij bijgestaan worden door iemand met weinig ervaring die dan kan leren hoe hij te werk moet gaan.

Hulpverleners moeten minder in dokters taal en technische termen praten en denken. Soms vertellen we iets in onze eigen woorden en interpreteren hulpverleners het heel anders. Maar hoe kunnen ze ons helpen als ze onze problemen niet begrijpen.

Vrijwilligheid is geen vrije keuze

Mensen in armoede voelen **vrijwillige hulpverlening** vaak niet als vrijwillig aan. Men ondergaat hulpverlening om iets aan de situatie te doen en zo erger te voorkomen of om te voorkomen dat hulpverleners verdere stappen ondernemen. Uiteindelijk heeft men er niet voor gekozen om in deze situatie terecht te komen en om hulp te vragen. Het is belangrijk om als hulpverlener hiermee rekening te houden tijdens het hulpverleningsproces.

Soms heb ik het gevoel dat ik maar akkoord moet gaan met een bepaalde vorm van hulpverlening om te voorkomen dat de hulpverleners verdere stappen ondernemen. Ik doe dit dan wel zeggend vrijwillig, maar ervaar toch een enorme druk! Als ik niets doe, ben ik misschien mijn kinderen kwijt of bemoeit de jeugdrechter er zich mee.

Tijd nemen

Het is belangrijk dat een hulpverlener voldoende **tijd** neemt voor het gezin. Dit zowel tijdens de kennismakingsfase, het hulpverleningsproces als het afsluiten van de hulpverlening. Hij volgt daarbij het tempo en draagkracht van het gezin en niet zijn eigen agenda. Hij stimuleert de gebruikers om stappen vooruit te zetten en ondersteunt hen daarin.

Ondersteuning bieden

De hulpverlener schept mogelijkheden waardoor het gezin een inbreng heeft in de hulpverlening. Hij informeert de hulpvragers, laat hen mee nadenken over eventueel te nemen stappen, betreft hen bij beslissingen en geeft hen een plaats tijdens overlegmomenten. De hulpverlener maakt het mogelijk dat mensen het heft in eigen handen kunnen (blijven) nemen en stimuleert ze om zelf op zoek te gaan naar oplossingen. Daarbij worden ze ondersteund

door de deskundigheid van de hulpverlener. Hij creëert een veilige ruimte om het gezin te laten experimenteren.

Vaak zorgen de hulpverleners ervoor dat we afhankelijk worden van hen. Maar hij zou ons net moeten stimuleren om de dingen samen op te lossen.

Doordat mijn hulpverleenster met mij op zoek gaat naar oplossingen en mij voldoende informatie heeft, ga ik nu zelf meer op zoek naar oplossingen of durf ik vragen stellen bij diensten.

De hulpverlener gaat **samen** met het gezin op zoek naar oplossingen op maat van het gezin en betreft hen bij alles wat hij onderneemt. Hij neemt geen beslissingen zonder overleg met het gezin. De hulpverlener durft het kader waarmee hij vertrouwd is, verlaten en gaat op zoek naar oplossingen in een ruimer kader. Om op maat te werken, staat hij open voor de armoedeproblematiek en houdt hij rekening met de gevoelens van de gebruikers.

Gelijkwaardigheid

De hulpverleningsrelatie moet gestoeld zijn op gelijkwaardigheid. De gebruiker wordt hierbij gezien als een volwaardige partner in het hulpverleningstraject met eigen verwachtingen, ervaringen en gevoelens.

Een gelijkwaardige dialoog is de basis voor een goede hulpverlening en een middel om de betrokkenheid van de hulpvragers binnen de (jeugd)hulpverlening te bewerkstelligen.

Door met de hulpvrager in dialoog te gaan, sluit de hulpverlening nauwer aan bij hun behoeften, noden, verwachtingen, vragen en wensen. De kwaliteit van de individuele hulpverleningsrelatie vergroot omdat de hulpverlening beter afgestemd is op de vragen en noden van de (potentiële) gebruikers. Het mogelijk maken dat hulpvragers inspraak hebben, is een onontbeerlijke voorwaarde voor de kwaliteit van het hulpverleningsproces.

In de Tichel (dagcentrum – Bijzondere Jeugdzorg) is het belangrijk dat de begeleiders en ouders op een gelijkwaardige positie komen. Begeleiders vertrekken vanuit hun kennis en deskundigheid, terwijl ouders vertrekken vanuit hun ervaring en belevingen. Ze vormen samen een tandem. Er is wel een verschil tussen verplichte en vrijwillige hulpverlening. Het proces met ouders die verplicht naar het dagcentrum komen, duurt veel langer.

Zaken bespreekbaar maken

Mensen in armoede vinden het belangrijk dat hulpverleners **rechtstreeks** met hen **communiceren**. Ze krijgen op die manier vlugger vertrouwen in de hulpverlening. Misschien gaat het op korte termijn voor de hulpverlener vlugger om informatie uit een dossier op te vragen of om contact op te nemen met de vorige hulpverlener. Maar op lange termijn vraagt deze manier van werken meer energie en tijd van de hulpverlener om het vertrouwen van het gezin te winnen dan wanneer hij het gezin rechtstreeks bevraagt.

Het is noodzakelijk dat de gebruiker op een duidelijke en verstaanbare manier geïnformeerd wordt over het hulpverleningstraject. De hulpverlener geeft hem de mogelijkheid om vragen te stellen, bemerkingen te uiten en een klachtenprocedure aan te gaan wanneer hij niet tevreden is met de geboden hulp.

Ik ben als kind van de ene instelling in de andere terechtgekomen. Het dossier dat toen over mij bestond, was groot en dik. Elke keer ik van instelling veranderde, werd mijn dossier doorgenomen en werd er zo een beeld van mij gevormd. Pas in de laatste instelling legde de hulpverlener het dikke dossier aan de kant en luisterde hij een jaar

lang naar mijn verhaal. Deze hulpverlener vertrouwde ik omdat hij zonder vooroordelen met mij begon te werken. Dan pas heb ik stappen vooruit kunnen zetten.

De rechtstreekse weg is vaak de kortste weg. Zeg het tegen ons anders worden we boos en willen we niet meer meewerken. Wanneer de hulpverlener ons aanspreekt, kunnen we die vlugger vertrouwen en kunnen we stappen vooruit zetten. Toch gebeurt het nog vaak dat er niet rechtstreeks aan ons informatie wordt gevraagd.

Inspiraak hebben

Wanneer mensen in armoede in aanraking komen met hulpverlening hebben ze het gevoel dat ze de touwtjes uit handen verliezen. Ze kunnen niet meer **beslissen** wat er gaat gebeuren en zijn vaak niet op de hoogte van de stappen die genomen (zullen) worden. Om dit gevoel weg te nemen dient de hulpverlener de beslissingsbevoegdheid in handen van de gebruikers te leggen en hen te stimuleren om samen op zoek te gaan naar een oplossing. Hierbij informeert hij de gebruikers voldoende over het mogelijke aanbod en de gevolgen die eraan vasthangen.

Tijdens mijn begeleiding vanuit een dagcentrum waar mijn zoontje naar toe ging, mocht ik mee beslissingen nemen. We overliepen mijn problemen en ze vroegen me welk probleem ik het eerste wilde oplossen. Samen met mij gingen ze op zoek naar mogelijke oplossingen. Alles werd met mij overlegd voor er concrete stappen werden genomen. Zo zou het overal moeten zijn.

** Doordat we met ouders in dialoog gaan, voelen ze zich gehoord en erkend. Het is vaak de eerste keer dat binnen de hulpverlening naar hun mening gevraagd wordt (De Tichel – Dagcentrum, Bijzondere Jeugdzorg).*

Het gezin als uitgangspunt

Binnen de hulpverlening moet er plaats zijn voor zowel de **ouders** als de **minderjarigen**. Daarbij luistert de hulpverlener naar **ouder** en **kind** en houdt hij met beiden rekening. Groepsleden vinden het belangrijk dat diensten openstaan voor vragen van minderjarigen, maar zijn van mening dat ouders minstens geïnformeerd moeten worden voor er stappen gezet worden. Een hulpverlener spoort daarbij de minderjarige in eerste instantie aan om het zelf aan zijn ouders te vertellen.

Nu hebben we het gevoel dat een hulpverlener steeds het kind gelooft en niet zijn ouders. Daardoor worden we buiten spel gezet en hebben we geen inspraak meer.

Wanneer er dingen achter de rug van ouders gebeuren, hebben ze het gevoel dat ze hun verantwoordelijkheid niet meer kunnen/mogen opnemen. Hun **ouderrol** wordt niet erkend. Terwijl wanneer ouders erkend worden in hun rol en de verantwoordelijkheid voor hun kinderen kunnen blijven opnemen, de hulpverlening veel beter werkt voor gezinnen.

Als ouder ben je soms verplicht om de regels van thuis aan te passen aan die van de instelling waarin de kinderen verblijven ongeacht de regels die thuis al jaren gangbaar zijn. Zo werden er in de instelling waar mijn dochter verbleef andere regels op nagehouden dan bij mij thuis. Wanneer ze dan bij mij was, was het moeilijk om mijn regels nog op te leggen. Ze luisterde niet meer naar mij, want in de leefgroep ging het er anders aan toe. Ik heb dan het gevoel dat ik niet meer de baas ben over mijn kind!

De kinderen beslissen op den duur mee in onze plaats. Vanuit de instelling werd er bepaald hoeveel zakgeld mijn zoon kreeg zonder daarbij rekening te houden of ik wel zoveel zou kunnen geven. Toen hij weer thuis was, kon ik hem niet zoveel zakgeld geven als in de instelling. Dat deed pijn! Ze zouden dit beter eerst eens met ons bespreken.

** In de werking van De Tichel (Dagcentrum – Bijzondere Jeugdzorg) nemen ouders een belangrijke plaats in. De begeleiders wijzen de ouders op hun verantwoordelijkheid en gaan mee op zoek hoe ze deze kunnen laten gelden bij hun kinderen. Ouders worden gezien als partners in de hulpverlening en niet louter als vragers.*

Bepaalde diensten stellen te **strengere regels** voorop die geen rekening houden met de leefsituatie van de gebruikers. Wanneer de gebruikers er dan niet kunnen aan voldoen, worden ze soms uit de hulpverlening gezet.

Bij een thuisbegeleiding zouden ze de huisregels niet mogen veranderen. Doe je dan niet wat zij willen, krijg je te horen dat je niet geholpen wilt worden. Ze dringen soms dingen op die je niet wil.

In de dienst waar ik kom, kunnen we zeggen wanneer we niet akkoord zijn met bepaalde regels of afspraken. Er wordt dan over gepraat. Soms worden ze veranderd. Soms natuurlijk ook niet. Maar dan wordt er wel uitgelegd van waar ze komen of waarom ze er zijn. Dan begrijp ik het beter en kan ik ze ook beter nakomen.

Hulpverlening moet ervoor zorgen dat problemen opgelost worden en het **gezin** terug samen vooruit kan. Om ervoor te zorgen dat hulpverlening effectief werkt, is het noodzakelijk dat de hulpverlener en het gezin hand in hand stappen vooruit zetten. De hulpverlening sluit aan bij de noden en mogelijkheden van het gezin. Het werkt ontlastend en biedt rust.

Mijn twee kinderen zijn geplaatst en dat weegt op het hele gezin. Mijn andere kinderen vragen steeds waar ze zijn. Ik vind het moeilijk om daarop te antwoorden omdat het voor mezelf nog te zwaar en te emotioneel is.

Wanneer ik vragen heb, gaat de hulpverlener samen met mij op zoek naar mogelijke oplossingen. Ze houdt dan rekening met het feit dat het niet veel mag kosten, dat het niet te ver mag zijn (want ik heb geen auto) en dat het te doen moet zijn, want ik heb drie kinderen waarvoor ik moet zorgen.

Vertrouwenspersoon

Doorheen het ganse hulpverleningstraject is het belangrijk dat de hulpverlening een plaats voorzien voor een **vertrouwenspersoon*** die het gezin zelf kiest en aanstelt. Bij deze persoon kan men met al zijn vragen en bedenkingen terecht zonder dat er een dreiging tot meer indringende hulpverlening latent aanwezig is.

Een vertrouwenspersoon is voor mij iemand waarbij je dingen en problemen kunt vertellen zonder dat hij het gaat voort vertellen. Het moet wel iemand zijn die je zelf kiest.

Uniformiteit nastreven

Om voor gebruikers duidelijkheid te scheppen, is het belangrijk dat elke dienst/sector op een goede en dezelfde manier werkt wat betreft het bijhouden van informatie, het bieden van een

* Omschrijving zie terminologielijst.

onthaal en vraagverheldering. Wanneer diensten nauwer samenwerken en deskundigheid uitwisselen, komt er meer **uniformiteit** tot stand. Hierdoor wordt het hulpverleningsaanbod meer overzichtelijk voor de gebruikers. Deze samenwerking houdt wel niet in dat hulpverleners zomaar alle persoonlijke informatie doorgeven zonder medeweten van de gebruikers.

** Vanuit een overleg met de kansengroep van het CLB kwam naar voor dat de communicatie tussen CLB's en diensten niet altijd even goed verloopt. Het is een moeizaam proces om goede communicatie op te zetten en beter met elkaar samen te werken.*

Hulp als echte hulp

De **begeleidingstermijn** dient afgestemd te zijn op de noden van de gebruikers. Doordat elke situatie uniek is, kan men onmogelijk op voorhand bepalen hoelang een gezin hulp nodig zal hebben. De hulpverlener kan een planning opmaken die in samenspraak met de gebruikers op tijd en stond geëvalueerd en bijgestuurd wordt. Door het opstellen van een planning kunnen de gebruikers toekomst- en doelgericht werken.

Ook bij het preventief werk mag de tijd niet beperkt worden. Het is belangrijk dat het aanbod inspeelt op de behoeften van een gezin.

Mijn vrouw lag vorige week in het ziekenhuis. De dokter stelde voor om onze kleine zoon naar een opvang te brengen voor een week zodat mijn vrouw terug op rust zou komen. We hebben een opvang gezocht, maar direct voor een maand gekozen. Ook maar best, want deze week werd onze dochter ziek en was mijn vrouw ook nog niet goed. Stel je dan voor dat onze zoon vandaag naar huis terug zou komen terwijl mijn vrouw nog niet genoeg uitgerust is.

Het gebeurt dat ze een termijn vastleggen waarbij de hulpverlening stopt. Je dan geen keuze om verdere hulp te krijgen, ook al heb je het nog nodig. Dit gewoon omdat er lange wachtlijsten zijn.

Men kan moeilijk een tijd plakken op hoelang het zal duren vooraleer de problemen opgelost zijn. Elk probleem is anders, iedere mens is anders: de ene heeft al meer tijd nodig dan de andere. Het moet mogelijk zijn om een termijn te verlengen of te verkorten indien je dat nodig vindt.

Groepsleden hebben het gevoel dat het soort hulp dat ze ontvangen sterk afhankelijk is van de dienst of hulpverlener waarbij ze terechtkomen.

Zo kreeg ik bij de ene hulpverlener niet de kans om te vertellen wat ik wilde, terwijl een andere hulpverlener begon met mij te vragen wat ik nodig had of wilde.

Aanklampende hulpverlening ervaart de ene gebruiker als positief, terwijl een andere het eerder als controle ervaart. Het is belangrijk om in elke situatie te zien wie de gebruiker is en wat hij wil. Wanneer hij bijvoorbeeld niet op een afspraak komt, is het beter om te vragen waarom hij er niet was dan direct hem te veroordelen. De hulpverlening mag niet opgedrongen worden en de keuze moet bij de hulpvrager liggen. Soms komt aanklampende hulpverlening dwingend over en oefent het een grote druk uit op het gezin. In deze situaties is het belangrijk dat de hulpverlener kijkt naar het gezin en hen vraagt hoe er verder gewerkt kan worden.

** Wanneer mensen niet aanwezig zijn op een afspraak kunnen er allerlei redenen aan de grondslag ervan liggen: kinderen die ziek zijn of geen (betaalbare) opvang vinden, geen geld meer hebben om er te geraken, zelf ziek zijn, in een crisissituatie zitten of te veel aan het hoofd hebben en de afspraak vergeten zijn,... Soms kunnen mensen niet meer bellen omdat hun belwaarde op is of omdat ze geen telefoon hebben. Het is belangrijk om als hulpverlener zelf contact op te nemen en na te gaan waarom mensen niet aanwezig waren. Eventueel kan dan een nieuwe afspraak gemaakt worden.*

Om na te gaan of de hulpverlening voldoet aan de vragen van de gebruikers wordt de hulpverlening regelmatig **geëvalueerd**. De hulpcoördinator betreft daarbij alle betrokken partijen en luistert naar hen.

Af en toe zouden we samen met de hulpverlener de gang van zaken moeten evalueren. Op die manier zal het misschien minder gebeuren dat we echt niet meer kunnen samenwerken met een hulpverlener. We zouden de kans krijgen om op tijd en stond te zeggen wat we wel en niet goed vinden.

Plaats van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting*

Mensen in armoede hebben het gevoel dat hulpverleners de armoedecontext niet altijd begrijpen.

Ervaringsdeskundigen daarentegen weten wat armoede is en bouwen vlugger een vertrouwensband op met mensen in armoede. In het hulpverleningsaanbod moet er meer plaats komen voor **ervaringsdeskundigen**. Dit heeft zowel een positieve invloed op de hulpvragers, het hulpverleningstraject als de collega-hulpverleners. Een ervaringsdeskundige komt vlugger tot de essentie van de problematiek en gaat meer gericht op zoek naar een oplossing op maat van de hulpvrager. Collega-hulpverleners kunnen hieruit leren.

Bij ervaringsdeskundigen hebben we het gevoel dat ze ons echt begrijpen en mee op zoek gaan. Ze begrijpen de situatie beter omdat ze ook in armoede geleefd hebben.

Advies

Het hulpverleningstraject is voor de gebruiker duidelijk, op maat en overzichtelijk. Zowel tijdens het voortraject, het onthaal als binnen de hulpverlening wordt de gebruiker continu geïnformeerd, bevraagd en betrokken.

Vanuit de groepswerking kwamen volgende **concrete voorstellen** naar voor:

- De dialoog tussen gebruikers en hulpverleners staat centraal en wordt gewaarborgd.
- Plaats geven aan ervaringsdeskundigen binnen het voortraject, het onthaal als de (jeugd)hulpverlening.
- De hulpverlener communiceert rechtstreeks en op een persoonlijke manier met de gebruikers.
- De ouderrol wordt gerespecteerd.
- De begeleidingstermijn is afgestemd op de noden en vragen van de gebruikers. Het opmaken van een hulpverleningsplan in overleg met de gebruiker is daarbij een nuttig instrument.
- De hulpverlening wordt regelmatig geëvalueerd samen met de gebruikers.
- Een vertrouwenspersoon is een recht van de gebruiker.

D Inbreng van het perspectief van mensen in armoede binnen het concept IJH

Tijdens de experimentele fase van IJH namen we vanuit Recht-Op en het project ‘de kids en wij (de ouders)’ deel aan overlegmomenten en thematische werkgroepen die opgezet werden vanuit het concept Integrale Jeugdhulp. Dit gebeurde zowel op het Vlaamse niveau als binnen de pilootregio Antwerpen met de bedoeling het cliëntenperspectief te benadrukken en binnen het concept IJH te brengen. We informeerden en sensibiliseerden de beleidsmedewerkers over het cliëntenperspectief van mensen in armoede ten aanzien van de jeugdhulpverlening en oefenden een invloed uit op beleidsniveau.

1. Inbreng van het project ‘de kids en wij (de ouders)’/Recht-Op in de pilootregio Antwerpen

Stuurgroep pilootregio Antwerpen

In de stuurgroep zitten onder meer vertegenwoordigers vanuit de 6 sectoren en een vertegenwoordiger van de klankbordgroep¹⁴. Vanuit het project ‘de kids en wij (de ouders)’ zetelde de projectwerker in de stuurgroep om het cliëntenperspectief (specifiek van mensen in armoede) te vertegenwoordigen.

Vooraf tijdens het bespreken van de beleidsadviezen die geformuleerd werden vanuit de verschillende projecten binnen de pilootregio Antwerpen was onze inbreng belangrijk.

Tijdens het ganse proces wees de projectwerker op het belang van rechtstreekse participatie van gebruikers zowel binnen de individuele hulpverlening als op beleidsniveau. Verschillende adviezen en opmerkingen werden mee opgenomen in de teksten en adviezen die opgemaakt werden.

Overleg met Projectverantwoordelijke project netwerk rechtstreeks toegankelijke hulp(RTH), Dave Geentjens

Geregeld kwamen de projectwerker van het project ‘de kids en wij (de ouders)’ en de projectverantwoordelijke van het project netwerk RTH bijeen om beide projecten op elkaar af te stemmen en na te gaan welke thema’s actueel waren. Daarnaast werden gemeenschappelijke doelstellingen bepaald en werkafspraken gemaakt.

De verslagen van de groepsbijeenkomsten werden doorgegeven aan de projectverantwoordelijke van het project netwerk RTH met de bedoeling aandachtspunten en voorstellen mee op te nemen in de opmaak van de instrumenten en bij het verder uitbouwen van het netwerk RTH.

Projectgroep netwerk RTH

Om het project netwerk RTH mee te sturen en het proces op te volgen, stelde men een projectgroep netwerk RTH waaruit elk van de 6 sectoren en vanuit de klankbordgroep iemand iemand vertegenwoordigd was.

¹⁴ De klankbordgroep bestaat uit vertegenwoordigers van allochtone gebruikers binnen de jeugdhulpverlening. Ze formuleren beleidsadviezen vanuit het cliëntenperspectief van allochtone gebruikers ten aanzien van het concept IJH.

De projectwerker van het project 'de kids en wij (de ouders)' nam ook deel aan deze projectgroep om mensen in armoede binnen het project netwerk RTH te vertegenwoordigen. Gedurende het ganse proces van het netwerk RTH wees de projectwerker op het belang van het cliëntenperspectief binnen de verschillende werkinstrumenten die opgesteld werden.

Verder werd doorheen de adviezen en concepten (voortraject, instaprocedure, toegankelijkheid, hulpcoördinatie, onthaal...) van het netwerk RTH participatie en emancipatie van de cliënt als rode draad gehanteerd.

Regionale werkgroep rond hulpcoördinatie

Binnen de experimentele fase werkten de projectwerkers van het netwerk RTH modules uit omtrent hulpcoördinatie. Het project 'de kids en wij (de ouders)' werkte terzelfdertijd aan het thema hulpcoördinatie. Tijdens een werkgroep (bestaande uit de leden van de projectgroep netwerk RTH aangevuld met een aantal deskundigen) werden verschillende ervaringen naast elkaar gelegd. De groep van deskundigen bestond onder andere uit de trajectbegeleider van de pilootregio Antwerpen, Bubbels en Babbels vzw, het comité van Bijzondere Jeugdzorg en het project 'de kids en wij (de ouders)'. Rekening houdend met deze informatie werkten de projectwerkers de modules uit die nadien bevestigd en getoetst werden bij deze deskundigen.

De verzamelde informatie, aandachtspunten en voorstellen werden doorgestuurd naar de trajectbegeleiders in de pilootregio Antwerpen en Limburg. Ook voor hen was het bruikbare informatie bij het bepalen van hun takenprofiel.

Dialoogmoment met de twee netwerkkernen binnen het project RTH

Op 22 oktober 2003 vond er een dialoog plaats tussen de groepsleden en vertegenwoordigers van verschillende hulpverleningsdiensten die deel uitmaken van de netwerkkernen. Hierbij was de bedoeling om informatie en voorstellen die uit de groepswerking naar voren kwamen, voor te stellen en te toetsen. Niet alleen de binnenkant van armoede en de gevoelens die mensen in armoede ervaren ten aanzien van de jeugdhulpverlening stonden centraal. Ook de verschillende voorstellen werden in vraag gesteld en werd er bekeken in welke mate ze binnen een dienst tot stand kunnen komen¹⁵.

Bevraging vanuit het netwerk RTH omtrent het schriftelijk hulpverleningsvoorstel.

Vanuit het netwerk RTH kwam de vraag om het voorlopig evaluatie-instrument van het schriftelijk hulpverleningsvoorstel met een aantal groepsleden te toetsen. Twee projectwerkers van het netwerk RTH stelden het hulpverleningsvoorstel en het evaluatie-instrument in de vorm van focusgroepen voor. Ze bevestigden enkele groepsleden zowel over de inhoud als de vorm. De geuite opmerkingen en voorstellen waren een belangrijke inspiratiebron en resulteerden in een aantal concrete vormveranderingen van het evaluatie-instrument.

Er kwamen ook veel opmerkingen over het hulpverleningsvoorstel zelf naar voren die de projectwerkers van het project netwerk RTH verder opnamen. Voornamelijk de positieve reacties en de ondersteuning van de groepsleden voor zo een instrument toonde voor de projectwerkers de meerwaarde aan van emancipatie en participatie van cliënten in hun eigen hulpverleningsproces.

¹⁵ Zie deel 2, hoofdstuk 3.1: Fasering.

Werkgroep Participatie en positie van de cliënt, pilootregio Antwerpen

De werkgroep had als opdracht te werken aan inspraak en betrokkenheid van de doelgroep in de pilootregio Antwerpen. De wisselwerking en het doorgeven van informatie tussen deze werkgroep en de thematische werkgroep participatie van de cliënt op Vlaams niveau stonden centraal.

De werkgroep stond vooral stil bij de manier hoe men gebruikers kan laten participeren zowel aan als in de hulpverlening. Drie afgevaardigden uit deze werkgroep droegen informatie over naar de Vlaamse thematische ad hoc werkgroep participatie van de cliënt. De projectwerker van het project 'de kids en wij (de ouders)' was één van die afgevaardigden.

Vanuit de pilootregio Antwerpen werd tijdens de feedbackronden beleidsadviezen geformuleerd om de participatie van gebruikers in te schrijven binnen het concept IJH.

Het project 'de kids en wij (de ouders)' nam een belangrijke plaats in om rechtsreeks informatie van gebruikers in deze werkgroep te brengen en om informatie terug mee te nemen naar de groepsleden. In het begin namen groepsleden deel aan deze werkgroep. Doordat de structuur en de agenda van de werkgroep niet op maat van de groepsleden waren, haakten zij na verloop van tijd af.

Uitbreidingsnetwerk, pilootregio Antwerpen

Binnen de pilootregio Antwerpen werd een uitbreidingsnetwerk opgestart om zo de diensten die geïnteresseerd waren in de evoluties binnen IJH op de hoogte te houden en mee te laten experimenteren. Dit netwerk kwam tweemaandelijks samen en bestond uit: Samik (inloopteam Kind & Gezin), Kauwenberg, Modem, Inloopteam Pothoek, CKG Klimop, Regioteam Kind en Gezin Noord 1&2.

De projectwerker van het project 'de kids en wij (de ouders)' maakte ook deel uit van het uitbreidingsnetwerk.

2. Inbreng binnen het concept IJH

Thematische ad hoc werkgroep Participatie van de cliënt, Vlaanderen

De opdracht van deze werkgroep was tweeledig:

- **Structureel:** het ontwikkelen van een inbedding van het cliëntenperspectief in de ontwikkeling van IJH.
- **Effectieve betrokkenheid** van cliënten **aan** het proces van de beleidsvoorbereiding van IJH uitbouwen en de inbreng van hun belangen en ervaringen in het ontwikkelingsproces realiseren. **In** het proces van IJH stond de effectieve betrokkenheid van cliënten in de concrete projecten centraal.

Onze deelname aan deze werkgroep was vooral gericht om de aandachtspunten en voorstellen van de groepsleden in te brengen en beleidsadviezen omtrent structurele participatie van de gebruiker binnen de jeugdhulp te formuleren.

In functie van een **tweede feedbackronde** binnen IJH werden de beleidsadviezen die vanuit het project tot stand kwamen, gebundeld. Deze beleidsadviezen gingen zowel over het opzetten van beleidsparticipatie als over de participatie van gebruikers in de individuele hulpverleningsrelatie. Vanuit Recht-Op werden beleidsadviezen geformuleerd omtrent het dossier en het doorgeven van informatie. De thematische werkgroep nam deze adviezen mee op in hun eindadviezen.

Er was tijdens de tweede feedbackronde afgesproken dat de eindadviezen van de thematische werkgroep, gebundeld per baken (trajectbegeleiding, crisis, netwerk RTH en toegangspoort), mee opgenomen gingen worden in de bespreking en formulering van de beleidsadviezen per baken. Uiteindelijk bleek dat geen enkel baken dit gedaan heeft.

Tijdens de **derde feedbackronde** werden de eindadviezen van de thematische werkgroep opnieuw per baken gebundeld met de expliciete vraag aan de voorzitters van de bakens om zich ernaar te verhouden.

In de derde feedbackronde waarbij de uitvoeringsbesluiten geschreven werden, was één van de vier pijlers dit verslag van de thematische werkgroep participatie van de cliënt waarop Recht-Op/project een belangrijke stempel drukte.

Participatie van de gebruiker werd in het kaderdecreet ingeschreven en is één van de rechten van de minderjarige in de jeugdhulp. Aan Recht-Op werd gevraagd om mee na te denken over de manier waarop dit in de praktijk uitgebouwd kan worden. De werkwijze die we binnen Recht-Op en het project hanteren om via taakgerichte groepen beleidsparticipatie op te zetten, werd op de verschillende niveaus van IJH geformuleerd.

Hoe deze structurele participatie in de praktijk tot stand moet komen, wordt tijdens het migratiepad verder uitgewerkt.

Thematische ad hoc werkgroep Positie van de cliënt, Vlaanderen

Deze werkgroep had als opdracht het statuut van de minderjarige en de ouder in de jeugdhulpverlening uit te werken.

Het ontwerp van het statuut voor de minderjarige in de jeugdhulp werd door de projectwerker met twee jongeren uit de bijzondere jeugdzorg besproken. Een aantal belangrijke aandachtspunten werden mee opgenomen in het ontwerp.

Binnen de werkgroep werd er ook een ontwerp van statuut voor ouders in de jeugdhulp uitgewerkt als ‘link’ met de rechtspositie van de minderjarige. Vanuit het project ‘de kids en wij (de ouders)’ werd gewezen op het tekort aan een duidelijke omschrijving van de rechten van ouders in de jeugdhulp. Vanuit het project werden op deze thematische werkgroep belangrijke opmerkingen en aandachtspunten die tot stand kwamen tijdens de groepswerkingen naar voor gebracht.

Vormingsmomenten

Integrale Jeugdhulp organiseerde heel wat informatiemomenten. De projectwerker woonde vormingsmomenten bij in functie van de thema’s van de groepswerking. Het is niet alleen belangrijk om informatie vanuit de groepswerking door te geven aan beleidsverantwoordelijken. Het is eveneens belangrijk dat zowel de projectwerker als de groepsleden voldoende op de hoogte waren van het proces van Integrale Jeugdhulp zodanig dat ze op een taakgerichte en efficiënte manier te konden werken.

Vorming en studiedagen

De groepswerker van Recht-Op werking Dam/Schijnpoort sprak op verschillende studiedagen:

- 2 juni 2003, Hasselt, het vooruitgangscongres¹⁶: de groepswerker en groepsleden legden hun bemerkingen en voorstellen voor aan medewerkers van Integrale Jeugdhulp.

¹⁶ Het vooruitgangscongres wordt jaarlijks georganiseerd door de Vlaamse Gemeenschap in het kader van armoedebestrijding.

- 17 september 2003, Gent, vormingsmoment rond participatie georganiseerd door Integrale jeugdhulp pilootregio Meetjesland.
- 9 februari 2004, Leuven, studiedag “Jeugdhulpverlening en participatie: bouwstenen voor hulpverleners en het beleid”. Deze studiedag werd georganiseerd door de provincie Vlaams-Brabant in het kader van Integrale Jeugdhulp.

De groepswerker en groepsleden van Recht-Op werking Dam/Schijnpoort gaven op verschillende plaatsen vorming omtrent “het dossier en omgaan met informatie”:

- Pilootregio Antwerpen, stuurgroep.
- Pilootregio Antwerpen, projectwerkers van de projecten crisis, netwerk RTH, toegangspoort en trajectbegeleiding.
- Verschillende hulpverleningsdiensten zoals onder ander thuisbegeleidingsdienst ‘Meir’, GGZ Andante en CKG Open Poortje.
- Overleg Bijzondere Jeugdzorg Arrondissement Antwerpen.

De projectwerker van het project ‘de kids en wij (de ouders)’ werd op verschillende plaatsen uitgenodigd om het perspectief van mensen in armoede te vertegenwoordigen.

- Leuven, Informatiemoment rond opvoedingsondersteuning georganiseerd door de provincie Vlaams-Brabant.
- Leuven, CAW, vorming voor alle medewerkers binnen het CAW.

Het project ‘de kids en wij (de ouders)’ en Recht-Op vzw organiseerden in samenwerking met Integrale Jeugdhulp de studiedag “Van klager tot drager” op 10 juni 2004, Brussel. Op deze studiedag werd dit dossier voorgesteld.

3. Kritische noot

Ook al hebben we vanuit het project invloed gehad op de beleidsadviezen en de uitvoeringsbesluiten die tot stand kwamen tijdens de experimentele fase, toch kunnen we een aantal kritische bemerkingen formuleren:

- Aangezien de gebruiker vaak vertegenwoordigd wordt, wordt ervan uitgegaan dat zij op deze manier participeren. Wij zijn echter van oordeel dat men zo slechts enkel formele participatie installeert. Het is belangrijk dat de gebruikers zelf hun mening kunnen geven en voorstellen doen in aanwezigheid van/ondersteund door een vertegenwoordiger. Tijdens de experimentele fase van IJH werd daar soms te weinig rekening mee gehouden. In de toekomst is het belangrijk om verder na te denken hoe gebruikers rechtstreeks een inbreng kunnen doen binnen de structuren van IJH.
- Vanuit het project ‘de kids en wij (de ouders)’ werd er aangevoeld dat het niet altijd gemakkelijk is om de geformuleerde beleidsvoorstellen in te bedden in het concept IJH. Het project ‘de kids en wij (de ouders)’ stond verder van de structuren van IJH dan de projecten crisis, netwerk RTH, toegangspoort en trajectbegeleiding binnen de drie pilootregio’s. Er werden bijvoorbeeld beleidsadviezen geformuleerd vanuit Recht-Op en het project ‘de kids en wij (de ouders)’. Deze werden mee opgenomen in de eindadviezen van de thematische werkgroep participatie van de cliënt. Met deze eindadviezen hielden de verschillende projecten crisis, netwerk RTH, toegangspoort en trajectbegeleiding binnen de pilootregio’s tijdens de derde feedbackronde rekening bij het uitschrijven van hun adviezen en uitvoeringsbesluiten. Zo werd de kracht van de in eerste instantie geformuleerde adviezen steeds kleiner en bleef er naar onze mening weinig van over in de uitvoeringsbesluiten.

- Veel essentiële informatie kwam niet automatisch bij de projectwerker terecht. Hierdoor vertraagde het proces of werd er naast elkaar gewerkt. Dit was nadelig voor de groepswerking en zijn leden. In de toekomst moet men verder nadenken over hoe informatie van gebruikers op een meer rechtstreekse manier en op maat van de gebruikers ingebouwd kan worden in het proces/concept van IJH.
- Hoewel er bij elk project crisis, netwerk RTH, toegangspoort en trajectbegeleiding binnen IJH Antwerpen iemand verantwoordelijk was om te waken over participatie werd er niemand (gedeeltelijk) vrijgesteld om te luisteren naar en te werken aan rechtstreekse inbreng van gebruikers aan het concept IJH. Daarom was het niet altijd duidelijk voor de projectwerker aan wie hij welke informatie wanneer kon doorgeven of was er niet altijd tijd bij het beleidsondersteunend team (BOT) om er grondig werk van te maken. Het is dan ook belangrijk dat er in het toekomstig concept van IJH plaats gemaakt wordt om hiervoor een beleidsmedewerker (deeltijds) vrij te stellen.
- Het uitbouwen van taakgerichte groepen is maar één van de mogelijke manieren om het cliëntenperspectief in het beleid te brengen. Ook andere manieren moeten in de toekomst verder afgetast worden. Het is en blijft de verantwoordelijkheid van de hulpverlening om een kwalitatief aanbod te voorzien en uit te werken rekening houdend met het perspectief van de (potentiële) gebruikers.

Besluit: van klager *tot* drager

In dit document hebben we bedenkingen, ervaringen en voorstellen gebundeld die voortkwamen uit de groepswerking van het project ‘de kids en wij (de ouders)’ rond het thema Integrale Jeugdhulp. IJH hield rekening met deze bedenkingen bij het uitwerken van instrumenten en methodische denkpaden.

Vanuit de vele groepsbijeenkomsten en overlegmomenten bleek dat mensen in armoede met ambivalente gevoelens naar de jeugdhulp kijken. Enerzijds moet de hulpverlening ondersteunend en stimulerend werken, maar anderzijds hebben mensen grote angst en veel wantrouwen in de hulpverlening.

We vragen dan ook dat hulpverleners zich solidair opstellen en rekening houden met de armoedecontext en de gevoelens van hulpvragers. Daarnaast vragen we dat ze rekening houden met de aanbevelingen die in dit dossier geformuleerd werden en zich er tegenover positioneren.

De groepsleden hebben ook heel wat positieve ervaringen met de jeugdhulpverlening. Er zijn hulpverleners en diensten die rekening houden met de noden en gevoelens van mensen in armoede. Door middel van dit document willen de groepsleden van het project ‘de kids en wij (de ouders)’ een aanzet geven om binnen Integrale Jeugdhulp rekening te houden met het perspectief van mensen in armoede en deze manier van werken te veralgemenen en er een evidentie van te maken. Op deze manier kunnen hulpvragers mee drager worden van hun hulpverlening. Hulpverleners en diensten blijven echter verantwoordelijk voor het aanbieden van kwalitatieve hulpverlening op maat van de gebruikers.

DEEL 2

Handvatten voor het uitbouwen van taakgerichte groepen

Inleiding

Gebruikers die hun mening geven worden binnen de dienst- en hulpverlening vaak gezien als klagers. Hulpverleners beschouwen ze dikwijls als mensen die niet mee vooruit willen of de dingen naar hun hand willen zetten. Wanneer er effectief rekening gehouden wordt met de mening, bezorgdheden en noden van de gebruikers op beleidsmatig vlak, worden de gebruikers in plaats van klagers mee dragers van de dienst- en hulpverlening.

Het uitbouwen van een participatieproces verloopt echter niet altijd van een leien dakje. Er komt heel wat bij kijken wanneer men een kwaliteitsvolle procedure* wil uitwerken.

Er is ruime literatuur voorhanden met betrekking tot participatie en de meerwaarde ervan. De omzetting in praktijk is echter moeilijker terug te vinden. Recht-Op bouwde heel wat kennis op met betrekking tot het uitbouwen en begeleiden van groepen bestaande uit mensen die in armoede leven om op een gestructureerde manier te werken aan beleidsveranderingen.

Dit deel van het dossier is een bundeling van de opgebouwde kennis en een weergave van hoe men binnen Recht-Op taakgerichte groepen tot stand brengt en vorm geeft om zo het cliëntenperspectief binnen het beleid te brengen. Dit is slechts één van de mogelijke manieren om het cliëntenperspectief op beleidsniveau in te brengen.

Aan de hand van een aantal praktische handvatten tonen we aan op welke manier men binnen een organisatie/de overheid kennis kan verwerven over het perspectief van gebruikers/burgers. Hierbij wordt de werking van Recht-Op als praktijkvoorbeeld gesteld. Het document werd geschreven vanuit de werking Dam/Schijnpoort en werd aangevuld met praktijkvoorbeelden en bemerkingen van de groepswerkers binnen de werkingen Recht-Op Borgerhout en Kiel.

Niettegenstaande Recht-Op werkt met mensen in armoede kunnen de handvatten die hier beschreven staan mits de nodige aanpassing toegepast worden bij groepen die bestaan uit andere doelgroepen. De bedoeling van dit document is om organisaties en de overheid richtlijnen te geven om binnen hun werking groepen op te starten die nadenken rond het beleid.

Deze leidraad biedt een goede houvast om een participatieproces op te starten aangezien er concrete instrumenten worden beschreven. Dit document pretendeert niet dé enige weg te zijn om een participatieproces op beleidsniveau uit te bouwen. We benadrukken hierbij dat elk proces een eigen verloop kent door de wederzijdse beïnvloeding van instrumenten en karakterspecifieke elementen van het proces*. Hierbij denken we onder meer aan: de eigenheid van de groepsleden, de fase waarin men zich bevindt, de doelstelling van de groep, de organisatie en de visie van waaruit participatie aan het beleid opgezet wordt. Iedere organisatie en groepswerking zal dit naar eigen goeddunken moeten aanpassen.

In het **eerste deel** gaan we in op de omschrijving van het begrip participatie. We overlopen de definities die in de literatuur gehanteerd worden en kijken naar de plaats die zij innemen binnen de werking van Recht-Op. Daarna geven we een aantal instrumenten weer die we binnen Recht-Op gebruiken en die nodig/nuttig kunnen zijn om een proces uit te bouwen die de inbreng van mensen via taakgerichte groepen* mogelijk maakt. De beschrijving van de

* Omschrijving zie terminologielijst.

instrumenten werd bekomen vanuit gesprekken met verschillende groepswerkers en de vele teksten die al geschreven, maar vaak niet gepubliceerd werden.

In een **tweede deel** beschrijven we de houding van een groepswerker*, de groepsleden en de organisatie*. Ook hier gingen we te rade in de literatuur om dit te toetsen aan de werking binnen Recht-Op.

In het **derde deel** geven we weer hoe een organisatie of de overheid kan garanderen dat de stem van de gebruiker op beleidsniveau een vast onderdeel van de werking wordt.

De getuigenissen in cursieve druk zijn afkomstig van groepsleden van de werking Dam/Schijnpoort en de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)'. Deze getuigenissen werden opgetekend tijdens groepsbijeenkomsten en andere bijeenkomsten van mensen die in armoede leven. Daarnaast zijn er een aantal getuigenissen opgenomen vanuit gesprekken met de groepswerkers van Recht-Op vzw en met organisaties die werken met groepen (Kauwenberg vzw, Antwerpen - Dagcentrum De Tichel, Boom - Moedergroep Samik inloopteam Kind&Gezin, Antwerpen - Ons Gedacht, Lier - Wieder vzw, Brugge - jongerenbegeleiding vzw, Kortrijk – ROPPOV, Gent).

A. Participatie

Zowel in de literatuur als in de praktijk vinden we verschillende omschrijvingen en vormen van participatie terug. Hierdoor is het moeilijk om het begrip participatie op een éénduidige manier te definiëren. Sommige definities wijzen meer op de verschillende niveaus van participatie, terwijl anderen participatie omschrijven als een doel om mensen 'sterker te maken'.

We laten u kennismaken met deze verschillende invalshoeken en besluiten met hoe wij vanuit Recht-Op vzw kijken naar participatie.

1. Participatie: het concept

Letterlijk betekent participatie 'deelneming, het hebben van een aandeel in iets of deelneming in het sociale of groepsleven'. Het drukt een relatie uit tussen diegene die participeert en dat waarin hij participeert (Van Dale woordenboek; Vandenbroele e.a., 2000). Participatief werken houdt een **dynamisch wisselspel** in en veronderstelt een reflectieve benadering. Het is geen lineair proces waar je van bij het begin kan bepalen wat de uitkomst moet of kan zijn. Het is daarentegen een proces waarbij de leden een groot aandeel hebben in de gang van zaken. Het is belangrijk dat een organisatie rekening houdt met het cliëntenperspectief en niet alleen de gebruikers inspraak geeft indien het enkel functioneel is voor de organisatie.

Toen ik een gesprek had over de werking van Recht-Op zei de groepswerker dat het belangrijk is dat ik mee werk en de dingen die ik meegemaakt heb op tafel gooi. Hij zei dat het belangrijk is dat ik mee nadenk over armoede. Ik vond dit eerst heel raar, maar ik voelde me wel aangesproken. Achteraf bekeken was het de eerste keer dat men mij zei dat men me nodig had. Dat mijn mening of ervaringen meetelden.

De participatiegedachte vertrekt vanuit de **visie** dat elke persoon een actief probleemoplossend wezen is. Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie om mogelijke kanalen te voorzien waardoor de gebruiker zelf keuzes kan maken. Door mensen te

informereren en een stem te geven, worden de keuzemogelijkheden uitgebreid en krijgt men een besef van invloed die men kan uitoefenen (Van Regenmortel, 2002a + b).

Met de groep bereiken we iets waar we anders nooit zouden komen. We kunnen dingen veranderen. Daar leer ik heel veel uit en het betekent dan ook veel voor mij.

Volgens sommigen kan het participatieproces op **twee manieren** tot stand gebracht worden. Deze hoeven elkaar niet uit te sluiten. (Vandenbroele e.a., 2000; Verbeke, 1994):

- Participatie als **middel**: tijdens het participatieproces wordt een beleid uitgestippeld. Dit zorgt er voor dat een initiatief meer doelgericht geïmplementeerd kan worden. Hierbij is participatie opzetten een noodzakelijke voorwaarde om het project te doen slagen en heeft het te maken met het belang van het project en de werking.
- Participatie als **doel**: het participatieproces doet het positief zelfbeeld en het eigenwaardegevoel van gebruikers* groeien. Daardoor verandert de vaak negatieve situatie waarin zij leven. Dit heeft te maken met het belang van de deelnemer.

Anderen wijzen eerder op de verschillende **niveaus** waarbij participatie opgezet wordt:

- Participatie **op beslissings- of handelingsniveau**

Enerzijds wordt participatie dan omschreven als een 'actieve deelname' van gebruikers aan het plannen, opzetten en uitvoeren van het proces (Royers & de Ree, 1998). Deze 'actieve deelname' kan op verschillende niveaus plaatsvinden (Vranken e.a., 2002). We kunnen ons afvragen in welke mate de deelnemers het projectverloop mee kunnen/mogen sturen/beïnvloeden (**beslissingsniveau**). De groepsleden kunnen ook ingeschakeld worden bij het 'uitvoeren' van het project en kunnen bepaalde taken toegeschreven krijgen/opnemen (**handelingsniveau**). Zowel bij het sturen als bij het handelen, kunnen we kijken naar de verschillende niveaus of graden van participatie en terreinen waarop de participatie plaatsvindt met daarbij een stijgende moeilijkheidsgraad (zie onderstaand schema).

Schema: niveaus en terreinen (Verbeke, 1994: 83)

	Niveaus	Terreinen
STUREN (beslissen)	Meedrijven (passief ondergaan) Meemaken (actief volgen - verwerken van het aanbod) Meepraten (mening geven en confronteren) Meebeslissen (formuleren oplossingen en voorstellen ivm organisatie / project)	Groep Taak Organisatie Vormgeving
UITVOEREN (handelen)	Meehelpen (anderen helpen taak uit te voeren) Samendoen (samen met anderen taak uitvoeren) Zelfstandig ondernemen (alleen taak uitvoeren) Leidinggeven (verantwoordelijkheid voor taken die anderen uitvoeren)	Praktisch Inhoudelijk Organisatorisch Begeleidend / vertegenwoordigend

De niveaus omschrijven eerder de graad van verantwoordelijkheden die de groepsleden opnemen, terwijl de terreinen de moeilijkheidsgraad of complexiteit van de taken aanduidt. Men kan participatie beperken tot een specifiek en afgebakend thema of kan het gaan om een algemene thematiek. Participatie is bij uitstek iets dat op maat van de deelnemers afgestemd is. Een participatieproces is een weg waarbij de deelnemers centraal staan en kunnen kijken op welk niveau men wanneer wil participeren. Er moeten daarbij garanties ingebouwd worden dat participatie geen schijnparticipatie wordt.

** Binnen de groep van Recht-Op werking Dam/Schijnpoort werd het thema 'gezinnen in de hulpverlening gekozen'. Dit thema was zo groot en uiteenlopend dat we samen met de*

groepsleden op zoek gingen naar een subthema dat meer afgebakend en dus meer werkbaar was. Er werd dan gekozen om te werken rond de rechten van cliënten.

▪ Participatie op **micro-, meso- en macroniveau**

Anderzijds kan de inbreng van cliënten op verschillende niveaus binnen de werking gerealiseerd worden (Gier e.a., 1998; Steunpunt, 2001; Vandenbroele e.a., 2000; Vermeulen, 1994):

Microniveau of sociale participatie = participatie in de individuele relatie hulpverlener-gebruiker. Deze vorm van participatie biedt de hulpvragers de mogelijkheid mee te participeren in zijn hulpverleningsproces. Dit houdt in dat er naar hem geluisterd wordt, dat hij mee beslissingen neemt, verslagen mag lezen of meekrijgt naar huis, dat men samen op zoek gaat naar de beste oplossing en bij dit alles de hulpvrager centraal staat.

Meso-niveau of gebruikersparticipatie = participatie op niveau van het beleid van de voorziening/organisatie.

Macroniveau = participatie op niveau van het beleid over verschillende voorzieningen/organisaties heen, met andere woorden het overheidsbeleid. De cliënten hebben een inbreng bij de voorbereiding, uitwerking en het uittekenen van de kaders, en de evaluatie van het beleid.

Vanuit **Recht-Op vzw** streven we naar een zo hoog mogelijke graad van participatie van mensen in armoede binnen een duidelijk op voorhand vastgelegd kader.

Het stimuleren van participatie en integratie vormt de rode draad doorheen de ganse werking. Zowel participatie van mensen in armoede aan het armoedebelief (meso- en macroniveau) als participatie in de individuele ondersteuning (microniveau) staan centraal.

Binnen de werking worden de verschillende mogelijke definities met elkaar gecombineerd. Zo is het opzetten van een participatieproces waarbij participatie als methodisch principe en uitgangspunt centraal staat, zowel een middel als een doel: enerzijds bewerkstelligen we individuele groei bij de groepsleden (versterkingsproces) en anderzijds werken we themagericht om structurele veranderingen in het armoedebelief tot stand te brengen. Dit doen we door te luisteren naar de groepsleden en vanuit hun ervaringen samen beleidsvoorstellen te formuleren. Ook de drie verschillende niveaus van participatie lopen door elkaar en beïnvloeden elkaar. Groepsleden werken mee beleidsvoorstellen uit (= beleidsparticipatie), maar worden op individueel vlak aangespoord om zelf de dingen terug in handen te nemen en zelf beslissingen te nemen (= sociale participatie).

** Door het deelnemen aan vergaderingen, overlegfora en vormingsmomenten beïnvloeden we het beleid. We nemen er een actieve plaats in en brengen de beleidsvoorstellen naar voor. Dit doen we zowel naar organisaties op zich, maar ook naar de stedelijke, provinciale, Vlaamse of federale overheid.*

** Tijdens de experimentele fase van Integrale Jeugdhulp namen de groepswerker en de groepsleden deel aan de provinciale stuurgroep, de provinciale projectgroep 'netwerk rechtsreeks toegankelijke hulp' en verschillende Vlaamse thematische werkgroepen. Zo was het mogelijk om op verschillende niveaus beleidsbeïnvloeding tot stand te brengen en veranderingen te realiseren.*

Binnen Recht-Op worden een aantal **garanties** ingebouwd dat ervoor zorgt dat participatie geen schijnparticipatie wordt. Deze garanties worden regelmatig getoetst en bevraagd bij de groepsleden. Er wordt steeds 'op maat' van een groepslid gewerkt, groepsleden kunnen

beroep doen op individuele ondersteuning, er wordt een duidelijk kader vastgelegd dat de mogelijkheden en grenzen aangeeft en we nemen de mensen au sérieux¹⁷. Wanneer men participatief wil werken, moet men luisteren naar de mensen en hun inbreng ernstig nemen. We zijn van mening dat het de verantwoordelijkheid en een taak van de overheid en organisaties is om kanalen uit te bouwen waar er naar mensen geluisterd wordt. Er moet een openheid zijn om met deze inbreng rekening te houden.

** Ook binnen de individuele ondersteuning staat participatie centraal. Mensen kunnen hun dossier inkijken en meenemen naar huis, we telefoneren samen met mensen met de microfoon aan, stimuleren hen om zelf het woord te nemen en er maken tijd om samen dingen voor te bereiden.*

2. Beleidsparticipatie

Beleidsparticipatie kan op verschillende niveaus plaatsvinden: het kan gaan over de werking/het beleid van een plaatselijke dienst, vereniging of organisatie (= **meso-niveau**) of over overheidsbeleid op bredere terreinen (sectoraal of intersectoraal) (= **macro-niveau**). Beleidsparticipatie veronderstelt het mogelijk maken dat gebruikers hun mening kunnen formuleren en dat beleidsverantwoordelijken met deze mening rekening houden in het uitschrijven/bijsturen van het beleid. Dit kan zowel op landelijk, Vlaams, provinciaal, stedelijk als instellingsniveau. Beleidsparticipatie is een verantwoordelijkheid van een organisatie/de overheid en kan op verschillende manieren tot stand gebracht worden: bijvoorbeeld via individuele bevestigingen, tevredenheidsonderzoek, klachtenprocedure of het uitbouwen van taakgerichte groepen. Het participatieproces mag echter niet losgekoppeld worden van het dienst- en hulpverleningsproces. Ze gaan hand in hand en dragen beiden bij tot een betere en meer aansluitende dienst- en hulpverlening.

Beleidsparticipatie beoogt uit te monden in **kwaliteitsverbeteringen** van het beleid en de uitvoering ervan. Door middel van beleidsparticipatie en het voeren van een dialoog met de doelgroep komt meer samenwerking en een betere verstandhouding tot stand tussen hulpvragers en de organisaties/overheid (Steunpunt, 2001).

In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op de manier waarop vanuit Recht-Op via groepswerkingen groepsleden mee nadenken over het beleid binnen zowel voorzieningen, diensten en organisaties als over de voorzieningen en sectoren heen.

** Groepsleden nemen deel aan vergaderingen en treden rechtstreeks in contact met partners en beleidsverantwoordelijken. De groepsleden van de werking Dam/Schijnpoort stelden bijvoorbeeld het dossier voor aan de Minister van Welzijn en traden met haar in dialoog. Afhankelijk van het thema kunnen de groepsleden in dialoog gaan met een schepen, beleidsverantwoordelijken van een voorziening/sector of een minister.*

In de volgende hoofdstukken vertrekken we vanuit deze omschrijving van **beleidsparticipatie**: 'Participatie van gebruikers/mensen in armoede in een taakgerichte groep om het beleid op zowel meso- als macrovlak te beïnvloeden'.

¹⁷ Zie deel 2, hoofdstuk D: Houding groepswerker.

We duiden er op dat participatie op microniveau een rode draad vormt die het groepsproces blijvend doorkruist en beïnvloedt.

Participeren: er wordt zoveel over gezegd. Wat voor mij het belangrijkste is, is dat ik au sérieux genomen word. Dat ik mee kan nadenken en mijn mening geven. Dat mijn mening mee kan tellen voor anderen. Dat ik iets kan doen niet alleen voor mezelf maar voor alle mensen die in armoede leven.

B. Het ‘wat’ en ‘waarom’ van taakgerichte groepen

Er kunnen verschillende vormen van groepswork onderscheiden worden. Elke groep heeft zijn specifieke functie, doelen en manier van werken (Vandenbroek & Staes, 1995; Vermeulen, 1991). Ook als het gaat om het realiseren van structurele veranderingen. In het volgende hoofdstuk gaan we uitgebreid in op taakgerichte groepsprocessen en hun meerwaarde.

1. Wat zijn taakgerichte groepen

Een taakgerichte groep is één van mogelijke pistes om een stem te geven aan mensen en naar hun ervaringen, bezorgdheden en voorstellen te luisteren en veranderingsvoorstellen te formuleren.

Een taakgerichte groep is een groep mensen die op vrijwillige basis samenkomt om binnen een bepaald tijdsbestek op een doelgerichte manier resultaat te verwezenlijken. Hierbij worden de krachten van de groepsleden gebundeld en wordt er in de eerste plaats geluisterd naar hun ervaringen en voorstellen. Het werken aan een gemeenschappelijk thema behoort tot de belangrijkste opdracht van de groep (Van Veen, 1991; Vermeulen, 1994). Groepsleden werken met elkaar aan een vooraf bepaald in overeenstemming gekozen doel of thema met betrekking tot de regelgeving, beleid of de uitvoering ervan. De taakgerichte communicatie betreft dan alle bijdragen rond dit thema (zowel aandachtspunten, knelpunten als beleidsvoorstellen) (Alblas, 1983; Moras, 2001). De agenda wordt in overeenkomst met de groepsleden vastgelegd.

Ik kom naar de groep van Recht-Op om verschillende redenen. Ik voel me er thuis en er wordt naar ons geluisterd. Doordat ik samen met anderen werk aan een thema, kan ik iets doen voor anderen. Ik vertel in de groep mijn ervaringen en ik hoor veel ervaringen van anderen. De thema's kunnen over van alles gaan: inkomen, huisvesting, en nu de jeugdhulpverlening. 't Is soms heel zwaar, maar ik leer er veel uit. Doordat ik alles samen met de ander groepsleden op tafel leg, voel ik me niet meer alleen. En doordat we op het eind van een thema een dossier schrijven, heb ik het gevoel dat mijn ervaringen en ideeën niet verloren gaan. We vinden het belangrijk dat we onze ervaringen en ideeën aan anderen kunnen vertellen.

Binnen **Recht-Op** werkt de groep steeds aan een thema dat verband houdt met armoedebestrijding. Mensen worden samengebracht in een groep om tijdens een aantal bijeenkomsten na te denken over een bepaald thema, informatie daaromtrent te geven, knelpunten te analyseren en bespreekbaar te maken en op zoek te gaan naar veranderingen/oplossingen op beleidsmatig vlak.

In de verdere hoofdstukken vertrekken wij vanuit de volgende omschrijving van **taakgerichte groepen**:

‘In groep samen werken aan een gemeenschappelijk thema met het doel beleidsvoorstellen te formuleren. Het thema en de voorstellen hebben steeds te maken met een bepaald beleidsdomein, met als doel armoede te bestrijden’

We wijzen er echter op dat elke taakgerichte groep anders is. Er zijn bijvoorbeeld grondige verschillen op vlak van de taak, de nodige voorbereiding, mogelijke inbreng van de groepsleden, wenselijke duur van het proces en de feitelijke impact van de geformuleerde adviezen. Elke vorm van participatie en inbreng heeft eigen voorwaarden, werkvormen en waarden. Met als gevolg dat elke vorm van taakgerichte groepen anders scoort op een continuüm qua inbreng van de doelgroep, diepgang van de adviezen en snelheid waarmee ze geleverd worden (Moras, 2001; Vandenbroek & Staes, 1995).

2. Meerwaarde van taakgerichte groepen

Het uitbouwen van een participatieproces op beleidsniveau via taakgerichte groepen draagt heel wat meerwaarde in zich zowel voor de dienst- en hulpverlening, de overheid als voor de groepsleden. Naast de weergave van wat in de literatuur beschreven is en herkenbaar is binnen de werking van Recht-Op, schrijven we ook de meerwaarde neer die vanuit de groep en bevragingen van organisaties naar voor kwamen.

Daarna gaan we dieper in op de planning en het in de praktijk installeren van taakgerichte groepen.

2.1 Meerwaarde voor de dienst- en hulpverlening/de overheid:

Wanneer beleidsverantwoordelijken rekening houden met het perspectief van gebruikers en de geformuleerde voorstellen bij het uittekenen van beleid **sluit de dienst-/hulpverlening nauwer aan** bij de behoeften, noden, verwachtingen, verzuchtingen, vragen en wensen van de gebruikers (Vandenbroek e.a., 2000; Witt, 2001). (Potentiële) gebruikers zijn het best geplaatst om aan te duiden waar verandering nodig is of waar de dingen al goed verlopen en bijgevolg niet aangepast moeten worden.

De overheid en de organisaties moeten participatie als uitgangspunt nemen. Zij moeten leren rekening houden met en luisteren naar het perspectief, de behoeften en vragen van burgers/(potentiële) gebruikers. De focus ligt in dit geval op het beleid dat voor elke stem aandacht heeft en kanalen uitbouwt om te luisteren.

Toen ik nog hulp kreeg van de dienst mocht ik mee nadenken over de gang van zaken. Dit zowel over de leefgroep waar mijn zoon verbleef als over de manier waarop er binnen de instelling gewerkt werd. Ik kon zeggen wat ik ervan vond en er werd echt rekening mee gehouden. Ik vond dat goed, want als ouder weet je toch wat het beste is voor jezelf en je kind.

Ik heb nooit mogen mee beslissen over de hulp die ze mij en de kinderen gaven. Ze deden maar en vroegen me niets. Ik vond dat de dienst niet goed werkte en dat er vele dingen moesten veranderen. Maar als ik daar iets over zei, zeiden ze me dat ze te weinig geld hadden om dingen te veranderen en dat ik maar tevreden moest zijn. Ze luisterden niet naar mij.

** In de Tichel (dagcentrum - Bijzondere Jeugdzorg) leren de begeleiders veel uit de gesprekken die plaats hebben tijdens ‘de koffieklets’. Tijdens deze bijeenkomst komen*

ouders samen en wordt er gepraat over verschillende thema's die betrekking hebben op hen en het dagcentrum. Vanuit deze gesprekken leren de begeleiders de ouders beter begrijpen en worden de zaken bespreekbaar. De dialoog staat centraal binnen hun werking. Door deze dialoog hebben de ouders een stevige poot in de werking.

Wanneer men rekening houdt met het perspectief van de (potentiële) gebruikers vergroot de **kwaliteit**, efficiëntie, duurzaamheid en transparantie van de hulpverlening (Royers & de Ree, 1998). Een maatregel ingevoerd in overleg met de betrokken personen heeft veel meer kans om de gewenste doelstellingen te bereiken en zal dusdanig meer efficiënt zijn (Vermeulen, 1994).

Luisteren náár, zeggenschap ván en een participatief beleid vóór gebruikers zijn noodzakelijke voorwaarden om hulp van een hoog kwalitatief niveau aan te bieden. Het uitwisselen van kennis en ervaringen zorgt ervoor dat gebruikers een nieuwe verhouding met zichzelf, met anderen en met de dienst kunnen opbouwen (Gier e.a., 1998; SBJP, 1998; Witt, 2001).

Toen ze naar mij luisterden en we erover konden klappen, vond ik dat ik geholpen werd. Ik had al veel negatieve ervaringen met instellingen achter de rug en wilde het beter voor mijn kinderen. Vanuit mijn verleden kon ik zeggen wat ik niet goed vond en hoe het beter zou kunnen zijn. Ze luisterden en deden er echt iets mee. Dat deed me deugd!

Wij hebben veel ervaringen van waaruit de hulpverleners veel kunnen leren. Dus het is belangrijk dat we onze mening kunnen zeggen en mogen zeggen hoe het beter kan.

** Doordat in De Tichel (dagcentrum – Bijzondere Jeugdzorg) samen met ouders afspraken gemaakt worden, worden deze veel meer nageleefd en minder in twijfel getrokken door ouders of kinderen. De afspraken die gemaakt worden tijdens de koffieklets worden in eerste instantie door de ouders zelf aan de kinderen gezegd. Pas daarna nemen de begeleiders deze nog eens door met de kinderen. De meeste dingen die binnen de werking aanwezig zijn, zijn in afspraak met de ouders en de jongeren gemaakt. Door ze bij de opmaak van afspraken te betrekken, staan ze er ook meer achter.*

De meerwaarde van de adviezen blijft echter sterk afhankelijk van het respect voor de methode van de dialoog en voor de geformuleerde adviezen (Vandenbroele e.a., 2000).

Ze moeten niet naar onze mening vragen of vragen wat wij willen als ze er niets mee doen. Als ze vragen wat we willen en denken hoe het beter kan, moeten ze er ook echt iets mee doen.

Hulpverleners krijgen de kans om op basis van cliëntenervaringen **inzicht** te krijgen in de verwevenheid van factoren en problemen en in de complexe (sociale) situaties. De missing link (een kloof op vlak van vaardigheid, kennis en gevoel tussen gebruiker en dienst-/hulpverlener) wordt verkleind. De wederzijdse communicatie zorgt ervoor dat gebruikers en hulpverleners elkaar beter leren **begrijpen** (Vandenbroele e.a., 2000; Vermeulen, 1994).

** Ook als werker stel ik vast dat hulpverleners tijdens dialoogmomenten anders naar de zaken kijken. Een hulpverlener verwoordde: "Je wordt er stil van. Je luistert op een heel andere manier, het blijft plakken. Je kijkt eens door een andere bril".*

Als mijn hulpverleenster vraagt wat ik vind van de manier waarop zij werkt en hoe de dienst draait, vind ik dat goed. Zo kan ik mijn mening zeggen en wordt er iets mee

gedaan. Zo weet mijn hulpverleenster ook beter wat ik wil en hoe ze mij kan helpen. Aan haar kan ik op den duur alles vertellen, zonder dat ze kwaad wordt of zo.

Mensen ervaren minder vrees om op diensten beroep te doen wanneer ze betrokken worden bij de dienst- of hulpverlening. Zij waarderen en **vertrouwen** de dienst meer (Witt, 2001).

Als ze mijn mening vragen en ik mee beslissingen kan nemen, voel ik me meer betrokken. Ik zal dan ook meer vertrouwen hebben en al vlugger iets vertellen wat me op het hart ligt.

De groepsleden brengen naar buiten wat het betekent in armoede te leven, welke impact armoede heeft op hun kijk naar de maatschappij, welke situaties van onmacht zij ervaren en welke voorstellen tot verandering zij zelf zien (**signaalfunctie**). Groepswerking biedt de mogelijkheid krachten te bundelen om op structureel vlak positieve veranderingen teweeg te brengen (Verbeke, 1994). Mensen in armoede zijn de deskundigen bij uitstek om de specifieke structurele knelpunten aan te duiden en de meeste efficiënte veranderingsvoorstellen te formuleren: enkel zij kunnen verwoorden wat het betekent om in armoede te leven (Steunpunt, 2001). Het is dan ook de verantwoordelijkheid van diensten/de overheid om naar hen te luisteren en er iets mee te doen. Tijdens het proces is het noodzakelijk om andere actoren te sensibiliseren en met hen allianties te vormen om samen armoede te bestrijden.

Het is belangrijk dat we de problemen aankaarten. Het is niet de bedoeling om alleen op te komen voor ons eigen probleem, maar we willen stappen zetten voor alle mensen die in armoede leven.

** Om armoede te bestrijden is het belangrijk om met andere actoren in dialoog te gaan en partners te worden. Pas dan wordt het mogelijk om efficiënte veranderingsvoorstellen te formuleren waarachter verschillende actoren zich kunnen plaatsen. Ze worden op die manier meer gedragen.*

2.2 Meerwaarde voor de groepsleden

Ook al is beleidsparticipatie voor elke mens van groot belang en oefent het een invloed uit op het functioneren van al wie er aan deelneemt, toch benadrukken we het belang van beleidsparticipatie voor mensen in armoede extra. Dit wil echter niet zeggen dat de beschreven meerwaarde niet kan gelden voor andere mensen.

Voor mensen in armoede is **participatie** een belangrijke **stap** om uit de armoedesituatie te geraken (Verbeke, 1994). Door in het maatschappelijke debat naar hen te luisteren, door hen te vragen een analyse te maken van hun situatie en een stem te geven in het zoeken naar oplossingen wordt hun uitsluiting voor een deel ongedaan gemaakt en wordt hun recht op burgerschap erkend. Ze worden **actoren**, makers van hun eigen leven (Vandenbroele e.a., 2000; Vranken e.a., 2002). De verantwoordelijkheid voor het aanbieden van een kwalitatieve hulpverlening waar er geluisterd wordt naar mensen blijft bij de diensten/overheid zelf.

Ik vind het belangrijk dat ik op deze manier mijn steentje kan bijdragen. Ik voel me hier ook sterker door worden.

Ik weet dat met wat we in de groep doen een echt verschil kunnen maken. Tijdens een moedergroep of in een kribbe kun je je hart wel eens luchten, reageren op iets of discussiëren, maar verder wordt er niets mee gedaan. Hier in de groep wel. Ik maak me nuttig en dat doet veel!

Door middel van participatie vergroot de ‘**empowerment**’¹⁸ van groepsleden. Mensen worden versterkt in hun vermogen om de eigen situatie te verbeteren en zijn in staat het heft in eigen handen te nemen (Kauwenberg, 2001; Penninx & Prinsen, 2000). Ze krijgen meer greep op hun leven en omgeving vertrekkende vanuit hun vragen, noden en verwachtingen. Dit resulteert in een grotere draagkracht en meer controle over de eigen leefsituatie (Recht-Op, 1996; Steunpunt, 2000; Van Regenmortel, 2002b).

Participatie veronderstelt ook een vorm van zelfvertrouwen. Hoe meer zelfvertrouwen je hebt, hoe meer je kunt participeren.

Ik heb er wel meer een grote mond door gekregen. Vroeger durfde ik niets te vragen of dacht ik in mezelf: die zullen het wel beter weten. Maar nu weet ik dat mijn mening ook mee telt en als ik iets niet juist vind dan durf ik mijn mond opendoen.

Ik wilde wel eens zien wat de groep was en hoe ze werkten. Nu merk ik dat hoe langer ik in de groep zit, hoe meer stappen ik durf zetten zowel binnen Recht-Op als in andere diensten.

Mensen worden lid van een groep omdat ze er bepaalde **zaken** mee willen bereiken. Deze kunnen te maken hebben met het thema (mening kunnen zeggen, mee kunnen nadenken over structurele veranderingen of mee bemiddelen met de ruimere samenleving) of met iets buiten het thema (waardering, vriendschap, erkenning, steun of invloed) (Alblas, 1983; Recht-Op, 1996; Van Riet, 1997; Van Veen, 1991;)

Het geeft je een goed gevoel dat men rekening houdt met je ideeën. Al je eigen problemen dienen dan misschien nog tot iets. Je helpt er anderen mee vooruit. Door hier aan mee te werken, word je zelf ook sterker. Ik merk dat ik ook voor mijn eigen problemen meer opkom dan vroeger.

Ik vind het goed dat we onze zeg kunnen doen en daarmee ook nog een verschil kunnen maken. Er wordt iets gedaan met de informatie die we geven en dat is belangrijk. Iedereen wil toch voelen dat hij of zij een verschil maakt!

Wat ik aan de groep heb? Je krijgt veel informatie en een luisterend oor van mensen die je begrijpen. Je wordt gesteund. Je kunt je hart eens luchten en je problemen worden gebruikt om voorstellen te maken.

Vanuit het buurthuis kwam ik in contact met veel problemen en wilde ik er iets meer mee doen. Om dingen te kunnen veranderen. Nu kan ik de dingen die ik leer of hoor op de groepsbijeenkomst meenemen in mijn werk van het buurthuis.

Ik ben in de groep gestapt uit interesse. Ik kom veel te weten tijdens de groepsbijeenkomsten. Ik wilde in het begin gewoon wel eens weten wat de groep eigenlijk deed. Ik merk nu dat ik het heel belangrijk vind om hier mee te werken. Ik had het al veel langer moeten doen. Het nadeel is wel dat er veel werk en tijd in kruipt natuurlijk.

¹⁸ Empowerment = een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving. Dit gebeurt via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie (Van Regenmortel, 2002b).

Ik blijf naar de groep komen omdat ik geloof dat we er iets mee bereiken. Het is eigenlijk werk en ontspanning terzelfdertijd. Ik zou afhaken indien de groep niet meer functioneert of geen resultaten meer boekt. Doordat je veel bijleert in de groep, blijf je komen.

Het deel uitmaken van een groep heeft een emancipatorische uitwerking op het leven van de groepsleden. Het is een proces dat de groepsleden doorlopen om zelf voorstellen te formuleren. Het biedt een perspectief op verbetering (Steunpunt, 2001; Vermeulen, 1994). Deze individuele groei is een belangrijk doel van elke vorm van groepswork (De Cirkel, 1996). Doorheen het groepsproces leren de groepsleden een aantal vaardigheden (o.a. het verwoorden en naar buiten brengen van de ervaringen, meningen en inzichten, het vergroten van de mondigheid, weerbaarheid en zelfstandigheid) en groeit hun eigenwaarde. Daarnaast biedt groepswork een kans op heel wat positieve ervaringen (Recht-Op, 1996; Vandenbroek & Staes, 1995; Van Regenmortel, 2002b; Van Veen, 1991). Het verkrijgen van inspraak doet groepsleden **nadenken** over hun eigen situatie en de afgelegde wegen en geeft hen vaak de kracht om door te zetten. Ze verwerven inzicht in de (maatschappelijke) oorzaken van hun problematiek (Penninx & Prinsen, 2000).

Door de ervaringen van anderen te horen, leer je ook naar je eigen ervaringen te kijken en ga je ze anders aanpakken. Je hoort dan soms dingen die veel erger zijn dan de dingen die jij meemaakt op dat moment en dan denk je wel eens dat het bij jou toch misschien niet zo erg is.

Groepsleden ervaren het positief om te zien dat ze samen in staat zijn iets tot een goed einde te brengen en dat er vanuit de overheid echt naar hen geluisterd wordt (Van Regenmortel, 2002a). Door mee te werken in groepen die structurele veranderingen beogen, krijgen de groepsleden meer **greep** op de samenleving. Ze ervaren dat verandering mogelijk is en dat hun mening meetelt in het beleid (Steunpunt, 2001; Kauwenberg, 2001; Gier e.a., 1998). Het proces kan ook gepaard gaan met **frustratie** wanneer verandering uitblijft of niet direct zicht- of voelbaar is.

Mensen worden door deel uit te maken van een groep op meer dan hun cliënt-zijn aangesproken (Van Riet, 1997). Het is een recht van gebruikers om deel te hebben in beslissingen en maatregelen die een effect hebben op hun leven door naar hen te luisteren (Recht-Op, 2000; Vandenbroek e.a., 2000).

Je weet dat je in de groep bent om mee te werken aan een betere werking van de diensten en het beleid waar je zelf veel ervaringen mee hebt. Je weet ook dat vele andere mensen in de toekomst bij die diensten zullen komen. Dus je wilt dat deze diensten zo goed mogelijk werken.

De groep biedt mensen een. De groepsleden krijgen de mogelijkheid om uit hun sociaal isolement te geraken.

Als ik na de groep naar huis ga, ga ik naar een leeg huis en kom ik niet meer buiten. Alleen als ik naar de dokter moet of zo iets, kom ik buiten. Anders zie ik niemand. In de groep kun je je sociale contacten uitbreiden en vrienden maken.

Ik kwam eigenlijk vooral naar de groep voor mezelf: ik had nood aan een luisterend oor en wilde wat meer sociale contacten.

Nu kom ik onder de mensen. Ik zat veel thuis en je kunt toch niet altijd tegen de muren praten. Ik wilde dus met andere mensen in contact komen. Hier kun je bij elkaar terecht.

De groep betekent veel voor mij. Het is bijna familie voor mij: ik kom graag. Er is een goede sfeer. Ik heb nu vriendinnen die ik vroeger niet had, ik kan mijn zinnen verzetten en maak deel uit van een groep. Dit alles geeft me een goed gevoel.

Het uitwisselen van ervaringen heeft tot gevolg dat groepsleden elkaar op een andere manier leren kennen. Ze beschouwen elkaar als mensen met gelijkaardige problemen (Alblas, 1983). De groep biedt deelnemers de mogelijkheid om van elkaars ervaringen te leren (**helper-principe** = degene die een ander helpt, helpt het best zichzelf, reciprociteit) (Van Riet, 1997).

We leren elkaar kennen. We kijken allemaal anders naar de dingen en leggen andere klemtonen. De groep is samen leren, doen en praten.

Ik vind dat je zelf aanvoelt of je naar de groep wilt komen of niet. Het thema is een drijfveer omdat je de tegenslagen van anderen hoort. Je leert ook hoe je je eigen problemen kan aanpakken door de voorbeelden die je in de groep hoort. Je maakt je daar dan sterk tegen. Je leert ervan. Maar ook de gezelligheid van de groep houdt je samen: een klapje dat je uitwisselt met iemand.

Een groep vormen is goed. Je krijgt meer informatie van mensen, want ieder groepslid kan reageren op de mening van iemand anders. Daardoor krijg je weer een nieuwe kijk op de situatie en vind je misschien meer oplossingen voor je eigen probleem.

Het bijeenbrengen van mensen met gelijkaardige moeilijkheden biedt de mogelijkheid te ontdekken dat anderen aan dezelfde omstandigheden hun moeilijkheden ontleen (**ontschuldiging** en bewustwording). De groepsleden merken vaak voor het eerst dat armoede **geen individueel probleem** is: er zijn veel mensen die dezelfde soort moeilijkheden meemaken, vaak is dit hun eigen buurman of buurvrouw. Men ontdekt dat armoede structurele oorzaken heeft en men wordt zich bewust van de factoren die hun situatie bepalen. Ze creëren de mogelijkheid om hun levensomstandigheden op een andere manier te analyseren en een **nieuw perspectief** in hun leven op te bouwen (Recht-Op, 1996; Van Veen, 1991; Vermeulen, 1994).

Deelname aan de groep vermindert de individuele schuldgevoelens en heeft een positief effect op de individuele situatie van mensen in armoede (Steunpunt, 2001).

Het doet goed om je verhaal eens te kunnen vertellen zonder dat je bekeken wordt, zonder dat er iemand doet alsof het allemaal niet waar is. Je kunt rekenen op een luisterend oor zonder veroordeeld te worden. Je leert iets van anderen en nog meer door erover te praten.

Je herkent verhalen van anderen en zo weet je dat je niet alleen staat. Vaak denk je dat je alleen bent met je problemen, maar door in de groep te komen, zie je dat ook anderen problemen hebben.

In de groep hoor ik dat anderen dikwijls dezelfde problemen hebben. Op zich is dat niet leuk, maar het doet wel goed dat je merkt dat je er niet alleen mee zit. De meeste denken dat het hun eigen schuld is en dat is niet waar.

We vinden het belangrijk dat we onze eigen ervaringen kunnen inbrengen. We ervaren de dingen in ons eigen leven, maar kunnen er meestal heel weinig aan doen.

De groepswerking levert een belangrijke bijdrage aan de bestrijding van armoede. Het brengt een proces op gang van zowel individuele als maatschappelijke **bewustwording**. Door thematisch te werken rond de verbetering van de relatie tussen diensten en mensen in armoede wordt de eerste brug gelegd naar het dichten van de kloof tussen mensen in armoede en de samenleving.

De groep brengt een proces op gang dat **mobilisering** van mensen in armoede en andere actoren in de strijd tegen armoede en de opbouw van kennis mogelijk maakt.

Ik had veel vrije tijd en verveelde me. Om de verveling tegen te gaan ben ik in de groep gestapt. Ik had ook nood aan meer sociale contacten. Daarna kreeg ik ook interesse in de thema's die aan bod kwamen. Je leert veel dingen bij en je legt sociale contacten met andere groepsleden en met mensen van het beleid.

Door het deelnemen aan de groep ben ik open gebloeid. In het verleden werd ik vaak in de hoek geduwd en was er niemand die naar mij luisterde. Tijdens de groepsbijeenkomst kan ik mijn ervaringen vertellen en wordt er naar mij geluisterd. Hierdoor kan ik mij openstellen en met anderen praten.

Wanneer ik zou stoppen met de groep, zou ik binnen de week doodziek zijn, denk ik. Het is een deel van mijn leven geworden, zoals het huishouden. Als ze dit van mij zouden afpakken, ben ik niets meer.

Het participatiegedrag van mensen wordt voor een groot deel bepaald door hun reactie op hun eigen leefsituatie. Bij de meeste mensen die in armoede leven overheerst berusting, moedeloosheid en twijfel. Door deel uit te maken van een groep en door kanalen te creëren waar er naar hen geluisterd wordt, kunnen deze gevoelens doorbroken worden (Verbeke, 1994).

In het begin had ik veel schrik om te praten. Ik luisterde veel. Het was moeilijk om de stap te zetten en om mijn ervaringen op tafel te gooien. Door aanvaard te worden, heb ik die stap kunnen zetten.

Je komt vaak leeg binnen op een groepsbijeenkomst door alles wat je meemaakt, maar je komt vol terug buiten. Soms kom je wel buiten met een krop in je keel door de dingen die je er hoort.

De groepsleden ervaren dat mensen samen meer **kracht** hebben dan een enkeling die een boodschap verspreidt. In het 'samen' vinden zij de kracht om het persoonlijke te overstijgen. Door de bijeenkomsten leren zij getuigen voor velen en spreken vanuit het standpunt wij – samen (Steunpunt, 2001). De groepsleden willen er alle mensen mee vooruit helpen en voor iedereen in de samenleving iets veranderen.

Het doet deugd om te merken dat je problemen niet je eigen schuld zijn en dat je er niet alleen mee zit. Dit geeft je kracht. Onze eigen ervaringen zijn een goed beginpunt. Door ze samen te leggen, kunnen we meer bereiken en voelen we ons sterker. We leren veel van elkaar en kunnen samen ook meer bereiken dan alleen.

Ik wilde vooral ook andere mensen helpen en zo mee stappen zetten om iets aan de situatie van armoede voor iedereen te veranderen.

C. Uitbouwen van taakgerichte groepen

Tijdens literatuuronderzoek merkten we op dat er weinig knowhow neergeschreven is over het uitbouwen van participatieve taakgerichte groepen. In de praktijk komen er niet veel taakgerichte groepen zoals wij deze omschrijven voor. Er bestaan heel wat therapiegroepen en gespreksgroepen, maar slechts enkele groepen werken effectief beleidsvoorstellen uit. De bestaande taakgerichte groepen werken volgens bepaalde principes en technieken, maar die worden zelden neergeschreven, laat staan gepubliceerd. Met dit in het achterhoofd belichten we in dit hoofdstuk de concrete inhoud van een groepsproces zoals dat binnen Recht-Op tot stand komt. We doorlopen hierbij alle fasen: gaande van de planning tot het afsluiten en het evalueren van het groepsproces. Het is een leidraad die we binnen Recht-Op gebruiken en waarvan we denken dat ook anderen die taakgerichte groepen installeren er iets van kunnen gebruiken. De onderstaande leidraad is geen vast gegeven. Het uitbouwen van een participatieproces is dynamisch en wordt steeds bijgestuurd naargelang de behoeften, vragen en invloeden.

1. Planning van de procedure

Volgende zaken worden op voorhand gepland. We bespreken ze hierna één voor één:

Het doel en de visie van het participatieproces
Het participatieniveau
De doelgroep
De grootte van de groep
De tijdsduur
Het aantal groepswerkers

1.1 Doel en visie

In de eerste plaats is het noodzakelijk om het doel te bepalen en het kader vast te leggen waarin het participatieproces tot stand komt. Vertrekkend vanuit een bepaalde visie kan men de volgende voorbereidingen treffen en een goed en werkbaar participatieproces uitbouwen. Indien er geen visie aanwezig is, wordt het proces een lege doos!

Gebrek aan een duidelijke invulling van de functie en de bedoeling van cliëntenparticipatie, of een te weinig doordachte voorbereiding van de implementatie van het proces, zorgt ervoor dat het participatieproces op een weinig kwaliteitsvolle manier doorlopen wordt en biedt de groep tevens weinig veiligheid (Alblas, 1983; Vandenbroele e.a., 2000).

** Men kan gebruikers mee laten vergaderen in een regionale stuurgroep waarbij de agenda en het taalgebruik niet aangepast zijn aan hen waardoor ze er niets van begrijpen en geen inbreng kunnen doen. Ze zitten er dan voor spek en bonen bij. Deze manier van werken werkt participatie niet in de hand, maar zorgt ervoor dat uitsluiting verder in stand gehouden wordt.*

De **visie** binnen Recht-Op: vanuit gelijkwaardigheid en solidariteit bestrijden we uitsluitingsmechanismen en bevorderen we integratie van mensen in armoede. Mensen in armoede zijn daarbij belangrijke partners. We brengen het cliëntenperspectief van mensen in armoede in het beleid.

Het **doel** van de themagebonden groepen: op basis van kennis van mensen in armoede maken we problemen zichtbaar en werken we veranderingsvoorstellen uit. We zoeken naar

partners die mee oplossingen kunnen realiseren. Individuele groei van mensen in armoede staat daarbij centraal.

Volgens mij is het doel van de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)' om de bestaande problemen in de jeugdhulpverlening aan te kaarten op punten waar het nodig is en voorstellen te formuleren. De bedoeling is dat ze er iets mee doen om zo de diensten te verbeteren zodat iedereen er beter van wordt. Daarnaast moeten ze naar ons luisteren: naar wij die altijd in een hoekje geduwd worden. Omdat onze stem echt kan tellen en helpen.

1.2 Participatieniveau

Bij de aanvang van het participatieproces dient de organisatie/overheid voldoende op de hoogte te zijn op welk niveau van participatie men wil handelen/beslissen (Verbeke, 1994). Men bepaalt op voorhand wat de grenzen en mogelijkheden zijn waarbij de leden zich kunnen bewegen.

Het bepalen van het niveau (=het kader) is belangrijk om de verwachtingen van de groepsleden realistisch te houden en duidelijk weer te geven wat hun rol in het proces is en kan zijn. Groepsleden worden op deze manier bewust van de mogelijke grenzen en de mogelijkheden van hun inbreng.

Men moet ervoor zorgen dat men geen proces van **schijnparticipatie** opzet. Zo wordt participatie een inhoudsloos begrip en worden de groepsleden "misbruikt". Het is belangrijk om duidelijk te maken over welke vorm van participatie men het heeft (Moras, 2001). Participatie mag niet louter gezien worden als **onderdeel** van een therapeutisch proces, als een onderdeel van de ontwikkeling van de gebruiker omdat dan de meerwaarde voor zowel de groepsleden als de dienst/ overheid grotendeels verloren gaat (Vandenbroele e.a., 2000). De grondslag van participatie is het luisteren naar mensen en rekening houden met hun noden, bezorgdheden en vragen.

** Soms krijgen we een telefoon van een dienst met de vraag of iemand die ze begeleiden mag deelnemen aan de groepswerking omdat deze persoon wat sterker moet worden. We gaan echter niet in op deze vraag. Mensen die willen deelnemen aan de groepsbijeenkomsten moeten mee willen nadenken en voorstellen mee willen formuleren en niet enkel komen om er zelf sterker van te worden.*

Het aanbod dient afgestemd te zijn op de noden van de deelnemers en vertrekken vanuit een duidelijke visie. Het volstaat niet om **participatie** te **promoten** binnen een dienst om de doelgroep effectief te bereiken. Men moet precies omschrijven wat men concreet onder participatie verstaat en hoe men deze wil bewerkstelligen. Het formaliseren van participatiekanalen en structuren, of het wettelijk vastleggen ervan garandeert nog geen participatie. Er zijn namelijk veel '**inhoudsloze**' **structuren** (Steunpunt, 2001; Vandenbroele e.a., 2000).

Binnen Recht-Op bepalen groepsleden het proces en de inhoud van de groepswerking in grote mate mee. Naast het groepswerk hebben de groepsleden een inbreng bij de werking van Recht-Op. Ze maken deel uit van de jury tijdens een sollicitatiegesprek en kunnen aanwezig zijn op de Raad van Beheer. Indien ze vragen of bemerkingen hebben over de werking van Recht-Op worden deze ernstig genomen en wordt er bekeken in welke mate we

eraan tegemoet kunnen komen. Binnen het project Een Paar Apart,¹⁹ dat geënt is op Recht-Op, is er een ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting* in dienst.

1.3 Doelgroep

Vanaf het begin stelt de dienst allerlei vragen: wie willen we bereiken en hoe? Hoe gaan we op zoek naar mogelijke groepsleden? Op welke manier vragen we hen om deel te nemen aan de groepswerking? Waarom nodigen we hen uit?...

Voor men een groep opstart, wordt de doelgroep duidelijk bepaald (Verbeke, 1994).

Er zijn verschillende mogelijke **selectiecriteria**. Men kan een selectie maken naargelang de problematiek, de leeftijd, het geslacht, de afkomst, de sociale achtergrond en de persoonlijkheid. Deze selectie houdt een meerwaarde in voor zowel het proces als de individuele leden.

** Wanneer men er voor kiest om te werken met een bepaalde groep moet men bewust op voorhand weten welke groep men wil bereiken en waarom. De gemaakte selectie moet wel een meerwaarde inhouden. Soms kan het beter zijn om bijvoorbeeld alleen te werken met mensen in armoede omdat de taak van de groep eruit bestaat deze ervaringen te bundelen en voorstellen uit te werken.*

Afhankelijk van werking tot werking moet men voldoende tijd besteden aan het analyseren van de mogelijke groepsleden en besluiten welke selectiecriteria relevant zijn bij het opstarten van de groep (Van Riet, 1997; Verbeke, 1994).

** Het is binnen de jeugdzorg niet altijd even duidelijk wie de cliënt is: is het de jongere zelf, zijn/haar ouders, de opvoedingsverantwoordelijken of de leefomgeving. In al deze gevallen is het belangrijk om op voorhand duidelijk te bepalen wie je wilt betrekken en voor welke thema's. Het kan goed zijn dat er binnen een dienst zowel participatief gewerkt wordt met de jongeren als met hun ouders rond specifieke thema's.*

Men kan er voor kiezen om een groep samen te stellen die enkel bestaat uit gebruikers. Anderzijds kan men ervoor opteren om te werken met een gemengde groep bestaande uit gebruikers, niet-gebruikers en hulpverleners of andere relevante personen. Elk van deze vormen heeft zijn voor- en nadelen. Een homogene groep zorgt voor een grotere herkenning waardoor het onderlinge vertrouwen vlugger geïnstalleerd wordt. Een heterogene groep zorgt dat er meer verschillende perspectieven aanwezig zijn omtrent een thema, waardoor er minder éézijdig nagedacht wordt.

Wanneer men werkt met een groep bestaande uit gebruikers en hulpverleners is het van groot belang de aantallen in het oog te houden. Om dan participatief te werken, is het noodzakelijk dat het aantal cliënten en het aantal hulpverleners minstens evenredig zijn en dat de groepsleden centraal staan (Vandenbroele e.a., 2000). Er wordt op gelet dat elk groepslid zowel de mondige als de minder mondige zich veilig voelt.

Om ervaringen uit te wisselen en voorstellen te formuleren, is het noodzakelijk dat men groepen samenstelt die bestaan uit leden die nauw betrokken zijn of ervaring hebben met het probleem / het thema (SBJP, 1998).

¹⁹ Een Paar Apart startte in 1998 als project van RISO-Antwerpen (buurt- en opbouwwerk in de stad) en Recht-Op vzw. Ondertussen is het project ontwikkeld tot een methodiek waarbij 'gearrangeerde ontmoetingen' plaatsvinden tussen mensen in armoede en mensen die niet in armoede leven. Concreet gaan mensen in duo naar het theater, de film, musea,... Zowel op het Kiel (i.s.m. Cultuurcentrum De Kern) als in Borgerhout is de methodiek omkaderd door een tweewekelijks Cultuurcafé (onder het beheer van Recht-Op, gefinancierd door het OCMW en het Stedenfonds).

** Wanneer er slechts één of twee cliënten deelnemen in een groep met 10 hulpverleners, kunnen deze zich niet waarmaken in de groep en kan men niet spreken van participatie.*

Binnen Recht-Op werken we met een groep die bestaat uit volwassen mannen en vrouwen die in armoede leven. De groep wordt begeleid door twee betaalde professionele krachten²⁰. Voorwaarden om deel uit te maken van de groep zijn: solidair zijn met elkaar en in armoede leven. We werken niet volgens vaste criteria van armoede om mensen te selecteren. Tijdens het kennismakingsgesprek²¹ maken we duidelijk wie we zijn en kaarten we het thema armoede aan. Hierdoor voelen wij of de geïnteresseerden zelf aan of hij/zij binnen onze werking/doelgroep past.

Mensen die uit de armoede geraakt zijn, moeten ook deel kunnen uitmaken van de groep. Ze zijn een steun en stimulans om anderen te tonen dat je uit de armoede kan geraken. Ze trekken anderen recht indien ze het even niet meer zien zitten. Solidariteit moet een criterium zijn om deel uit te maken van de groep en niet de financiële situatie.

Allochtone mensen in armoede maken tot nog toe geen deel uit van de werking. We sluiten ze niet bewust uit, maar merken dat ons aanbod niet afgestemd is op deze doelgroep of spreken hen niet rechtstreeks aan.

Ook allochtonen moeten deel kunnen nemen aan de groep. Ze moeten dan wel in armoede leven, solidair met ons zijn en Nederlands praten. Want als ze geen Nederlands spreken, kunnen we hen niet verstaan. Ik zou het interessant vinden om te horen wat hun moeilijkheden zijn en hoe zij naar armoede kijken. Ik zou dan misschien meer van hen begrijpen.

Daarnaast maken naast de groepswerker en de individuele ondersteuner, externen (hulpverleners, deskundigen, begeleiders of geïnteresseerden) soms deel uit van de groep, maar altijd tijdelijk en op uitnodiging. Dit is een bewuste keuze om de veiligheid binnen de groep te garanderen en de doelstelling die we voor ogen hebben te bereiken.

** Mensen in armoede worden al te vaak uitgesloten in de samenleving. Daarom creëren we binnen Recht-Op een forum voor hen waarbij ze niet uitgesloten worden en waar hun verhaal serieus genomen wordt. Om het proces werkbaar te houden is er solidariteit en veiligheid nodig. Mensen in armoede praten vanuit dezelfde context en herkennen vlug elkaanders verhaal.*

** Stel dat we mensen die niet in armoede leven opnemen in de groep bestaat het gevaar dat we veel tijd moeten steken in het sensibiliseren van hen voor het thema armoede. Terwijl het onze opdracht is om de samenleving te sensibiliseren en structurele veranderingen tot stand te brengen. De opdracht van de groep zou dan veranderen.*

Hulpverleners kunnen af en toe aanwezig zijn op de groep, maar dit mag geen regel zijn. Ze hebben geen ervaring met armoede en komen bedreigend over. Stel dat je op de groep een verhaal vertelt over je situatie thuis en de hulpverlener vindt het niet meer kunnen. Vanuit zijn meldingsplicht zal hij dan misschien actie ondernemen. Dit zou ervoor zorgen dat we niet meer alles kunnen of durven vertellen. Bij de werkers van Recht-Op is dit anders. Wanneer we dingen vertellen, willen ze ons helpen en gaan

²⁰ Zie deel 1, hoofdstuk 2: Voorstelling Recht-Op.

²¹ Zie deel 2, hoofdstuk 2.3: Installeren groepswerking.

we eventueel samen op zoek naar een oplossing. Hulpverleners zouden een andere positie hebben op de groep dan de werkers van Recht-Op.

Mensen zonder ervaring in armoede kunnen geen deel uitmaken. Zij kunnen geen bijdrage leveren. Ze zouden waarschijnlijk enkel deel uitmaken van de groep omdat ze willen weten wat armoede is en wat het is om erin te leven.

1.4 Grootte van de groep

Er is geen sluitende maatstaf voor de grootte van de groep.

Een te grote groep is inefficiënt omdat er weinig kans tot uitwisseling is. Hierdoor groeit het vertrouwen in elkaar trager en is er minder sprake van interpersoonlijke relaties.

Een te kleine groep daarentegen zorgt ervoor dat de groepsleden een druk kunnen voelen. Doordat men met minder is, valt het direct op als iemand niet aanwezig is of heeft men het gevoel dat men bekeken wordt als men niets zegt. Dit kan benauwend werken (Van Riet, 1997).

Het is als groepswerker belangrijk om na te gaan wat het beste aantal groepsleden is om een kwalitatief participatieproces op te kunnen zetten afhankelijk van de doelgroep en het participatieniveau.

Ik vind dat men de grootte van de groep moet afwegen aan de tijd die we hebben. Als we met te veel zouden zijn, is er te weinig tijd om iedereen zijn ervaringen te vertellen. Volgens mij zou dit er voor zorgen dat mensen afhaken.

Voor mij mag de groep bestaan uit 12 à 15 man. Meer is niet meer goed omdat er dan geen tijd en ruimte is om iedereen de nodige persoonlijke aandacht te geven. Het is belangrijk dat iedereen voldoende persoonlijke aandacht krijgt. Ook voor de veiligheid is meer dan 15 niet goed. Bij minder dan 12 leden zijn er te weinig ervaringen om uit te wisselen.

Binnen Recht-Op wordt het aantal beperkt tot een vijftiental leden. Hierdoor kan er taakgericht gewerkt worden.

De individuele ondersteuner bereikt meer mensen. Sommige mensen krijgen individuele ondersteuning met de optie om op langere termijn in te stromen in de groepswerking. Anderzijds kunnen mensen die niet meer deelnemen aan de groepswerking blijvend een beroep doen op individuele ondersteuning (= voor- en nazorg).

1.5 Tijdsduur

De groep verloopt als een continu proces. Het is een traject dat allerlei stappen met elkaar verbindt. Om het traject op een efficiënte manier op te zetten, bepaalt de dienst eerst een aantal zaken zoals het aantal bijeenkomsten, de duur van de groep en de frequentie van bijeenkomsten.

Het volstaat soms niet om enkel taakgerichte groepen te installeren waarin mensen een inbreng hebben. Bepaalde mensen zijn het niet gewoon om hun mening te geven. In deze gevallen is het belangrijk de nodige tijd te geven om een proces van vertrouwen en veiligheid op te bouwen. Er kan bijvoorbeeld een cursus/training opgezet worden om hen in eerste instantie te leren opkomen voor en te leren uiten van hun mening (Vandenbroele e.a., 2000).

Toen ik voor het eerst hoorde dat Recht-Op werkt aan veranderingen voor de mensen zelf geloofde ik er weinig van. Het heeft een tijdje geduurd vooraleer ik iedereen kon vertrouwen en ik heb (ook in de persoonlijke contacten met de werkers) gevoeld dat ze

achter mij staan. Daarna heb ik me er meer mee beziggehouden en heb ik mijn plaats in de groep gevonden.

- **Aantal bijeenkomsten**

Bij sommige groepen wordt er van bij het begin vastgelegd hoeveel keer de groep zal samenkomen om na te denken rond een bepaald thema. Bij andere groepen ligt dit niet zo strikt vast. Toch is het de bedoeling van elke taakgerichte groep om in een bepaald tijdsbestek na te denken over een thema en voorstellen te formuleren.

Het is belangrijk om de groepsleden attent te maken op het feit dat de groep of het thema ooit zal eindigen. Afhankelijk van de organisatie zal de mogelijkheid erin bestaan om al dan niet verder deel te nemen aan een groepsproces rond een ander thema.

** De groepswerkingen binnen Recht-Op blijven doorlopen. Elk werkjaar kiezen we een nieuw thema, maar de groepsleden kunnen blijvend deelnemen aan de groepswerking. Het proces blijft doorlopen enkel het thema verandert.*

Bij de planning van het aantal groepsbijeenkomsten dient men rekening te houden dat er voldoende tijd uitgetrokken wordt enerzijds om de groep een groep te laten worden en anderzijds om het thema op een kwaliteitsvolle manier uit te werken (Moras, 2001; Vandenbroele e.a., 2000; Van Riet, 1997).

Het was jammer dat er al op voorhand bepaald werd wanneer het project ‘de kids en wij (de ouders)’ afliep. Er was geld voor de projectwerker om te werken tot eind juni 2004. Daarna is het geld op en kan ze niet langer blijven. Binnen het project dat een jaar liep hadden we weinig tijd.

Binnen Recht-Op werken de groepsleden ongeveer één werkjaar rond een bepaald thema. Het kan gebeuren dat één werkjaar overschreden wordt als het werkveld omtrent een thema heel uitgebreid is. De groepswerking blijft bij het opnemen van een nieuw thema gewoon doorlopen.

** Er werd 18 maanden gewerkt rond het thema ‘gezinnen in de jeugdhulp’. Dit thema was levendig zowel in de groep als in het Vlaamse beleid. Het thema hield heel wat subthema’s in zich die besproken konden worden. Er werd niet alleen stilgestaan bij de rechten van ouders, maar ook bij het dossier, het doorgeven van informatie en de gevoelens die ouders hebben wanneer ze geconfronteerd worden met de jeugdhulp.*

** Aan het thema OCMW op Recht-Op Kiel werd er langer dan een jaar en een half gewerkt. Er kamen in het groepsproces heel wat subthema’s aan bod omtrent het thema.*

- **Frequentie groepsbijeenkomsten**

De frequentie van de groepsbijeenkomsten is een ander aandachtspunt. Op voorhand wordt bepaald waar (plaats moet laagdrempelig en bereikbaar zijn) en wanneer men zal samenkomen. Daarnaast legt men ook vast hoelang de bijeenkomsten zullen duren en op welk tijdstip. Bij dit laatste is het van groot belang rekening te houden met de beschikbaarheid van de doelgroep (De Cirkel, 1996; Van Riet, 1997).

** **Bij Recht-Op** komen de groepen tweewekelijks samen van 9u30 tot 12u. De kinderen zijn naar school en de ouders hebben vrij. Alleen voor de mensen die overdag werken is er geen mogelijkheid om deel te nemen aan de groep. We houden bewust geen groep op woensdagnamiddag omdat de kinderen dan thuis.*

Om naar de groep van Recht-Op te komen, moet je tijd vrij hebben. Er zijn veel mensen die werk vinden en niet meer kunnen komen. Doordat je vooruit komt in het leven en werk vindt, kun je niet meer deelnemen aan de groep, ook al deed je dat zo graag en ervaren de je het als iets positiefs in het leven. Dat is jammer.

Door het duidelijk vastleggen van de frequentie van de groepsbijeenkomsten bouwt men een structuur. Deze structuur biedt voor de groepsleden zekerheid en veiligheid (Recht-Op, 1996).

- **Tempo van de groep**

De groepswerker bewaakt het tempo van de groep (Moras, 2001; Van Veen, 1991). Binnen het taakgericht werken met groepen is het van groot belang het proces af te stemmen op het tempo van de groepsleden (Vandenbroele e.a., 2000). Hierdoor voelen de leden zich erkend en kunnen ze op een goede manier deelnemen aan het groepsgebeuren (Vermeulen, 1994). Een te hoog tempo waarbij men te veel van de groepsleden verwacht, leidt ertoe dat men zich opnieuw een negatief zelfbeeld gaat toeschrijven. Omdat men niet kan voldoen aan deze verwachtingen. Wanneer men anderzijds te traag vooruitgaat, leidt veel energie van de groep slechts tot weinig vooruitgang en weinig resultaat, of tot demotivatie (Recht-Op, 1996).

** Wanneer er veel dingen afkomen op de groep (geven van vorming, aangaan dialoog, groepsbijeenkomsten, presenteren voorstellen,...) vraagt de groepsleider tijdens de groepsbijeenkomsten of dit tempo gevolgd kan worden door alle groepsleden. Dit is belangrijk om na te gaan wat de groep kan dragen en of er eventueel afspraken verplaatst of afgezegd moeten worden.*

Binnen Recht-Op gebeurt het dat tijdens het werkjaar leden genoodzaakt zijn om de groep te verlaten omwille van familiale of arbeidsomstandigheden. Wanneer de groepsleden regelmatig wisselen, dient men het (geplande) thema op geregelde basis te toetsen aan de behoeften van de groepsleden en zo nodig bij te sturen. De groepsleden die niet meer kunnen komen, worden wel verder betrokken bij de werking van Recht-Op.

** Groepsleden die niet meer naar de groep kunnen komen, worden verder op de hoogte gehouden van de groepswerking. Dit aan de hand van de maandelijkse nieuwsbrief²², via het verder aanbieden van individuele ondersteuning of via de verslaggeving. Mensen die (tijdelijk) afvallen worden gevraagd om terug lid te worden van de groep.*

Groepsprocessen die een structurele verandering beogen, zijn vaak processen van lange adem. Om groepsleden niet te ontmoedigen, betrekken we hen bij alle stappen die gezet worden en werken we met tussendoelen en resultaten op korte termijn (Vandenbroele e.a., 2000).

1.6 Aantal groepswerkers

Het aantal groepswerkers dat een groep begeleidt, is geen vast gegeven. Het hangt af van de doelgroep, het aantal groepsleden en de manier van werken.

Sommige groepen worden door slechts één groepswerker begeleid. Hierbij wordt er meer verantwoordelijkheid doorgeschoven naar de groepsleden. Denken we bijvoorbeeld maar aan

²² Zie deel 2, hoofdstuk 3.3: Werkinstrumenten voor het begeleiden van een taakgerichte groepsproces.

het nemen van het verslag en het ondersteunen van groepsleden die het moeilijk hebben tijdens de bijeenkomst.

Andere groepen kiezen ervoor om te werken met **twee** groepswerkers. De begeleiders kunnen elkaar aanvullen, verbeteren en evalueren. Ook kan de groep doorgaan als één van de twee groepswerkers uitvalt.

Indien er twee groepswerkers zijn, is het noodzakelijk om de rollen duidelijk te verdelen. Dit is niet alleen efficiënt voor de groepswerkers onderling, maar dit schept ook duidelijkheid en structuur naar de groepsleden. De eerste begeleider kan het woord doen en de bijeenkomsten leiden, terwijl de tweede groepswerker aantekeningen en het verslag maakt. Deze kan ook om verduidelijking vragen indien er iets niet duidelijk is of de eerste groepswerker te vlug gaat. Verder kan de tweede groepswerker belangrijke zaken opmerken en signaleren die de eerste groepswerker niet ziet of laat liggen, zoals een belangrijke opmerking die gemaakt wordt of bepaald non-verbaal gedrag van de groepsleden.

Om het proces werkbaar te houden en structuur te bieden, is belangrijk dat de twee groepswerkers elkaar aanvullen en niet met elkaar in discussie gaan tijdens de groepsbijeenkomsten. Ze vormen één team dat gebruik maakt van elkaars inzichten en expertise (SBJP, 1998; Vandenbroek & Staes, 1995).

Er kan ook voor gekozen worden om te werken met **meer dan twee** groepswerkers indien dit functioneel is voor het groepsproces. Wanneer er gekozen wordt om met een grote groep te werken of er vaak gewerkt wordt in kleinere groepen kan men kiezen voor meerdere groepswerkers. Ook hier is het belangrijk om de rollen duidelijk te omschrijven.

** Bij de Tichel (dagcentrum – Bijzondere Jeugdzorg) zijn alle begeleiders aanwezig op de 'koffieklets'. De thema's die aan bod komen, worden onderling verdeeld zodat elke begeleider een stuk van de bijeenkomst leidt. Dit omwille van verschillende redenen: elke begeleider komt in het dagcentrum in contact met alle kinderen, ook al begeleiden ze maar een beperkt aantal gezinnen. Ouders krijgen het gevoel dat ze door het ganse team gedragen worden en er terecht kunnen. De individuele begeleider kan de ouders die hij begeleidt meer ondersteunen tijdens de koffieklets en dingen terug opnemen in de individuele begeleiding indien nodig. Ouders leren op deze manier alle begeleiders kennen en kunnen zo eigenlijk bij elke begeleider terecht. Voor de begeleiders is het boeiend en leerrijk te zien hoe afspraken met de ouders tot stand komen en vanuit welke redenen.*

Het begeleiden van een groepsproces door een hulpverlener die actief is binnen de werking kan ertoe leiden dat de groepsleden minder vertrouwen hebben of zich onveiliger voelen in de groep. Ze durven dan niet alles vertellen omdat de groepswerker ook hun individuele hulpverlener is. Als organisatie is het belangrijk om op zoek te gaan naar een neutrale persoon. Deze persoon is best geen hulpverlener binnen de organisatie. Het is voor de gebruikers verwarrend indien iemand zowel de rol van hulpverlener als de rol van groepswerker opneemt.

Wanneer een hulpverlener een groep leidt om na te denken rond het beleid van een organisatie zouden we niet alles durven vertellen. We zouden schrik hebben dat hij de informatie die we vertellen tijdens de bijeenkomsten zou misbruiken. Stel dat we op een bijeenkomst vertellen dat we ons kind een tik op zijn billen gegeven hebben, zou hij dit mis kunnen verstaan en verdere maatregelen nemen.

Binnen Recht-Op wordt de groep begeleid door de groepswerker in tandem met de individuele ondersteuner²³. De manier van werken tijdens de bijeenkomsten verschilt nauwelijks van de manier van werken indien er twee groepswerkers zijn. De taken van de groepswerker en de individuele ondersteuner zijn op voorhand duidelijk vastgelegd. De individuele ondersteuner neemt verslag en maakt de nodige opmerkingen of vragen ter verduidelijking tijdens de groepsbijeenkomst. Hij heeft meer oog voor de individuele groepsleden en het proces terwijl bij de groepswerker vooral het thema op de voorgrond staat.

** Omwille van financiële redenen werd de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)' binnen Recht-Op door slechts één groepswerker begeleid. Hierdoor werd er meer verantwoordelijkheid doorgeschoven naar de groepsleden (o.a. voor het maken van het verslag en ondersteuning van groepsleden die het moeilijk kregen op de groep). Tijdens de duur van het project voelde de groepswerker aan dat het ontbreken van een individuele ondersteuner een gemis was voor de groepsleden.*

** Als groepswerker nam ik gedeeltelijk de tijd om individuele ondersteuning te bieden aan groepsleden. Dit bemoeilijkte wel het proces omdat het voor de groepsleden niet altijd duidelijk was wat mijn taak was en wat ze wanneer van mij konden verwachten. Dit schepte verwarring.*

Vanuit Recht-Op heeft zowel de groepswerker als de individuele ondersteuner een 'bevoorrechte positie' doordat zij geen hulpverlening bieden aan de groepsleden. Recht-Op is een onafhankelijke dienst die wel samenwerkt met hulpverleningsinstanties, maar er zelf geen is. Hierdoor kunnen de groepsleden meer vrijuit hun mening zeggen omdat ze weten dat dit geen gevolgen inhoudt.

Stel dat mijn dienst een groep start die begeleid wordt door mijn hulpverlener die ook af en toe bij mij thuis komt. Dan zou ik niet alles durven zeggen. Want misschien zeg ik dan wel dingen die hij niet wil horen en wil hij me dan niet meer helpen. Bij Recht-Op kunnen we alles zeggen omdat het niet over de werking van Recht-Op gaat, maar wel over diensten waarmee we het moeilijk hebben. Zij kunnen volledig achter ons staan.

2. Rekrutering van groepsleden

Indien men van nul start, vereist het een serieuze investering in het bepalen van het doel en de werkwijze van een groep. Op deze manier kan men pas gericht op zoek gaan naar groepsleden (Recht-Op, 2000; Van Riet, 1997). Hieronder beschrijven we een aantal handvatten om mensen op een gerichte manier aan te spreken en te rekruteren volgens de volgende stappen:

Bekendmaking groepswerking
Rekruteren van mogelijke groepsleden
Installeren van de groep

2.1 Bekendmaking groepswerking

In eerste instantie is het belangrijk om het project bekend te maken en ervoor te zorgen dat de potentiële deelnemers op een duidelijke en verstaanbare manier geïnformeerd worden. Vooraleer men effectief van start kan gaan met de groep hangt alles af van de wijze waarop

²³ Zie deel 1, hoofdstuk A: Voorstelling Recht-Op

het aanbod voorgesteld wordt (Steunpunt, 2001; Van Riet, 1997; Verbeke, 1994). Het **bekendmaken** van een groepswerking kan op verschillende manieren verlopen. Het kan via een begrijpbare folder die al dan niet toegelicht wordt, via een informatievergadering of via een informele babbel. Mond-aan-mond reclame zorgt ervoor dat de drempel om in een groep te stappen kleiner wordt. Voor mensen in armoede blijft een ‘gezicht kunnen plakken’ op en een persoonlijk gesprek met de groepswerker een noodzakelijk gegeven. Het geven van succeservaringen van de groep (bijvoorbeeld een gesprek met een minister, of een aanpassing van een decreet of maatregel) kan iemand over de streep helpen. Dit geeft aan dat de groepswerking iets nuttigs doet en dat het zinvol is om eraan mee te werken. Men dient ervoor te waken dat men realistisch blijft en geen té positief of verkeerd beeld voorspiegelt van de effectiviteit van het groepsgebeuren. Vaak veranderen er slechts kleine dingen en is het een proces van lange adem. Dit moet duidelijk zijn voor de potentiële groepsleden.

Ik ben in de groep terechtgekomen via mijn vrouw die in de groep zat. Ik hoorde er haar vaak over praten en zo kreeg ik ook interesse om mee te komen.

Ik ben gestimuleerd door iemand anders die ook in de groep zou komen. Hij zei dat hij het goed zou vinden als ik ook mee kwam.

Ik ben bij Recht-Op terechtgekomen via een voorstelling van het thema ‘dossier’ en de voorstelling van het project. Daarna ben ik persoonlijk aangesproken door de groepswerker die me overtuigd heeft om eens af te komen.

Mensen in armoede komen niet zo snel buiten. Men vindt niet iedereen op straat. Daarom is het belangrijk om **bewust op zoek** te **gaan** naar mensen in armoede. Dit kan op plaatsen waar zij vaak komen, bijvoorbeeld voedselbedelingspunten of bepaalde diensten. Ook op een buurtfeest kan de groepswerker reclame maken. Dit zorgt ervoor dat de mensen de groepswerker achteraf herkennen en vlugger zullen langskomen.

** De beginnende werking van Recht-Op Borgerhout organiseerde een opendeurdag. Het huis werd opengesteld en mensen werden geïnformeerd over de werking. De bedoeling was enerzijds om de werking bekend te maken in de buurt en anderzijds om nieuwe leden voor de groepswerking te werven. Als beginnende werking is het niet altijd gemakkelijk om leden te vinden.*

** De projectwerker van het project ‘de kids en wij (de ouders)’ kon voor de voorstelling van het project bij een aantal diensten een beroep doen op groepsleden van de basisgroep van Recht-Op Dam/Schijnpoot. Dit maakte het gemakkelijker om de werking bekend te maken en weer te geven wat de groepsbijeenkomsten inhouden omdat groepsleden zelf mee de werking uitlegden.*

Men kan natuurlijk maar van start gaan als men leden heeft die gemotiveerd/geïnteresseerd zijn om mee te denken over welbepaalde thema’s. In het voorstadium van de groep bestaat er nog geen echte groep, maar is er wel al een **beeld** gevormd door de potentiële groepsleden. Bij elk groepslid zal dit beeld anders zijn en invloed hebben op de motivatie waarom hij/zij deelneemt aan het groepsgebeuren. Het is belangrijk om dit in het achterhoofd te houden als groepswerker. Het gevaar bestaat dat de **verwachtingen** van de groepsleden niet beantwoord worden of dat de veranderingseffecten niet zichtbaar zijn. Dit kan tot gevolg hebben dat de groepsleden het nut van het groepsproces niet inzien en hun gevoel van uitsluiting versterkt wordt (Steunpunt, 2001).

In dit stadium kan de groepswerker al nagaan wat de wensen en vragen van de mogelijke deelnemers zijn met betrekking tot bijvoorbeeld de plaats en tijdstip van samenkomst (Van Riet, 1997). Daarnaast kan hij vragen naar suggesties voor het werven van andere kandidaat-groepsleden. Het zal erg afhangen van de werking van de desbetreffende organisatie en van de groepswerker of en in welke mate potentiële groepsleden in dit stadium al (actief) betrokken worden.

2.2 Tips om leden te rekruteren

In wat hierna volgt, geven we een aantal tips om mensen in armoede aan te spreken om deel te nemen aan de groepswerking. Deze tips kwamen tot stand tijdens een overlegmoment met groepsleden van Recht-Op Dam/Schijnpoort, Recht-Op Borgerhout, het project 'de kids en wij (de ouders)' en Wieders (een vereniging waar armen het woord nemen - Brugge).

Mensen in armoede zijn in het verleden vaak geconfronteerd met onrespectvol gedrag, hebben geen gehoor gekregen of werden nooit iets gevraagd. Sommige mensen zijn moe gevochten. Dit alles maakt de drempel om in een groep te stappen nog groter.

Om deze drempels weg te nemen moet **iedereen welkom** zijn. Mensen kunnen **vrijwillig** deelnemen aan de groep. Niemand mag geforceerd worden om deel te nemen of om dingen te zeggen die hij niet wil. Zo heeft elke persoon recht op medezeggenschap op een wijze die door zichzelf gewenst wordt (Gier e.a., 1998).

** Soms voel je als groepswerker een bepaalde druk bij iemand die doorverwezen is door een bepaalde dienst om deel te nemen aan de groepswerking. Het gebeurt dat diensten mensen doorverwijzen naar onze groepswerkingen om ze 'sterker te maken'. Maar dat is niet de bedoeling van onze groepswerkingen. Op deze momenten is het belangrijk dat de groepswerker nagaat wat de persoon zelf wil en waarom hij doorverwezen werd.*

** De groepswerker werkt uitnodigend voor nieuwe (potentiële) groepsleden: hij onthaalt ze vriendelijk, neemt tijd voor een babbel en toont betrokkenheid bij hun situatie.*

De groepswerker mag mensen niet te snel uitnodigen. Een potentieel groepslid dient de mogelijkheid te krijgen om vertrouwen te krijgen in de dienst en in de groepswerker. Te vlug iemand bij de groep willen betrekken, kan een afschrikkend effect hebben. De potentiële deelnemer heeft het recht wantrouwend te zijn bij aanvang. Het aanbieden **van individuele ondersteuning** zorgt er voor dat iemand op een veilige manier kan kennismaken met de organisatie en met de groepswerker. De persoon komt via de individuele ondersteuner in contact met de groepswerking. Hierdoor is de instap gemakkelijker. Ook via contacten in verband met de kinderen kunnen ouders aangesproken worden om in de groepswerking te stappen.

Het **thema** dat met de groep besproken wordt, speelt ook een belangrijke rol. Iemand die geen ervaring of affiniteit heeft met het thema, zal minder vlug geneigd zijn om in de groep te stappen.

Ook al s er nog niet veel groepsleden zijn, is het van belang om dan toch te **beginnen**. Een groep die al opgestart is, trekt meer aan dan een groep die nog op touw moet gezet worden. Met de groep kan men dan mensen wakker schudden en ze enthousiast maken om ook deel te nemen.

Er moeten zo **weinig** mogelijk **drempels** zijn waardoor mensen in armoede niet aan de groep zouden (kunnen) deelnemen. Daarbij denken we aan een moeilijk bereikbare plaats,

financiële bijdragen en bijeenkomsten wanneer de kinderen thuis zijn. Vele mensen zitten met gevoelens van angst om uitgelachen te worden en onwetendheid wat betreft deze vorm van groepswerkingen. Het is belangrijk om dit tijdens een eerste gesprek bespreekbaar te maken. Hierdoor zullen mensen minder schrik hebben om de eerste keer naar een bijeenkomst te komen. Het is noodzakelijk dat er bij de instap van nieuwe leden zo weinig mogelijk eisen gesteld worden (In Petto, 2002; Verbeke, 1994).

2.3 Installeren groepswerking

Het samenstellen van een groep gebeurt niet vanzelf. Aan het vormen van een groep en het behouden van de groepsleden dient de nodige aandacht en tijd besteed te worden.

Bij de installatie van een groepswerking dient men rekening te houden met het gegeven dat deelname aan een groepswerking **geen evidentie** is. Groepswerking doet bij de leden beroep op een aantal attitudes en vaardigheden dat bij aanvang niet altijd aanwezig zijn. Het is belangrijk dat mensen die deel willen uitmaken van de groep op een duidelijke en begrijpbare manier **geïnformeerd** worden over de groep en de werking van de organisatie/sector (Recht-Op, 1996). Aangezien groepswerk verschillende vormen kan aannemen en verschillende hoofd- en nevendoelen heeft, is het belangrijk dat de groepswerker de vorm, de sfeer, de groepssamenstelling, het verloop van de groepsbijeenkomsten en de doelstellingen van bij het begin duidelijk meedeelt aan de potentiële groepsleden. Het is pas als de doelstellingen duidelijk zijn dat mensen bewust kunnen kiezen om deel te nemen aan het groepsproces.

Ik ben bij Recht-Op terechtgekomen omdat een werker van Recht-Op een voorstelling kwam geven op de dienst waar ik toen in begeleiding was. Het maakte me nieuwsgierig en ik besloot om eens te gaan en het te proberen.

De eerste keer dat ik kwam, had ik veel schrik. Je kent niemand en je weet niet hoe je met de anderen om moet gaan.

De eerste keer dat ik bij de groep van Recht-Op terechtkwam, had ik veel vragen op voorhand. Bij de eerste groepsbijeenkomst had ik wel onmiddellijk een goed gevoel: ik werd direct aanvaard en kreeg de kans om te zijn wie ik ben. Vanaf het begin gooie je je wel niet volledig los. Dat duurt even.

Ik nam een afwachtende houding aan. Ik kende de mensen niet. Ik had vragen zoals: wat zal er gebeuren? Wat zullen ze van mij denken? Wat zal er gezegd worden? Tijdens de eerste groepsbijeenkomsten zei ik niet veel en luisterde ik vooral. Ik schrok van de vele ervaringen die men vertelde. Vaak had ik deze nog nooit gehoord en wist ik niet dat het nog zo erg kon zijn.

Ik voelde dat ik hier wel kon passen in de groep. Iedereen is hier heel spontaan en open. Dat is niet overal.

Het nieuwe groepslid moet niet alleen op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheden tot individuele ondersteuning, financiële vergoedingen (zoals terugbetaling vervoer) en oppas mogelijkheden. Hij dient ook overtuigd te worden dat zijn deelname een belangrijke bijdrage levert tot mogelijke verandering van het beleid. Dit alles gebeurt op een voor de mensen begrijpbare manier.

We vinden het belangrijk dat we weten wat we van Recht-Op mogen verwachten. De groep is er om te werken, maar er is wel aandacht voor andere vragen van de groepsleden.

In het begin had ik een totaal verkeerd beeld van de groep. Ik ben er ingesmeten via iemand die ik ken en wist eigenlijk niet naar welke bijeenkomst ik ging. Het was voor mij de eerste keren een grote soep.

De **eerste keer** dat geïnteresseerde groepsleden **samenkomen**, is er nog geen sprake van een groep. Men kan slechts spreken van een losse verzameling individuen met elk hun verleden, gevoelens, verwachtingen en wensen. Een (nieuwe) groep moet groeien. We starten met mensen die elkaar leren kennen en interpersoonlijke relaties aangaan naarmate het proces vordert. Het is van groot belang dat er aan het vertrouwen gewerkt wordt (Alblas, 1983; Vermeulen, 1994). Vaak hebben gebruikers geen ervaring met het werken in groep en hebben ze geleerd om hun mond zoveel mogelijk te houden. Het vraagt dan ook veel geduld van de groepswerker om de groepsleden de nodige tijd te geven (Steunpunt, 2001; Van Riet, 1997; Van Veen, 1991; Verbeke, 1994).

Het doet goed om in de groep ervaringen te vertellen en te weten dat er iets mee gebeurt. Soms is het heel pijnlijk of moeilijk om je persoonlijke ervaringen te vertellen. Het is dan belangrijk dat er vertrouwen en veiligheid is in de groep. Ik voel me gerust dat mijn verhaal alleen in de groep blijft.

Het heeft lang geduurd voor we sociale contacten legden. Vooral door activiteiten buitenshuis zijn deze ontstaan (Barbecue, recepties, overlegmomenten,...). We bouwen moeilijk contacten op: we zijn in het verleden al zo vaak misbruikt of met ons hoofd tegen de muur gelopen dat het wantrouwen heel groot is.

Eenmaal mensen **in** de groep **stappen**, is het nog niet altijd zeker dat ze blijven komen. Ze hebben tijd nodig om na te gaan of het meewerken in de taakgerichte groep beantwoordt aan hun verwachtingen en of ze al dan niet geïnteresseerd zijn om er verder aan deel te nemen.

Binnen Recht-Op: naast de vaste kern van groepsleden wisselen de groepsleden regelmatig (mensen vinden werk, hebben andere zorgen aan hun hoofd of nieuwe mensen starten in de groep).

Het is belangrijk om als groepswerker hier de nodige aandacht voor te hebben en de groepsleden hiervoor de ruimte te geven.

Er wordt op voorhand een gesprek aangegaan met mogelijk geïnteresseerden voor de groepswerking.

Het **introductiegesprek** wordt gevoerd door de groepswerker samen met een groepslid. Tijdens dit gesprek wordt uitgelegd wat Recht-Op is, hoe we te werk gaan, wat de bedoeling is en hoe de groep werkt. Er wordt duidelijk gemaakt wat de verwachtingen van Recht-Op ten aanzien van de groepsleden zijn en er wordt gepeild naar de verwachtingen van het potentiële groepslid. Er wordt ingegaan op alle vragen die uit het gesprek naar voren komen. Het voordeel dat een groepslid meegaat, is dat deze persoon de belevingskant vaak beter kan uitleggen dan de groepswerker: hij weet hoe het is om deel uit te maken van de groep en wat de meerwaarde er van is. De groepswerker geeft vooral informatie over de werking van de groep en over het proces.

Het is belangrijk dat je persoonlijk aangesproken wordt. We hebben veel negatieve ervaringen in ons leven en hebben het gevoel dat we nooit ernstig genomen worden. Het is goed om te weten dat je mening meetelt en dat je au sérieux genomen wordt. Zo kijken we ook positiever tegen het leven aan. We vinden het belangrijk dat we samen, de groepswerker en groepsleden, nieuwe mensen aanspreken. We weten zelf hoe het is om in

de groep te stappen. We verstaan elkaar beter. Als groepslid kun je een nieuw lid geruststellen.

Bij het eerste gesprek staat het bieden van **veiligheid** centraal. Het is belangrijk dat de groepswerker tijdens een eerste kennismaking niet direct alles afratelt, maar dat hij de nodige **tijd** en **aandacht** schenkt aan het luisteren naar de reden waarom ze gekomen zijn en naar hun verhaal en bezorgdheden. De persoon moet kunnen zeggen wat hij wil zonder het gevoel te hebben dat hij dingen moet vertellen die hij eigenlijk nog voor zich wil houden. De groepswerker dient daar een gezond evenwicht in te vinden en een 'verbinding' aan te gaan met de potentiële groepsleden. Hierdoor kunnen de groepsleden meer vertrouwen schenken en zullen ze zich meer op hun gemak voelen. De groepswerker spreekt groepsleden aan op hun interesses, mogelijkheden en vragen. Op deze manier zoekt hij een aanknopingspunt met de groepswerking.

** Zo wordt iemand die goed met een computer overweg kan, betrokken bij het opmaken van uitnodigingen.*

Mensen krijgen de mogelijkheid om tijdens het eerste gesprek een **vertrouwenspersoon*** mee te nemen. De **plaats** waar de kennismaking door gaat, wordt door henzelf bepaald. Afhankelijk van de situatie zal iemand dat liever thuis hebben, terwijl een ander liever ergens anders het gesprek houdt. De groepswerker vraagt daar expliciet om. Hij stelt de twee opties voor en het is de persoon zelf die kiest.

** Wanneer het gesprek op het bureau doorgaat, krijgt de persoon ook een rondleiding in het gebouw. Zo ziet hij waar we de groepsbijeenkomst doorgaat en wie er allemaal op Recht-Op werkt.*

Ik heb niet graag dat er iemand bij mij thuis komt. Ik denk dan dat ze zullen denken dat het hier vuil is of zoiets. Ik ga liever naar het bureau om een gesprek te houden.

Ik heb liever dat ze bij mij thuis komen. Dan moet ik niet met mijn kinderen naar een bureau gaan, maar kunnen zij spelen terwijl ik praat.

Bij de groepen van Recht-Op worden mensen lid gedurende verschillende **fasen** van het groepsproces. Het is niet zo dat mensen alleen de instap kunnen maken bij de start van het thema. Ook onderweg kunnen mensen instappen. Indien een groepslid niet van bij het begin aanwezig is of een tijdje uitvalt (ziekte, werk,...) wordt tijdens een gesprek weergegeven wat het thema is, waar men op dat ogenblik staat en wat er eventueel nog besproken kan/zal worden. Ook dit gesprek wordt gevoerd door de groepsleider in samenspraak met een groepslid.

3. Taakgerichte groepen binnen Recht-Op vzw

In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op het installeren van taakgerichte groepen in de praktijk. We beginnen met een beschrijving van de fases die een groep binnen Recht-Op doorloopt. Deze fasen zijn geen strikt gegeven waarin er geen ruimte meer is voor flexibiliteit. Ze zijn slechts een mogelijke weergave van het proces dat een groep kan doorlopen.

Daarnaast beschrijven we een aantal hulpmiddelen en instrumenten voor het begeleiden van groepsbijeenkomsten en overlegmomenten die we binnen Recht-Op hanteren. Het gebruik van deze instrumenten verschilt van groep tot groep.

3.1 Fasering

Een taakgerichte groep doorloopt een bepaald proces met de bedoeling om beleidsvoorstellen te formuleren. Dit proces is opgedeeld in een aantal fasen. Welke fasen er doorlopen worden, hangt af van groep tot groep en van het doel dat ze voorop stellen (Alblas, 1983; Moras, 2004; Steunpunt, 2001; Vermeulen, 1994;).

Binnen Recht-Op doorlopen de groepen volgende fasen:

Fasen	Subfasen	S E N S I B I L I S E R I N G
1. Bepalen Thema	Rondvraag/brainstorm Levensdomeinen overlopen Voorstellen van/toetsing aan voorwaarden Selecteren en schrappen Schema invullen Opstellen top 3 Bepalen thema	
2. Uitwisselen en samenbrengen van ervaringen en knelpunten		
3. Verbreding/verruiming van ervaringen en bevindingen	Dialogoog met verenigingen Terugkoppeling naar de groep	
4. Uitwerken veranderingsvoorstellen		
5. Toetsen aan de praktijk	Zoeken van een tafel* Opzetten dialoog Voeren dialoog Evaluatie van de dialoog	
6. Neerschrijven van de bevindingen en het groepsproces		
7. Actie		
8. Opvolgen van het thema		
9. Afsluiting en Evaluatie		

De fasen kunnen niet strikt van elkaar gescheiden worden en lopen vaak door elkaar. Elk van deze fasen heeft zijn eigen kenmerken en aandachtspunten. De informatieronde vergt bijvoorbeeld het vertrouwen van de groepsleden. Terwijl bij het omzetten van ervaringen in knelpunten de groepsleden begeleid worden om vanuit hun ervaring knelpunten te formuleren die gelden voor alle mensen in armoede.

Naargelang de thematiek ligt het accent op het verschaffen van informatie, het uitspitten van problemen en knelpunten, het bepalen van oplossingsstrategieën of het stimuleren van de solidariteit onder de groepsleden. Afhankelijk van de groep, actualiteit, informatie en gesprekken gedurende het proces gebeurt het dat fasen in elkaar overvloeien, veranderen van volgorde, volledig wegvallen of dat men terug moet naar fases ervoor. Het groepsproces is niet lineair: soms moet men omwegen maken of stappen terug zetten om het uiteindelijke doel te bereiken.

** Tijdens het proces lopen fasen door elkaar. Wanneer we ervaringen verzameld hebben, treden we in dialoog met andere verenigingen of diensten die het cliëntenperspectief vertegenwoordigen. Terzelfdertijd treden we soms in dialoog met diensten over de veranderingsvoorstellen. Ook kan een gesprek met een burgemeester,*

schepen, minster of andere beleidsverantwoordelijken het proces versnellen en komen we vlugger terecht op een bepaald beleidsniveau.

** Als groep speel je ook in op de actualiteit. Toen het parlement een ontwerp uitschreef voor een decreet rond gebruikersrechten zijn wij met de groep op deze kar gesprongen en hebben we gewerkt rond het thema “rechten van de cliënt”. Een parlamentslid is dan dit ontwerp van decreet komen voorstellen tijdens één van de groepsbijeenkomsten.*

Nu ik een tijdje in de groep van Recht-Op zit, weet ik dat we werken in stappen. Het kiezen van een thema is niet altijd even makkelijk. We hebben zoveel dingen meegemaakt. Eens we gekozen hebben, kunnen we erin vliegen. Zowel de goeie kanten als de slechte dingen komen dan aan bod. We werken steeds door totdat we een boekje maken.

** Soms is het nodig om met de groep stappen terug te zetten of om omwegen te maken om het vooropgestelde doel te bereiken. We houden ook rekening met wat er in de actualiteit gebeurt. Dit kan ervoor zorgen dat we met de groep verder moeten nadenken over bepaalde subthema's die we al besproken hebben.*

Aan de hand van onderstaand schema geven we als **illustratie** een overzicht om aan te tonen hoe fasen in elkaar kunnen overlopen en terzelfdertijd plaatsvinden.

	Tijdsvak 1	Tijdsvak 2	Tijdsvak 3	Tijdsvak 4	Tijdsvak 5	Tijdsvak 6	Tijdsvak 7
Bepalen thema							
Uitwisselen ervaring							
Verbreding							
Veranderingsvoorstellen							
Toetsen							
Neerschrijven							
Actie							
Opvolgen							

In het hierop volgende overlopen we fase per fase met de daarbij horende aandachtspunten en subfasen.

3.1.1 Thema bepalen

We werken altijd rond een thema. De persoonlijke ervaringen worden gebruikt om het thema te bepalen en verder uit te werken. Bijvoorbeeld bij slechte ervaringen met diensten denken we na over hoe we het beter willen. Om participatie van bij de start ernstig te nemen en doelgericht te werken, kiezen de groepsleden de thematiek waarrond gewerkt zal worden.

Het kiezen van een thema is echter geen evidente zaak. Enerzijds dient het thema **aan te sluiten** bij de leefwereld en ervaringen van de groepsleden en anderzijds is het van groot belang af te bakenen wat men precies wil bereiken. Alle groepsleden moeten op de één of andere manier interesse hebben voor het thema en moeten op dat vlak voldoende concrete ervaringen hebben. Want het is uit die ervaringen dat knelpunten en onderliggende problemen gedetecteerd worden.

We willen niet zomaar bezig zijn. Armoede heeft met zeer veel dingen te maken. We kunnen niet alles ineens aanpakken. Wanneer we een thema kiezen, moet er ook iets veranderd kunnen worden. Zo kunnen we iets doen voor een grotere groep.

** Bij een beginnende groep is het nodig om een 'veilig' thema te kiezen. Dit wil zeggen een thema waarmee iedereen ervaring heeft en niet bedreigend overkomt. Het moet ook een thema zijn waarbij de groepswerker zich achter de groepsleden kan plaatsen en niet een kritische of verdedigende rol op zich moet nemen. Dit kan pas wanneer er voldoende vertrouwen is in de groep.*

** Bij de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)' lag het thema al vast. Het project werd gesubsidieerd vanuit Integrale Jeugdhulp met de bedoeling verder aan het thema 'jeugdhulp' te werken. De groepsleden kozen wel de subthema's.*

Binnen Recht-Op vzw doorloopt de groep verschillende stappen die nodig zijn om een nieuw thema te kiezen.

Hoe groter het thema, hoe langer het duurt voor er resultaat in zicht is. We willen en kunnen ook niet eindeloos aan een thema werken. Dat werkt frustrerend. 1 of 1,5 jaar werken aan een thema is haalbaar, maar langer wordt het voor ons een sleur. We vinden het belangrijk dat we kunnen werken en zo een resultaat bereiken. Armoedebestrijding is sowieso een werk van lange adem. Je moet af en toe iets bereiken, want wanneer je de problemen dagdagelijks aan den lijve ondervindt, wil je ook iets tastbaars zien. Anders hou je het niet vol.

Deze weg wordt samen met de groep afgelegd. Een thema kiezen is een zaak waarvoor **tijd** moet uitgetrokken worden. Vaak verloopt dit over een aantal groepsbijeenkomsten en doet de groepswerker een vooronderzoek over de mogelijkheden of beperkingen die bepaalde thema's bieden.

a. Rondvraag, brainstorming

Er wordt nagegaan wat de mensen bezighoudt, wat hun kwaad maakt of wat men zou willen veranderd zien.

Vanuit de ervaringen worden de kernwoorden genoteerd om dan over te gaan naar de volgende fase.

** Tijdens de eerste groepsbijeenkomsten krijgen we een berg aan informatie en ervaringen. Om dit werkbaar te houden, gaan we na wat de essentie van het verhaal is en proberen we het onder te verdelen in verschillende categorieën.*

b. Levensdomeinen overlopen

De verschillende levensdomeinen (huisvesting, cultuur, vrije tijd, arbeid en sociale bescherming, gezondheid, gezin, welzijn, onderwijs, recht, burgerschap) (KBS, 1995) worden overlopen en de kernwoorden worden er in ondergebracht. Op deze manier brengen we armoede en de verschillende levensdomeinen die door armoede beïnvloed (kunnen) worden ter sprake.

Bij elk levensdomein formuleren de groepsleden bijkomende knelpunten en actiepunten. Eventueel worden deze aangevuld met knelpunten die weergegeven worden vanuit individuele ondersteuning, actualiteiten, toekomstige gebeurtenissen,...

c. **Voorstelling** van en **toetsing** aan bestaande **voorwaarden**, waar we als vereniging waar armen het woord nemen rekening mee houden. Het is belangrijk om de groepsleden te duiden waarom we aan deze voorwaarden moeten voldoen.

Aan volgende eisen moeten thema's zeker voldoen:

- Een thema sluit aan bij de leefwereld van de groepsleden of ze staan er achter.
- Men heeft een mogelijke ingang (een voordeur), een beleidsplek waar men binnen kan (dit moet op voorhand al onderzocht worden). Men schat op voorhand het minimum aan kans op succes in.
- Er zijn resultaten haalbaar op korte termijn.
- Het is aan te kaarten bij het beleid.

Bij nieuwe groepen neemt het overlopen van deze voorwaarden meestal veel tijd in beslag doordat ze er nog niet vertrouwd mee zijn.

** Wanneer men met een nieuwe groep start, worden de ervaringen ondergebracht in een kader en wordt er gekeken rond welke thema's de andere verenigingen werken. Voor nieuwe groepsleden is het moeilijk om te begrijpen waarom ze een bepaald thema niet kunnen behandelen omdat ze zelf met veel ervaringen zitten en ze het nog nooit hebben kunnen zeggen. Ze willen ook hun verhaal naar buiten brengen (ook al is een andere vereniging bezig met datzelfde thema).*

d. **Selecteren en schrappen**

Om tot bruikbare adviezen te komen, wordt het onderwerp in de loop van het proces afgebakend tot een beheersbaar thema. Vaak is een thema heel ruim en kan men er vele wegen mee op.

In overleg met de groepsleden wordt afhankelijk van de voorwaarden waaraan een thema moet voldoen een aantal thema's geschrapt.

e. **Schema invullen**

Voor de thema's die overblijven wordt een schema ingevuld. De thema's die overblijven worden in het onderstaande kader geplaatst en elk groepslid gaat bij zichzelf de voordelen en nadelen van het desbetreffende thema na. Hierbij houdt men rekening met de eerder beschreven voorwaarden. Wanneer er vragen rijzen bij een bepaald thema worden deze verder uitgeklaard.

Thema	goede kanten voordelen	Slechte kanten Nadelen	nog te onderzoeken
-------	---------------------------	---------------------------	-----------------------

f. **Opstellen top 3**

Op basis van het voorgaande schema komen de groepsleden gezamenlijk tot een top 3. Dit zijn de drie thema's die voor de groepsleden het meest van belang zijn. Ze zetten deze drie thema's naast elkaar in volgorde van meer naar minder belangrijk voor hen.

g. **Bepalen thema**

De knoop wordt doorgehakt. Uit de top 3 wordt een bepaald thema door de groepsleden gekozen.

** Bij het kiezen van het thema OCMW op de werking Kiel lichtte de voorzitter van het OCMW Monica De Coninck haar kijk toe. Op dat moment werd ook nagegaan of ze bereid was om de toekomstige knelpunten en voorstellen mee op te nemen in haar beleid.*

Op basis van deze en andere informatie besloten de groepsleden om rond dit thema te werken.

** Binnen de groep van de werking Dam/Schijnpoot waren we gekomen tot 2 thema's die de groepsleden wilden bespreken. Enerzijds wilden ze werken rond het thema onderwijs en anderzijds rond het thema onderhoudsgeld. Om uiteindelijk te kunnen kiezen, ging de groepswerker op zoek of er in het beleid interesse was voor de twee overgebleven thema's. Deze informatie wordt meegedeeld tijdens een groepsbijeenkomst. Rekening houdend met deze informatie kozen de groepsleden voor het thema onderhoudsgeld.*

h. Opsplitsen van het thema in **subthema's**

Bij de aanvang van het groepsproces kan een thema dat men wil aanpakken breed of eng geformuleerd worden. Om het werkbaar te maken, is het soms nodig om het thema op te splitsen in een aantal subthema's dat men doorheen het proces wil aanpakken.

** Het thema van de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)' was Integrale Jeugdhulp. Omdat dit thema zo breed was, werd tijdens de eerste bijeenkomst gekeken welke subthema's de groepsleden wilden aanpakken. Er werd een lijst van zeven subthema's opgesteld die één voor één besproken werden tijdens de groepsbijeenkomsten.*

3.1.2 Uitwisselen en samenbrengen van ervaringen en knelpunten

Nadat een thema gekozen is, kijken de groepsleden naar de knelpunten en wisselen ze ervaringen en meningen uit. De groepswerker vertaalt hierbij de ervaringen binnen een ruimer gegeven. De groepsleden formuleren aanvullend verschillende aandachtspunten en vragen. Deze analyse van knelpunten geeft reeds een eerste richting aan het verdere groepsproces: wat loopt er mis en wat is hiervan de oorzaak.

De groepswerker stimuleert de groepsleden om afstand te nemen van hun specifieke situatie om hun ervaring in een ruimer (armoede)kader te plaatsen. Men werkt niet alleen veranderingsvoorstellen uit om het leven van de groepsleden te verbeteren, maar wel aan beleidsvoorstellen die voor iedereen gelden. Dit bewerkstelligt de groepswerker door ervaringen in een ruimer kader te plaatsen of meer algemeen te omschrijven.

Tijdens deze fase informeert de groepswerker de groepsleden over het thema.

't Is niet altijd even makkelijk. Maar we leggen al onze ervaringen en ambetantigheden samen. Dikwijls is dit zeer zwaar en wordt er wel een traan weggeveegd. Maar 't is belangrijk. Het doet deugd om het te kunnen vertellen wat je hebt meegemaakt en wat dit heeft betekend. De groepswerker luistert en brengt alles bij elkaar. De ene keer door een tekening. De andere keer door knelpunten te maken. Als we ons hierin herkennen, kunnen we voort.

** In het begin van een thema is het belangrijk dat groepsleden zicht krijgen op het thema: de wet- en regelgeving, in welk kader het probleem zich situeert en wat het thema inhoudt. De groepswerker gaat op zoek en legt reeds contact met een aantal mogelijke partners.*

3.1.3 Verbreding/verruiming van de ervaringen en bevindingen.

Nadat de groepsleden tijdens de groepsbijeenkomsten ervaringen geuit en uitgewisseld hebben, gaan we op zoek naar ervaringen van andere mensen in armoede. Het is belangrijk dat de groepsleden naar buiten kunnen treden met ervaringen en knelpunten die zo breed mogelijk gedragen zijn. In deze fase gaan we op zoek naar partners die onze bevindingen en

voorstellen mee willen onderschrijven. De kans op slagen en het verkrijgen van structurele veranderingen om armoede te bestrijden, wordt groter naarmate ook andere actoren betrokken worden.

De groepswerker en de groepsleden gaan in extern overleg met andere verenigingen en diensten die het cliëntenperspectief vertegenwoordigen. Dit om het inzicht te verruimen en het thema vanuit een andere hoek te benaderen en ervaringen uit te wisselen. Zij vullen de ervaringen aan en worden bevraagd naar bijkomende specifieke deskundigheid en ervaringen. Deze inzichten zijn belangrijk voor een latere strategiebepaling. Indien niet alle groepsleden (kunnen) aanwezig zijn op de dialogen wordt de informatie teruggekoppeld naar de volledige groep op een groepsbijeenkomst.

** In functie van het thema gaan we op zoek naar overlegmomenten met andere verenigingen en diensten die cliënten vertegenwoordigen. We wisselen ervaringen uit en nemen die verder mee op in de groepsbijeenkomsten. Hier gaan we ook na in welke mate andere verenigingen onze ervaringen onderschrijven en partners kunnen worden.*

** Toen er binnen de groepswerking gewerkt werd rond het thema dossier, ging de groep in dialoog met 4 diensten. Er werd hen gevraagd na te gaan hoe zij binnen hun werking omgaan met het dossier en welke plaats cliënten daarbij innemen. Deze informatie werd uitgewisseld en mee opgenomen in het verder proces en bij het uitschrijven van het einddocument.*

De tot nu toe besproken drie fasen zijn belangrijk voor de groepsleden om zich sterk genoeg te voelen om in dialoog te gaan met diensten. Het is voor mensen in armoede niet vanzelfsprekend om je grieven op tafel te leggen bij een dienst. Het is reeds een stuk gemakkelijker als je als groepslid weet dat je niet alleen bent met die ervaring en je gedragen wordt. Door de ervaringen en knelpunten eerst in (eigen) groep en op eigen tempo te bekijken, staan groepsleden sterker in hun schoenen voor de dialoog met diensten/de overheid.

3.1.4 Veranderingsvoorstellen uitwerken

Na het uitwisselen van de individuele ervaringen zetten de groepsleden en de groepswerker een stap verder. In deze fase zeggen ze hoe het beter kan. Ze verzamelen alle informatie, ervaringen en aandachtspunten die ze tot dan toe besproken hebben en werken aan de hand daarvan veranderingsvoorstellen uit. Dit is een scharniermoment tijdens het groepsproces. Tot nu toe werd er vooral stilgestaan bij de (negatieve) ervaringen van mensen in armoede. In deze fase moeten de groepsleden verder nadenken en afstand nemen van de individuele ervaringen. Ze denken na hoe de situatie kan veranderen ten voordele van alle mensen en ze gieten dit in (realistische) beleidsvoorstellen.

Er worden aanbevelingen geformuleerd op verschillende niveaus: (1) de houding en aanpak van hulpverleners, (2) het beleid van een organisatie, (3) reglementering en (4) het beleid van de overheid.

We willen niet bij de pakken blijven zitten. We willen niet alleen zeggen wat er misloopt, maar ook zoeken naar hoe wij het anders zouden willen. Alleen zeggen wat slecht loopt, is niet genoeg. Ik vind het belangrijk dat we ook mee naar oplossingen zoeken. Want dat kunnen wij ook!

** Het is belangrijk om na een tijd niet langer stil te staan bij de individuele ervaringen. Op een bepaald moment stimuleert de groepswerker de groepsleden om na te denken hoe*

het beter kan. Hierbij nemen groepsleden afstand van hun eigen situatie en denken na wat goed zou zijn voor iedereen die in armoede leeft.

** Soms start het formuleren van veranderingsvoorstellen reeds al in de fase van het verzamelen van ervaringen. Een positieve ervaring van een groepslid kan een bron zijn voor een veranderingsvoorstel en reeds in deze fase uitgewerkt worden. Het is moeilijk om de fasen van elkaar te onderscheiden. Ze lopen vaak door elkaar.*

3.1.5 Toetsen van de veranderingsvoorstellen aan de praktijk

a. Zoeken van een tafel (= overlegforum/platform)

Om met de bedenkingen en voorstellen iets structureel te veranderen, gaat de groepswerker reeds van in het begin van het proces op zoek naar een tafel waar de resultaten kunnen gebracht worden en waar beleidsverantwoordelijken die in staat zijn om veranderingen in het beleid door te voeren, aangesproken worden (informer en toetsen van de voorstellen). Het is belangrijk om partners en beleidsverantwoordelijken zo vroeg mogelijk te betrekken. Het biedt hen een mogelijkheid om mee te groeien in de probleemanalyse en om mee na te denken hoe beleidsvoorstellen in de praktijk kunnen gebracht worden.

Om de resultaten van het groepsproces te toetsen, werken we samen met organisaties/sectoren en verenigingen in functie van het thema. De groepsleden bevragen deze naar hun werking en toetsen dit aan de ervaringen en voorstellen die uit de groep naar voor kwamen. Daarnaast gaan we na in welke mate de organisaties de voorstellen binnen hun werking kunnen hanteren rekening houdend met de organisatorische omkadering waarin werkers functioneren.

Het is belangrijk om naar buiten te komen met onze voorstellen. Zo laten we de samenleving weten waar het niet goed gaat en wat ze eraan zouden kunnen veranderen. Door in gesprek te gaan met diensten kun je soms dingen veranderen. Het luisteren is al een beginpunt om tot veranderingen te komen. We brengen onze visie vanuit onze bril naar buiten.

Ook tijdens deze fase zoeken we partners die onze voorstellen mee dragen en onderschrijven en bespreken we deze informatie tijdens het verder groepsproces. De inbreng van externen zorgt ervoor dat de groepsleden een aantal zaken in de groepsbijeenkomsten herbekijken of opnieuw bediscussiëren.

** Vanuit het project 'de kids en wij (de ouders)' gingen we een aantal keer in dialoog met de groep kansenbevordering van het vrij CLB. Op deze overlegmomenten stelden we onze voorstellen voor en toetsten we deze aan de praktijk binnen het CLB. Uit deze besprekingen kwamen knelpunten en positieve bemerkingen naar voor. Deze werden mee opgenomen bij het formuleren van de uiteindelijke beleidsvoorstellen en in het dossier.*

De overlegmomenten zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat de groep ergens terecht kan met de verzamelde ervaringen en geformuleerde voorstellen teneinde structurele veranderingen te realiseren. Door het opzetten van een overleg is er een transfer van bedenkingen, aandachtspunten en beleidsaanbevelingen vanuit de groep naar de samenleving toe.

Het uiteindelijke **doel** van deze fase is de wederzijdse vooroordelen wegwerken en in diverse maatschappelijke geledingen een opening creëren voor deze groep (Recht-Op, 1996). Hierdoor kunnen in diensten al kleine maar belangrijke veranderingen van binnenuit groeien. Indien niet alle groepsleden aanwezig (kunnen) zijn, wordt de informatie die uit deze gesprekken naar voor komt, teruggebracht naar de grote groep.

Het is goed om eens te horen wat 'de andere kant' ervaart of denkt over ons probleem. Het is niet altijd even makkelijk, maar je merkt dan dikwijls dat er nog andere problemen zijn waar je rekening mee moet houden.

Zoals hulpverleners onze wereld niet kennen, kennen wij de wereld van de hulpverlener of diensten ook niet. Je kijkt zo ook eens over de andere muur. Het is soms heel confronterend maar ook wel leerrijk. We denken soms dat de hulpverleners tegendraads zijn, dat ze ons niet willen helpen. Maar wanneer je dan luistert, hoor je dat ze ons wel willen helpen.

Anderzijds verschieten we soms over het beeld dat ze van ons hebben. Ze zeggen dat we ons geld niet kunnen beheren of ze denken dat we niet voor onze kinderen kunnen zorgen. Ze weten niet wat armoede is.

** Wanneer we in overleg gaan met diensten omtrent onze voorstellen, krijgen we feedback: we horen of deze voorstellen binnen hun dienst werkbaar zijn. Soms gebeurt het dat we een voorstel doen dat niet haalbaar is binnen een voorziening door de regelgeving waaraan ze moeten voldoen. Dan weten we dat we een niveau hoger ook moeten sensibiliseren en daar onze voorstellen moeten leggen.*

De **rol** van de **groepswerker** is van groot belang in deze fase. In eerste instantie gaan we ervan uit dat groepsleden steeds kunnen deelnemen aan vergaderingen, dialogen of overlegmomenten. Indien er bij de gesprekspartners niet direct een openheid is om in overleg te gaan met de groepsleden, maakt de groepswerker eerst de weg open om uiteindelijk toch tot een overleg te komen.

Alleen in situaties waarbij de structuur van de vergaderingen niet afgestemd is/wordt aan de groepsleden, bepaalt de groepswerker in welke mate het een meerwaarde betekent om groepsleden mee te nemen naar een overleg/vergadering en wanneer het nefaste gevolgen teweeg zou brengen voor de groepsleden of het groepsproces. Het is een wankel koord waarop gebalanceerd wordt. Het is belangrijk om de vraag tot deelname aan een overleg/vergadering steeds terug te koppelen naar de groepsleden.

Nu worden we misschien te veel beschermd. De groepswerker bepaalt of we meegaan naar een vergadering of niet. Soms gaat die er dan van uit dat we er toch weinig aan zullen hebben, het saai zal zijn of we niet alles zullen begrijpen. Maar ik vind dat niet erg als ik niet alles begrijp. Ik wil bijleren en zelf kunnen kiezen of ik mee ga naar een vergadering of niet. Het bijwonen van vergaderingen en er dingen opsteken, is voor mij de drijfveer om dit te blijven doen.

Wanneer we niet alles begrijpen op een vergadering, is dit geen teken dat we dom zijn. Het is belangrijk dat beide partijen naar elkaar toe groeien: zij moeten de dingen uitleggen en wij moeten de moeite willen doen om dingen bij te leren.

Het is een kwestie van bij te kunnen leren en gerespecteerd worden.

Dialogen met diensten, instanties en de overheid zijn heel belangrijk voor het groepsproces. Vooral omdat daar **feedback** gegeven wordt op de voorstellen die geformuleerd worden over een bepaald thema.

We brengen onze mening over aan mensen die het moeten horen zodat ze beseffen dat er dingen mislopen en dat er iets aan gedaan moet worden. Wij zijn tenslotte de mensen die hulp nodig hebben. Het belangrijkste vind ik dat ze dan met die informatie ook echt iets doen.

Nadat we de diensten bezochten, lieten we ook vragen achter die wij ons stelden bij ons thema. Vragen waarvan wij graag wilden horen hoe zij ermee omgaan. Zo leerden wij iets van hen en konden we hiermee rekening houden in onze voorstellen. 't Was soms ook eens goed om te horen waarom iets wel of niet kan. Om te horen hoe zij erover denken. Want als je zelf naar een dienst stapt, krijg je hierop toch geen antwoord.

Het naar buiten komen met resultaten en ervoor zorgen dat zowel de veranderingsvoorstellen als de inzet van de groep gewaardeerd worden door de samenleving, is een stimulans voor de groepsleden. Daarnaast krijgen de groepsleden **inzicht** in maatschappelijke structuren en in de werking van diensten.

Wanneer we naar buiten komen, is het belangrijk dat ze rekening houden met wie we zijn. Daarnaast moeten ze op een begrijpbare manier met ons omgaan.

Als we in overleg gaan, zien we soms mensen denken: "Is dat nu een arme? Ik dacht dat die vuil zijn en stinken". Omdat ze niet weten wie we zijn en hoe we leven, krijgen we ook vaak de verkeerde hulp. Door in overleg te gaan, willen we net dat beeld duidelijk maken. Zo kreeg er iemand die ik ken een rauwe kip. Maar wat moest hij daarmee aanvangen? Hij had geen oven. Maar niemand die daar ooit naar gevraagd heeft.

b. Opzetten overlegmoment

Wanneer men in dialoog gaat met externe partners is het noodzakelijk de **verwachtingen** van beide kanten duidelijk te omschrijven. Dit om eventuele misverstanden uit de weg te ruimen en duidelijk te weten wat de bedoeling van de dialoog is.

We zijn eerst de diensten gaan bezoeken waarmee we gingen samen zitten. We stelden onze werking voor en leerden hun werking kennen. We zegden ook wat we belangrijk vinden voor de samenkomst. Zo wisten we van elkaar waaraan en waaraf. Dit vergemakkelijkte de samenkomst.

** Soms gaat de groepswerker de eerste keer alleen naar een overleg. Dit om te zien wie er rond de tafel zit, wat de bedoeling is van het overleg en om te zien of groepsleden in de toekomst mee zouden kunnen gaan. Het kan zijn dat op dit eerste moment voorwaarden afgesproken worden om het overleg op maat van alle gesprekspartners te houden.*

Bij het naar buiten treden met bemerkingen, aandachtspunten en beleidsaanbevelingen dient men **aandacht** te hebben voor:

- De groepsleden er zoveel mogelijk (actief) bij betrekken.
- De dialoog goed voorbereiden met de groepsleden: wanneer de groepsleden niet goed voorbereid worden op hun deelname aan een overleg/dialoog, kan deze mogelijkheid tot participatie 'disempowerend' werken.
Wanneer een dialoog voorbereid wordt, weten we al wat er gezegd zal worden en kunnen we het in onze eigen woorden zeggen.
- Op voorhand goed weten wat het vooropgestelde doel is en hoeveel tijd en energie men er wil/kan in investeren. De groepswerker kan dit dan op een duidelijke manier overbrengen en creëert geen valse verwachtingen bij de groepsleden.
- Tijdens een dialoog is het belangrijk dat de groepswerker achter de groepsleden staat. Hij treedt daarbij sturend op, informeert indien nodig, herformuleert vragen wanneer iets niet duidelijk is en vraagt bijkomende uitleg indien nodig. Wanneer er verschillende gesprekspartners zijn, kan het goed zijn om een neutrale moderator het gesprek te laten leiden.

- Het is belangrijk om na de dialoog concrete afspraken te maken wat er verder met de informatie ondernomen wordt. Deze afspraken worden achteraf geëvalueerd.
- De groepsleden worden op de hoogte gehouden wat er met de informatie gedaan wordt, aan wie het gegeven wordt en welke veranderingen het teweeggebracht heeft.
- Indien het beleid beloftes gemaakt heeft, is het belangrijk dat de groepswerker deze opvolgt en de groep hierover informeert.

We vinden het belangrijk dat we ook bij deze stappen van de dialoog betrokken worden. Het is niet dat onze ervaringen alleen belangrijk zijn. We willen alle stappen van het overleg mee volgen.

c. **Evaluatie van het overleg**

Na het houden van een dialoog is het belangrijk dit te evalueren met de groepsleden en indien mogelijk ook met de gesprekspartners. Uit deze evaluatie komt naar voor wat de groepsleden en de gesprekspartners al dan niet interessant vonden, welke gevoelens ze hadden bij deze dialoog, hoe het groepsproces verder uitgewerkt kan of moet worden en welke thema's (verder) besproken moeten worden.

** Tijdens een overleg met hulpverleners uit de jeugdhulp kwamen er veel vragen hoe men met mensen in armoede moet omgaan tijdens het eerste gesprek. Omdat de tijd veel te kort was tijdens de dialoog besloten de groepsleden om daar een thema van te maken en verder uit te werken tijdens de groepsbijeenkomsten.*

De evaluatie is ook belangrijk in functie van dialogen die nog volgen.

Uit evaluaties na dialoogmomenten met de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)' kwamen onder andere volgende bemerkingen naar voor:

- Wanneer de groepsleden samen met de groepswerker een presentatie geven van de bevindingen en de voorstellen, moet deze aangepast zijn aan de duur van de dialoog. *Indien we maar 45 minuten hebben om met elkaar te praten is het belangrijk om de presentatie korter te maken dan wanneer we twee uur hebben. Het is vooral belangrijk om informatie uit te wisselen.*
- Laat iedereen aan het einde van de dialoog vertellen wat ze ervan vonden. Zo gaan de groepsleden met een geruster gevoel naar buiten gaan.
- Hou indien mogelijk een kennismakingsrondje. Dan weten de groepsleden wie er rond de tafel zit. Dat biedt hen veiligheid en meer vertrouwen om een aantal dingen te vertellen.
- We weten op voorhand met wie we in dialoog gaan en wat hun verwachtingen zijn. De groepsleden kunnen dan meer inspelen op de interesses en vragen van de gesprekspartners.
- Het is belangrijk dat de gespreksleider het gesprek in goede banen leidt en zorgt voor een evenwicht tussen de twee partijen.

3.1.6 Neerschrijven van de bevindingen en het groepsproces

Aan het einde van elk thema worden de bedenkingen, aandachtspunten en geformuleerde beleidsaanbevelingen **gebundeld** in een document/dossier. Daarnaast houdt het een beschrijving in van de verschillende fasen en resultaten van het proces volgens dewelke dit dossier tot stand kwam. Het dossier is een belangrijk instrument om de probleemanalyse en de aanbevelingen ruim te (blijven) verspreiden en niet verloren te laten gaan.

In een dossier wordt weergegeven wie we zijn, wat onze bekommernissen en ervaringen zijn en hoe het allemaal beter kan. Het is belangrijk om de samenleving daar bewust van te maken. Het heeft een beschrijving van de weg die de groep gevolgd heeft. Dit moet dan

naar de ivoren toren (het beleid) gaan om zo een gezond verstand teweeg te brengen bij hen. Zodat ze aan de problemen werkelijk iets kunnen doen.

Door het gebruik van het dossier kunnen de overheid of de beleidsverantwoordelijken rekening houden met de voorgeschiedenis, werkwijze en eventueel de afbakening van het thema.

Een dossier is belangrijk omdat we achteraf kunnen lezen wat we allemaal gedaan hebben en wat het resultaat van de bijeenkomsten is. Dit kan dan ruim verspreid worden en dan kunnen zij er iets mee doen. Zo begint de bal te rollen. Onze ervaringen en voorstellen geven aanleiding tot verandering.

We zitten dan hier niet voor piet snot: er wordt iets met onze ervaringen gedaan en er gaat niets verloren.

Dit dossier wordt opgesteld door de groepswerker. De inhoud van het dossier wordt steeds teruggekoppeld naar de groepsleden.

Het is voor ons belangrijk dat er iets concreet gebeurt met ons werk. Dat onze ervaringen en het geleverde werk niet verloren gaan. Daarom is een dossier maken voor ons iets belangrijk. Het is iets tastbaar. Iets dat we blijvend kunnen gebruiken.

3.1.7 Actie

Eenmaal alle bedenkingen en voorstellen gebundeld zijn in een **dossier**, komen we er mee **naar buiten** bijvoorbeeld via de pers, de (lokale, provinciale of Vlaamse) overheid, organisaties. Dit enerzijds met de bedoeling om de stem van mensen in armoede naar buiten te brengen in functie van het behandelde thema en om het dossier bekend te maken. Anderzijds om in dialoog te treden met beleidsinstanties die beslissingsbevoegdheid hebben op het betrokken terrein in overleg met de andere actoren die het dossier mee dragen. Op deze momenten gaan we na wat de mogelijke beloftes zijn. We maken met de beleidsverantwoordelijken afspraken van hoe ze de voorstellen verder opnemen en in de praktijk zullen omzetten. Informeren en sensibiliseren staan hierbij centraal. Tijdens deze actiemomenten wordt het dossier en de geformuleerde beleidsaanbevelingen voorgesteld. De bedoeling is om de beleidsverantwoordelijken te overtuigen van de essentie van de beleidsvoorstellen die mee ondertekend worden door andere actoren.

Het is belangrijk om op voorhand te bepalen wie er bereikt moet worden, hoe de actie opgezet wordt en wie daarbij eventuele partners zijn.

Het geeft je een voldoening wanneer je met de voorstellen naar buiten komt en je in gesprek gaat met beleidsverantwoordelijken. Je probeert dingen te veranderen en de overheid te raken. Je probeert terecht te komen in hun ivoren toren om hen even door elkaar te schudden zodat ze iets aan de knelpunten doen. Voor mij is het van groot belang om naar buiten te komen, want anders kun je niets veranderen. Stel dat we enkel met de groep hier zouden samenkomen en niets met de informatie zouden doen: waarmee zijn we dan bezig? Ik vind het belangrijk dat alle mensen de mogelijkheid krijgen om inspraak te hebben en op te komen voor anderen. Door dingen te veranderen, wil ik ook andere mensen helpen. Wanneer er dingen veranderen ook al zijn die klein geeft dit voldoening, moed en kracht om verder te blijven gaan.

Deze actiemomenten worden grondig **voorbereid** samen met de groepsleden. Iedereen blijft betrokken bij de concrete planning en de opzet van de actie. Contacten met de overheid of beleidsverantwoordelijken gebeuren steeds met **vertegenwoordiging** van de **groepsleden**.

Het is belangrijk dat we op deze momenten mee aan tafel zitten. We willen zelf onze bedenkingen en voorstellen bespreken met de betrokken personen.

Het doet je wel iets wanneer je bij een schepen of een minister zit om je grieven op tafel te leggen. We voelen ons dan krachtiger.

** Vanuit Recht-Op werden er reeds verschillende actiemomenten ondernomen. We brachten onze voorstellen reeds bij de Minister van Welzijn, de voorzitter van het OCMW- Antwerpen, schepenen en sectorale overlegplatform. Daarnaast organiseerden we studiedagen of persconferenties, vormingsmomenten en gaven we op verschillende plaatsen een voorstelling van het dossier.*

** Wanneer het dossier af is, komen er heel wat vragen naar voor. We moeten dan op verschillende plaatsen het dossier gaan voorstellen. 'Het dossier: een wapen' zijn we gaan voorstellen op verscheidene studiedagen, vormingsmomenten, diensten en overlegplatforms. Dit was steeds op vraag van beleidsverantwoordelijken of organisatoren.*

Het mag niet de bedoeling zijn om **formele participatiestructuren** in te bouwen door alleen vertegenwoordigers van bepaalde doelgroepen actief te betrekken bij het proces en enkel op hen een beroep te doen. Het is belangrijk om de groepsleden zelf te betrekken. Vertegenwoordigers moeten hen ondersteunen, stimuleren en mogelijkheden scheppen zodat mensen het zelf kunnen zeggen en mee kunnen nadenken.

3.1.8 Opvolging van het thema

Wanneer een thema binnen de groep afgesloten wordt, stellen we een **subgroep** bestaande uit geïnteresseerde groepsleden. Deze subgroep volgt het thema verder op en stelt het einddocument verder voor. Tijdens deze fase wordt verdere actie gevoerd om de beleidsvoorstellen ruim bekend te maken.

Sommige vergaderingen en stuurgroepen worden verder opgenomen in functie van het opvolgen van beloftes en afspraken en om de voorstellen bekend te maken en verder in de praktijk te brengen.

Op basis van de voorstellen doen de overheid of diensten een aantal beloftes om sommige voorstellen op lange of korte termijn te verwezenlijken. Het is belangrijk dat de groepswerker deze beloftes opvolgt en verder contact opneemt met de beleidsverantwoordelijken die beloftes maakten. Telkens dient dan getoetst te worden of de uitwerking van het voorstel in de praktijk werkelijk een verbetering betekent in het dagelijkse leven van mensen in armoede.

Dit is een belangrijke stap. De opvolging vraagt veel tijd en energie. Beleidsverantwoordelijken beloven dikwijls veel, maar we vinden het belangrijk om ook samen met de groep te zien naar hun daden.

We blijven op de hoogte van wat er gebeurt en we kunnen onze bedenkingen blijven formuleren. Zo merken we dat er met onze inbreng iets gebeurt en dit geeft ons moed en energie om verder te gaan.

Het komt vaak voor dat organisaties of de overheid geïnteresseerd geraken in een ernstige samenwerking op het moment dat de groep een nieuw thema gekozen heeft. De opvolging van de beleidsaanbevelingen en het terugkoppelen naar de groepsleden en het terzelfdertijd opstarten van een nieuw thema kan dan problematisch worden. Het opvolgen van vroegere

adviezen en het tegelijk bezig zijn met een nieuw thema vergen veel inzet en energie van de groepswerker en de groepsleden.

** Wanneer de groep reeds een nieuw thema gekozen heeft, krijgen we toch nog veel vragen om het vorige dossier voor te stellen. In de groep bespreken we dan welke we wel gaan doen en welke niet, en wie er mee gaat om de beleidsvoorstellen rond het vorige thema mee voor te stellen. Het is belangrijk om een thema goed op te volgen. Wanneer het dossier éénmaal af is, treden we met de voorstellen naar buiten en is het belangrijk om het dossier bij zoveel mogelijk mensen die het kunnen gebruiken bekend te maken. We willen hen overtuigen van de waarde van de voorstellen zodat ze binnen hun werking in de praktijk omgezet worden.*

**Op een bepaald moment stopt de opvolging. De taak wordt doorgegeven naar andere instanties. Zo worden thema's doorgegeven naar het APGA (Antwerps Platform GeneratieArmen) of het Vlaams Netwerk. Zij nemen dan de taak op zich om het dossier en de beleidsvoorstellen verder te verspreiden en bekend te maken.*

3.1.9 Afsluiting en evaluatie

Het is van groot belang om al vanaf het begin de groepsleden te wijzen op de beperkte duur van het groepsgebeuren of het thema. Zo wordt het afsluiten een integraal onderdeel van het hele proces.

Er zijn drie mogelijkheden van afsluiten (Van Riet, 1997):

1. Het thema is afgelopen en het groepsproces stopt bijgevolg ook.
2. Het thema is afgelopen, maar er wordt een nieuw thema gekozen. Er wordt met de groep gestart met het nieuwe thema (al dan niet bestaande uit oude leden met een aantal nieuwe leden die zich aanmelden), maar het groepsproces loopt door.

** Binnen Recht-Op wordt er ongeveer een jaar tot anderhalf jaar rond een thema gewerkt. Nadien wordt het thema afgesloten en wordt er met de groep een nieuw thema gekozen. Soms gebeurt het dat groepsleden afvallen omdat het nieuwe thema hen niet interesseert. Maar iedereen is vrij om rond het nieuwe thema mee verder te werken of niet.*

3. Er gewerkt wordt met een projectgroep naast een basisgroep binnen de werking. Hier kan men de mogelijkheid aanbieden om na het stoppen van de projectgroep (terug) over te gaan naar de basisgroep.

** Binnen Recht-Op werking Dam/Schijnpoort hebben we momenteel twee groepen. De basisgroep gaat op dinsdag door, terwijl de projectgroep op vrijdag doorgaat. Binnenkort stopt de projectgroep. Aan de groepsleden werd de mogelijkheid gegeven om over te stappen naar de basisgroep. Indien ze willen overstappen, wordt een gesprek gepland met de groepswerker van de basisgroep.*

In alle gevallen is het afsluiten van het proces een precaire zaak die zorgvuldig moet doorlopen worden (Van Veen, 1991; Vermeulen, 1994). Soms gebeurt het dat bepaalde groepsleden, indien er geen verder groepsproces mogelijk is, verder begeleid moeten worden (nazorg/follow-up) en is het nodig dat zij steun krijgen.

We haken soms af als het proces op zijn einde komt. Dit gebeurt uit schrik omdat het ten einde loopt en we afscheid moeten nemen. Dit is niet altijd gemakkelijk voor ons.

Aan het einde van het groepsproces is het belangrijk om het proces samen met de groepsleden te **evalueren**. Deze evaluatie maakt een onderdeel uit van het afsluitingsproces en maakt de groepsleden bewust van het doorlopen proces (zowel in groep als individueel).

Deze evaluatie kan men op verschillende manieren opzetten en gebeurt in samenspraak met de groepsleden. Men kan het groepsgebeuren op zich evalueren, het behandelde thema, de groepswerker of de invloed van het groepsproces op de groepsleden.

3.2 Dialoog naar het voorbeeld van de dialoogmethode

Wanneer we tijdens het groepsproces in dialoog gaan met andere verenigingen, diensten, sectoren, beleidsverantwoordelijken of de overheid doen we dit volgens de principes van de dialoogmethode.

De dialoogmethode wordt vaak toegepast om samen met de groepsleden over de geformuleerde voorstellen met partners in dialoog te gaan. Deze methode kwam voor het eerst tot stand bij de opmaak van het Algemeen Verslag over de Armoede (KBS, 1995) als werkwijze om participatie van mensen in armoede waar te maken. De dialoogmethode bleek, en blijkt steeds opnieuw, effectieve en efficiënte beleidsvoorstellen op te leveren. Essentiële uitgangspunten daarbij zijn (KBS, 1995):

- Inbrengen en bundelen van ervaringen van mensen in armoede.
- Het formuleren van veranderingsvoorstellen.
- De rechtstreekse dialoog (communicatie) tussen mensen in armoede en de beleidsverantwoordelijken (Recht-Op, 2003).

Binnen het tot stand brengen van de dialoogmethode worden drie fasen onderscheiden. Deze beschrijving van fasen komt grotendeels overeen met de beschrijving van fasen binnen Recht-Op:

- De deskundigheid van de betrokkenen worden samengelegd door een bespreking van de ervaringen in de eigen groepswerking (= uitwisselen/samenbrengen van ervaringen). Daarna worden de ervaringen uitgewisseld met andere verenigingen en vertegenwoordigers van mensen in armoede (= verbreding/verruiming).
- Overleg met 'partners' uit diensten en aanverwante werkingen die de ervaring en voorstellen aanvullen met hun specifieke deskundigheid (= toetsing aan de praktijk).
- Overleg met beleidsinstanties die beslissingsbevoegdheid hebben op het betrokken terrein (= actie).

Bij een dialoog is er sprake van een ontmoeting, uitwisseling, samenwerking, partnerschap en een productieproces van kennis waarin de leden een volwaardige plaats innemen. De dialoog houdt een rechtstreekse, open en gelijkwaardige ontmoeting van personen in die over bepaalde kennis beschikken. Ze wisselen die kennis uit en vergelijken die met elkaar (Steunpunt, 2001). Deze **uitwisseling** van **kennis** leidt op zijn beurt tot andere, nieuwe kennis (kennisopbouw). Er is dus coöperatie en samenwerking nodig van alle deelnemers bij de definiëring van de doelstellingen en de problematiek, de werkwijze, de analyse van gegevens, de formulering van de besluiten en de aanbevelingen (BMLIK, 2000; Van Regenmortel, 2002a).

Het weergeven van onze belangen is belangrijk. Je wilt dat er geluisterd wordt naar wat er voor zorgt dat het niet goed loopt en dat er gevolg aan gegeven wordt. Zodat de mensen niet meer aan hun lot overgelaten worden, maar dat er echt iets verandert.

Er is sprake van een wederkerig, horizontaal en onvoorwaardelijk **proces** waarin ieder lid met zijn eigen waarden en normen betrokken is. Bij de dialoog gebeurt er een wederzijdse

verplaatsing. De ene partner gaat in zekere zin op de plaats van de andere staan zonder zijn eigen plaats op te geven of de andere te willen vervangen. Daardoor worden blikken verruimd en worden betekenisvolle ervaringen, verwachtingen en mogelijke veranderingen in het middelpunt geplaatst. De dialoog dwingt tot een afstand nemen van de zekerheden van de vertrouwde denkschema's. Het streven naar een zo groot mogelijke zelfstandigheid en betrokkenheid van de gesprekspartners zijn een leidraad binnen de dialoog.

De dialoog houdt een ontmoeting in van mensen die beschikken over kennis van verschillende aard en verschillende oorsprong. We kunnen **vier types** van **kennis** onderscheiden (Steunpunt, 2001):

- De ervaringskennis van groepsleden.
- De kennis van personen uit het onmiddellijk maatschappelijk netwerk betrokken op de groepsleden: vrienden, burens, winkeliers, mensen uit allerlei diensten, hulpverleners, het onderwijs, groepswerkers, cliëntenvertegenwoordigers,...
- De kennis van academici.
- De kennis van politici, mensen uit de administraties, sociale partners,...

De dialoogmethode overstijgt de gewone uitwisseling tussen de verschillende partijen en is meer dan een conversatie. De dialoog vergt van de deelnemers veel meer dan bij een gewoon gesprek. Hij verplicht de partners tot het luisteren naar elkaar en het dynamisch voeren van het woord. Men moet geloven dat het de moeite is om te luisteren. De dialoog brengt een proces op gang dat mobilisering van een bepaalde doelgroep in het beleid en de opbouw van kennis mogelijk maakt ('kruising van kennis'). De participatie van mensen in deze dialoog ziet men als een bron van emancipatie. De manier waarop participatie hierbij tot stand komt speelt een erg belangrijke rol (Van Regenmortel, 2002a).

Via de dialoogmethode geeft men mensen die anders niet mee praten de kans actief deel te nemen aan de bespreking van een bepaald thema. Het gaat telkens om een uitwisseling van ervaringen en informatie om uiteindelijk te komen tot beleidsvoorstellen. In dit proces wordt het burgerschap erkend en worden ze in de gelegenheid gesteld daar gebruik van te maken. De erkenning van het burgerschap is even belangrijk als het samen met andere partners op zoek gaan naar oplossingen.

Het **doel** van de dialoogmethode is om via de kennisuitwisseling veranderingen teweeg te brengen en niet enkel om dingen te beschrijven of te analyseren. Deze veranderingen situeren zich enerzijds op vlak van het gevoerde beleid, de vorming en de mentaliteit van alle deelnemende partners, maar daarnaast ook op vlak van de groepsleden zelf (betere levenskwaliteit). Door het opzetten van een dialoog grijpt er een mentaliteitswijziging zowel bij de gesprekspartners als bij de groepsleden plaats. Tijdens de dialoog is er een samenwerkingsrelatie tussen de gesprekspartners en de groepsleden waarbij ieder zijn deskundigheid heeft en er geen plaats is voor macht en hiërarchie ('symmetrische relatie'). Daarom is een doordachte en methodische aanpak onontbeerlijk (BMLIK, 2000).

Binnen de dialoogmethode worden de gebruikers gezien als mede-onderzoekers, als de deskundigen bij uitstek op voet van gelijkheid samen met de andere actoren. Een gelijkwaardige dialoog is de basis voor gebruikersparticipatie (participatie, burgerschap en emancipatie). De dialoog is het **middel** om betrokkenheid te bewerkstelligen.

De dialoogmethode is een waardevolle methode die de participatie van gebruikers waarborgt. Toch dient men te vermijden dat de waarde en de inhoud van de term uitgehold wordt. Elke dialoog is anders: hij heeft een eigen geschiedenis, ontstaat uit een bepaalde reden en

ontwikkelt zich volgens de vooropgestelde doelstellingen. De vorm die men aan een dialoog geeft, hangt af van wat men ermee wil bereiken (Steunpunt, 2001). Een duidelijke omschrijving binnen de dienst rond de opzet en het doel van de dialoog moet de waarde van een echte dialoog in ere houden (BMLIK, 2000).

Binnen Recht-Op vertrekken we vanuit de basisprincipes van de dialoogmethode. We passen de methode aan aan de manier waarop de dialoog tot stand kan komen. We hebben/krijgen niet altijd de tijd om meerdere dialoogmomenten te plannen met een dienst en soms blijft het bij een éénmalige dialoog.

** We gingen met de groep met de minister van Welzijn praten over het bijhouden van informatie en het dossier. We kregen 45 minuten om de voorstellen naar voor te brengen en er over in gesprek te gaan. Terwijl we met andere diensten verschillende keren samenkwamen om te praten over dit onderwerp. De twee overlegmomenten waren even belangrijk, maar vroegen een andere aanpak.*

** Met sommige diensten gingen we een aantal keer in overleg. In functie van het thema dossier brachten we eerst een bezoek aan de diensten. We legden onze voorstellen op tafel. Daarna was er een dialoog over hoe zij binnen hun werking omgaan met het dossier binnen hun werking. In de laatste ontmoeting stelden we het einddossier voor.*

3.3 Werkinstrumenten voor het begeleiden van een taakgericht groepsproces

In het volgende hoofdstuk beschrijven we een aantal werkinstrumenten dat gehanteerd wordt binnen de groepswerkingen van Recht-Op. Afhankelijk van werking tot werking worden werkinstrumenten aangepast aan het groepsproces.

** Recht-Op Borgerhout is een nieuwe werking. Het is niet evident om dan ook met alles tegelijk te starten. De participatie die opgebouwd wordt, gebeurt op maat van de deelnemers, maar ook volgens de mogelijkheden en de tijd van de werkers. Zo wordt er momenteel nog geen uitgebreid verslag gemaakt omdat niemand van de groepsleden zich tot nu toe daarvoor vrijwillig opgeeft en ook de werkers geen tijd hebben om een verslag te maken. De inhoud van de groepsbijeenkomsten wordt kort weergegeven in de maandelijkse nieuwsbrief. Het is belangrijk om in een nieuwe werking af te tasten wat kan om de groepsleden niet voorbij te hollen.*

We maken volgende indeling en bespreken die hierop volgend:

Functie	Subfunctie	Instrumenten
Structuur van het proces	Taakverdeling	Uitnodiging maken
		Praktische taken
		Voorbereiding door subgroep
		Nabespreking door subgroep
		Verslaggeving
	Afspraken	
		Vaste structuur van de bijeenkomsten
		Verontschuldigen
		Ondersteuning van de groepsleden
Hulpmiddelen bij het begeleiden van groepen	Structuurondersteunend	Wasdraad
		Nabespreking in de groep
		Structureren

		Kaartensysteem
		Top 3
	Verbreding van de ervaringen	Informeren op maat
		Uitnodigen externen/bezoek
		Bijwonen vorming/studiedagen
		Brainstormen
		Audiovisueel materiaal
		Pos/neg ervaringen
		Discussies in kleine groepen
		Spelmethode
		Vragenlijst
		Advocaat van de duivel
		Individuele gesprekken
		Vragen van buitenaf
	Groepsbindende instrumenten	Nieuwsbrief
		Verjaardagskaarten
		Kennismakingsgesprek
		BBQ/ontspanning

3.3.1 Structuur binnen een groepsbijeenkomst

De groepsbijeenkomsten binnen Recht-Op zijn volgens een welbepaalde structuur opgebouwd. Deze structuur wordt deels bepaald door een aantal vaste werkinstrumenten dat in elke bijeenkomst en tijdens de verschillende fasen terug komt.

Het groepswork biedt mensen een structuur (Vandenbroele e.a., 2000). Het leert mensen omgaan met deze structuur en leert hen daarvan de voordelen te ervaren (Verbeke, 1994). Deze structuur biedt groepsleden een houvast en veiligheid en biedt de kans om een groeiproces te realiseren (Recht-Op, 1996; Van Riet, 1997).

De manier waarop die structuur in de praktijk opgenomen wordt en welke rol de groepsleden daarin spelen, hangt af van groep tot groep.

• Ondersteuning van de groepsleden

Vanuit het principe dat participatie geen extra kosten mag teweeg brengen voor de mensen die willen participeren, zorgen we er **vanuit Recht-Op** voor dat:

- Kosten terugbetaald worden: vervoer, andere kosten,... Hebben groepsleden toch iets moeten betalen voor Recht-Op dan wordt dit terugbetaald.
- Gratis kinderopvang tijdens de groep: dit biedt de groepsleden met kinderen die nog niet naar school gaan de mogelijkheid de groep te volgen zonder zich zorgen te moeten maken over de opvang van de kinderen. Deze opvang wordt georganiseerd in hetzelfde gebouw als waar de groep doorgaat en steeds door dezelfde babysit.

Ik vind het belangrijk dat er een babysit is. Maar ik vind het nog belangrijker dat ik haar vertrouw. Het geeft mij een veilig gevoel dat 'Laura' komt, want dan weet ik dat mijn kleintje goed opgevangen wordt.

- Individuele ondersteuning²⁴

• Taakverdeling – praktische organisatie

²⁴ Zie deel 1, hoofdstuk A: Voorstelling Recht-Op.

De groepstaken worden verdeeld onder de groepsleden die zich vrijwillig opgeven. Deze taken worden regelmatig herverdeeld. Zo wordt de kans geboden om kennis te maken met een andere taak en de verantwoordelijkheid die daarmee vast hangt. Het is niet zo dat iemand die minder of geen taken opneemt minder geapprecieerd wordt dan iemand die veel taken op zich neemt. Dit wordt elke keer duidelijk aan de groepsleden meegedeeld. Deelnemers hebben namelijk het recht om een eigen groeiproces te doorlopen. Het is de bedoeling om als groep stappen vooruit te zetten en terzelfdertijd individuele variaties toe te laten. Elk van deze taken wordt in dezelfde mate gerespecteerd en even belangrijk geacht.

Terzelfdertijd werkt dergelijke taakverdeling ontlastend en ondersteunend voor de groepswerker.

Mogelijke taken:

- Koekjes aankopen voor de groepsbijeenkomsten.
- Koffie, thee en tafels klaarzetten.
- Verjaardagskaartjes versturen.
- Afwas doen.
- Uitnodigingen maken.
- Uitnodigingen ronddragen.
- Nieuwsbrief.
- Voorbereiding en nabespreking van de groep
- Gesprek met nieuwe groepsleden
- Eventueel verslaggeving

't Blijft eender welke taak je doet, maar ik vind het plezant om mijn steentje bij te dragen.

• **Uitnodigingen**

De groepsleden krijgen altijd een schriftelijke uitnodiging voor elke groepsbijeenkomst. Deze wordt door een groepslid in de bus gestoken als ze in de buurt van Recht-Op wonen of met de post verstuurd als ze buiten de buurt wonen.

De uitnodiging wordt door de groepswerker samen met een groepslid op de computer gemaakt en verstuurd.

Soms herinnert de groepswerker de groepsleden nog eens telefonisch aan de groepsbijeenkomst een aantal dagen ervoor. Zeker de nieuwe leden worden de eerste keren persoonlijk en telefonisch uitgenodigd. Mensen die niet kunnen lezen worden mondeling herinnerd aan de groepsbijeenkomst.

De ervaring leert dat de groepsleden gesteld zijn op een uitnodiging omdat dit het belang van ieders aanwezigheid sterk benadrukt.

In het begin van elk trimester wordt een blad meegegeven met een overzicht van alle geplande groepsbijeenkomsten. Zo kunnen de groepsleden hun agenda op voorhand plannen.

• **Praktische taken**

Er zijn heel wat praktische taken die opgenomen worden door groepsleden. Dit ontlast de groepswerker en stimuleert de betrokkenheid van de groepsleden bij het groepsgebeuren. Een aantal van die taken is: klaarzetten van de tafels, koffie zetten, de dranklijst na de bijeenkomst invullen, koekjes kopen of de afwas doen.

• **Vorbereiding door subgroep**

De groepsbijeenkomst wordt samen met een drie- tot viertal groepsleden voorbereid. Het aantal leden is beperkt om de voorbereiding op een efficiënte manier te organiseren.

Ze stellen samen de agenda op. Ook de manier waarop een (sub)thema voorgesteld en uitgewerkt wordt, wordt hier vastgelegd. De taak van de groepswerker bestaat erin de

subgroep samen te brengen, de nodige informatie aan te brengen, werkinstrumenten te bevragen en groepsleden te stimuleren effectief mee na te denken.

Op de agenda van de bijeenkomst komen punten die door de groep besproken moeten worden. Deze punten vloeien voort uit het thema, het proces of de doelstelling van de groep. De groepswerker houdt rekening met het feit dat het mogelijk is dat niet alle agendapunten afgewerkt worden en deze verschoven worden naar de volgende bijeenkomst. Toch blijft het van groot belang om de agenda van een bijeenkomst zo realistisch mogelijk op te stellen aangepast aan de groep. De agenda kan al of niet op voorhand ter beschikking van de groepsleden gesteld worden.

** Als groepswerker leer je veel uit een voorbereiding samen met groepsleden. Je kunt de manier van werken waarmee je een thema wilt aanbrengen, toetsen en bevragen. Het gebeurt soms dat ik een methode in mijn hoofd heb, maar dat de groepsleden tijdens de voorbereiding daar toch een aantal bedenkingen bij hebben. We denken dan samen na hoe het beter kan.*

Het voordeel van het samen voorbereiden is tweërlei: de groepswerker komt dicht bij de belevingswereld van de groepsleden en leert op een meer efficiënte manier een thema aan te brengen op maat van de groepsleden. De groepsleden leren op een gestructureerde manier een vergadering voorbereiden en breiden hun kennis uit wat betreft mogelijke vergadertechnieken.

Ik vind het interessant dat ik de groepsbijeenkomst mee kan voorbereiden. Ik leer hier veel uit. Ik weet wat de groepswerker wil doen op de vergadering en hij vraagt hierover mijn mening: of ik zijn ideeën oké vind of niet.

Een groepsbijeenkomst kan ook voorbereid worden zonder groepsleden. De groepswerker doet dit dan alleen in overleg met de individuele ondersteuner. Deze voorbereiding kan dan getoetst en bevraagd worden bij een aantal groepsleden. Het voordeel hiervan is dat dit minder tijd in beslag neemt. Maar het gevaar dat de voorbereiding niet op maat van de groepsleden gemaakt is, is reëel.

• Nabespreking door subgroep

De evaluatie van de groepsbijeenkomst gebeurt door de groepswerker, de individuele ondersteuner en een drie- of viertal groepsleden. Deze groepsleden zijn idealiter dezelfde als diegene die mee de bijeenkomst voorbereidden. Dit is omwille van omstandigheden niet altijd mogelijk.

De nabespreking bestaat uit een aantal vaste agendapunten dat samen overlopen wordt (sfeer, varia, resultaat, houding groepswerker, algemeen). Er wordt telkens een verslag gemaakt en de belangrijkste aandachtspunten worden meegenomen naar de volgende groepsbijeenkomst. Tijdens de nabespreking is er ruimte om kritische reflecties te uiten en zelf suggesties te doen naar verandering van aanpak van het thema. Daarnaast staat men stil bij het groepsproces en de houding van de groepswerker. Indien men het groepsproces wil laten verlopen op maat van de groepsleden speelt deze nabespreking een onmisbare rol.

Door deel te nemen aan de voorbereiding en de nabespreking van de groepsbijeenkomst, heb ik het gevoel dat ik echt betrokken word bij het gebeuren. Tijdens de groep kijk ik dan ook naar iedereen om dit dan mee te nemen op de nabespreking. Ik kijk of ze niet te veel babbelen, of iedereen kon zeggen wat hij wilde, of er niemand zat te lachen met iemand anders, ...

- **Verslaggeving**

Het verslag van de groepsbijeenkomst of van een overleg wordt gemaakt door de individuele ondersteuner, door iemand van de groep of tezamen.

Elk groepslid kan een verslag ontvangen. Er wordt ook een verslag bijgehouden op het bureau zodat iedereen dit kan lezen, inkijken en vragen kan stellen.

Door de verslaggeving wordt het mogelijk dat elk groepslid over voldoende en dezelfde informatie beschikt om het proces op een gelijke manier te volgen. De verslagen van de groepsbijeenkomsten hebben een meerwaarde op het vlak van transparantie van het proces en dienen zowel als feedback- en evaluatiemogelijkheid en als middel voor verder overleg.

Ook voor groepsleden die een bijeenkomst missen, is het een middel om hen op de hoogte te houden van de verdere ontwikkelingen rond het thema.

Ik vind het belangrijk dat ik een verslag krijg. Zo kan ik af en toe eens kijken wat we gedaan hebben. Ook kunnen mensen die niet meer naar de groepsbijeenkomst kunnen komen op de hoogte blijven van het thema en toch nog mee werken door te reageren op het verslag.

Naast het takenpakket zijn er nog een aantal bijkomende werkinstrumenten dat ervoor zorgt dat de structuur van de groepsbijeenkomst duidelijk is voor de groepsleden en de groepswerker.

- **Afspraken**

Iedere groep kent zijn eigen afspraken ten aanzien van normen, waarden, grenzen en gedragscodes. Dit om de nodige veiligheid te garanderen aan de groepsleden en het proces op een werkbare manier te begeleiden. Ideaal gezien groeien deze afspraken op termijn uit de groep (zelfregulering) en worden ze met de groepsleden zelf opgesteld. Indien dit niet mogelijk is, is het belangrijk om na te gaan of de groepsleden opmerkingen of aanvullingen hebben op de regels. In dit tweede geval moeten ze voor de groepsleden duidelijk zijn vanaf de start van de groep.

Het is belangrijk deze afspraken slechts te beschouwen als een leidraad die continu bijgestuurd kan worden en waaraan geen straffen of vormen van uitsluiting vasthangen indien men ze niet nakomt. Er mag niet te rigide met de afspraken omgegaan worden. Afhankelijk van de situatie moet men nagaan wat de beste manier is om met de regels om te gaan.

In de groep voelen we ons thuis. We worden gehoord en er ontstaat een vertrouwensband. We maken samen groepsafspraken bijvoorbeeld over roddelen en de veiligheid binnen de groep.

Om de groepsbijeenkomsten in goede banen te leiden hebben we **binnen Recht-Op** samen met de groepsleden een aantal afspraken omtrent de groep en het communicatieproces opgesteld. Deze afspraken kunnen besproken worden en indien nodig aangepast. De groepswerker krijgt op die manier van de groepsleden de toestemming om hen daarop aan te spreken.

Deze afspraken dienen hier slechts als voorbeeld:

- Afspraken die ervoor zorgen dat het **gesprek** tijdens de groepsbijeenkomsten op een goede en werkbare manier verlopen.
 - Niet door elkaar babbelen en luisteren naar elkaar.
 - Bij het onderwerp blijven (kletsen is voor tijdens de pauze).

- GSM: als je dringend een oproep verwacht, ga dan aan de deur zitten zodat je, indien nodig, even kan buiten gaan, zet anders je GSM af tot na de vergadering.
- Met je buur kletsen, is storend voor de anderen.
- Wanneer iemand zit te lachen, hebben anderen het gevoel uitgelachen te worden.
- Als je iets niet verstaat, mag je dat vragen: stomme vragen bestaan niet.
- Als je veel te laat komt, wacht je tot de pauze om binnen te komen.
- Als je vroeger moet vertrekken, doe je dit tijdens de pauze, zo stoort je minder de groep.
- Afspraken die ervoor zorgen dat groepsleden zich **veilig** kunnen voelen en elkaar kunnen vertrouwen. Er komen heel wat ervaringen naar voor tijdens een bijeenkomst. Het is dan ook belangrijk te garanderen dat deze niet misbruikt worden.
 - Privé is privé, niet roddelen buiten de groep over privé zaken die in de groep aan bod kwamen of over mensen die er niet bij zijn.
 - Respect hebben voor elkaar.
 - De gesprekken van de groep niet verderzetten thuis, de groep is de groep.

De regel dat er niets van wat er gezegd wordt de groep verlaat, is voor mij een belangrijke afspraak. Je voelt je dan al iets meer beschermd, zeker in het begin. Want het is heel moeilijk voor mij om iemand die ik van haar noch pluimen ken te vertrouwen.

** Wanneer iemand van de afspraken afwijkt, wordt daar geen straf voor gegeven. Deze afspraken maken het alleen mogelijk om zaken bespreekbaar te maken. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat iemand een kwartier vroeger de groep moet verlaten. Uiteindelijk kan dit ook wanneer de groepswerker daarvan op de hoogte is. De groepswerker zal dan in het begin van de bijeenkomst dit meedelen aan de groep.*

- Bijkomende afspraken kunnen gaan over:
 - Tijd, duur en plaats van bijeenkomsten
 - Einde van het groepsproces
 - Doel van de bijeenkomsten en de vereniging
 - Kosten verbonden aan de bijeenkomsten en wijze van betaling (bijvoorbeeld terugbetaling van de vervoerskosten)
 - Gebruik van eten, alcoholische drank en sigaretten
 - Verzekeringen

Ook wanneer men in **overleg** treedt met externe partners (hulpverleners, andere gebruikers, directies, beleidsverantwoordelijken,...) is het belangrijk om een aantal bijkomende **afspraken** mee te geven om de dialoog op een gestructureerde en respectvolle manier te laten gebeuren. Deze afspraken worden in overleg met de groepsleden opgemaakt of bijgesteld.

Binnen Recht-Op houdt deze leidraad onder andere in:

- Het is niet de bedoeling dat gesprekspartners tijdens de dialoog oplossingen aanbieden. Het is in eerste instantie de bedoeling om naar elkaars ervaringen te luisteren en voorstellen te formuleren.
- Het de bedoeling om vanuit de individuele ervaringen structurele voorstellen te formuleren. Het is niet de bedoeling stil te blijven staan bij individuele ervaringen.
- Tijdens de vergaderingen of overlegmomenten mag men niet boven de hoofden van de groepsleden praten. Men moet rekening houden met de groepsleden en mogelijkheden scheppen zodat ze een inbreng hebben en het overleg kunnen volgen. Wanneer men dit niet doet, brengt dit een negatief en frustrerend effect teweeg dat de groepsleden ervan weerhoudt in de toekomst nog vergaderingen bij te wonen.

- Er moet een respectvolle houding zijn ten aanzien van elkaar (zowel van de groepsleden als externen) en van elkaars mening hebben. Gelijkwaardigheid van alle partners tijdens het overleg/de dialoog is fundamenteel.

• **Vaste structuur van de bijeenkomsten**

Het is van groot belang om de werking op een laagdrempelige manier uit te bouwen. Het werken volgens een **vast stramien** is een methode om de drempel te verlagen en draagt bij tot de doelgerichtheid en efficiëntie van de bijeenkomsten. Dikwijls werkt een gestructureerd proces de participatie van groepsleden in de hand.

** De groepsbijeenkomsten gaan tweewekelijks door op dezelfde dag, hetzelfde uur en dezelfde plaats. Binnen Recht-Op gaat de bijeenkomst steeds door van 9u30 tot 12u. De groepsleden kunnen al komen vanaf 9u. Tijdens dit halfuur wordt er koffie en thee aangeboden en is er ruimte voor een informele babbel.*

** De agenda van de groepsbijeenkomst volgt meestal dezelfde indeling. Deze agenda wordt tijdens de bijeenkomst op een zichtbare plaats gehangen en gezamenlijk overlopen. Zo weten de groepsleden wat ze mogen verwachten. De agenda kan bij tijd en stond aangepast worden aan de noden of vragen van de groepsleden. Het blijft een continu zoekproces dat samen met de groepsleden bewandeld wordt. De agenda is meestal als volgt opgemaakt: eerst welkom en verontschuldigen, daarna de varia om dan over te gaan naar de bespreking van het thema. We eindigen met een rondje. Halverwege is er een kwartier pauze.*

• **Verontschuldigen**

De groepswerker vraagt om zich te verontschuldigen als iemand niet kan komen. In het begin van een groepsbijeenkomst overloopt hij dan wie verontschuldigd is. Dit om de groepsleden duidelijk te maken dat verontschuldigen serieus genomen worden en om de onderlinge betrokkenheid van de groepsleden te bewerkstelligen.

Als een groepslid drie keer niets heeft laten weten en niet naar de bijeenkomst gekomen is, belt de groepswerker hem op om te horen of hij nog geïnteresseerd is en wat de reden is van zijn afwezigheid. Eventueel gaat de groepswerker een gesprek aan om na te gaan hoe hij de persoon terug bij de groep kan betrekken (bijvoorbeeld als er conflicten zijn binnen de groep).

De groepswerker telefoneert naar mensen die niet naar de groepsbijeenkomst komen. Zo blijven ze op de hoogte en weet hij waarom ze er niet geraakt zijn.

Als iemand een periode moet afhaken, wordt hij opnieuw ingewerkt alvorens hij terug start met de groep. Wanneer groepsleden omwille van bepaalde omstandigheden niet naar de groep kunnen komen, houden we hen op de hoogte via het verslag.

Aangezien we een bepaalde tijd rond een thema werken, is het de bedoeling dat groepsleden regelmatig naar de groepsbijeenkomsten komen. Anders kunnen ze moeilijk volgen en niet voor honderd procent meewerken.

3.3.2 Hulpmiddelen bij het begeleiden van taakgerichte groepen en overlegmomenten

Hieronder beschrijven we een aantal technieken dat we toepassen binnen de verschillende groepswerkingen van Recht-Op doorheen de fasen van het proces. We beschrijven een aantal

methodes om het groepsproces zodanig op te zetten dat de structuur van de groepsbijeenkomsten duidelijk is (structuurondersteunend). Daarnaast geven we een aantal methodes weer dat het voor de groepsleden mogelijk maakt hun ervaringen te uiten en mee na te denken over hoe het anders kan (verbreding).

We wijzen er op dat deze technieken niet zomaar toegepast worden op om het even welke groep. Ook binnen de drie werkingen van Recht-Op worden niet alle werkmethodes (op een zelfde manier) op de groepsbijeenkomsten toegepast. Het is aan de groepswerker om een keuze te maken uit de technieken en die aan te passen aan zijn werkwijze, de groep en het beleid binnen de organisatie. Het is belangrijk dat de groepswerker de juiste techniek hanteert op het juiste moment en niet zomaar lukraak wat experimenteert. Een voorbereiding samen met de groepsleden vangt dit op en zet de groepswerker op goede weg. De groepswerker dient steeds de visie van de werking, het doel van de groep en wat men wil bereiken binnen de vergadering voorop te houden (Royers & de Ree, 1998; Verbeke, 1994).

Structuurondersteunend

- **Wasdraad**

Om de groepsleden een **overzicht** te bieden van wat er in de groep tot dan toe besproken is, wordt er een wasdraad²⁵ opgehangen. Van elke groepsbijeenkomst wordt een kort en samenhangend overzicht gemaakt van wat er besproken werd. Dit overzicht wordt aan de draad opgehangen zodat men in één oogopslag kan zien welk proces men al heeft afgelegd met de groep. Het is een handig instrument om de rode draad tijdens de bijeenkomsten weer te geven.

De wasdraad is ook een manier om het proces te plannen en bij te sturen waar nodig. Indien men in het begin weet hoeveel bijeenkomsten gepland werden om over een bepaald thema na te denken, kan men aan de hand van de wasdraad samen met de groepsleden het proces van in het begin plannen. Dit kan pas als het thema duidelijk en concreet gemaakt is. Men kan tijdens het proces van tijd tot tijd nagaan of men de planning volgt of dat een bijsturing noodzakelijk is (in tijd of met betrekking tot de inhoud van het thema). De groepswerker let er op dat deze wasdraad een hulpmiddel is en geen doel op zich.

Doordat de wasdraad een weergave is van al het werk dat de groep leverde, wordt hij vaak gebruikt tijdens een overleg en mee opgenomen in het dossier. Op deze manier wijzen we de gesprekspartners op de duur en het verloop van een proces.

- **Nabespreking in de groep**

Op het eind van elke groepsbijeenkomst wordt een **rondje** gehouden: hier wordt ieder om de beurt gevraagd naar zijn gevoel en bedenkingen bij de bijeenkomst.

Dit is een middel om van elkaar te horen wat men van de groep vindt, waar er eventueel dingen moeten veranderen of wie het moeilijk heeft. De groepsleden krijgen de ruimte om kritische reflecties te uiten en zelf suggesties te doen omtrent technieken die de groepswerker kan gebruiken. Op deze manier wordt de samenhang van de groep gestimuleerd en wordt het groepsproces meer op maat van de groepsleden afgestemd.

- **Kaartensysteem**

²⁵ Zie als voorbeeld de wasdraad van de groepsbijeenkomsten van de projectgroep ‘de kids en wij (de ouders)’ in de bijlage.

Om er voor te zorgen dat er niet door elkaar gepraat wordt, wordt we een kaartensysteem gebruikt. Voor vele groepsleden lijkt dit in het begin een nogal schools systeem, maar al gauw zien ze de efficiëntie van het systeem in.

Groen kaartje: Wanneer iemand het woord wil nemen, steekt hij de groene kaart in de lucht. De taak van de groepswerker bestaat erin deze kaartjes goed in het oog te houden en zo de mensen aan het woord te laten. Wanneer er veel kaartjes in de lucht gehouden worden, is het efficiënt om de volgorde van diegenen die het woord zullen krijgen bij naam luidop te benoemen. Zo weten de groepsleden dat de groepswerker hun kaartje gezien heeft en wanneer zij aan de beurt komen.

Rood hartenkaartje: Wanneer een thema té gevoelig ligt voor een groepslid, kan deze een rode kaart in de lucht steken. Binnen de groep wordt er dan rekening gehouden met deze gevoeligheid. De persoon in kwestie kan even de ruimte verlaten indien hij dit wil, ondersteund door een groepslid of de individuele ondersteuner. Na de groep of tijdens de pauze neemt de groepswerker dit even op met de persoon in kwestie.

Rood sigarettenkaartje: Dit steken groepsleden in de lucht wanneer er te veel rook in de ruimte hangt. Dan vraagt de groepswerker om even minder te roken. Er kan ook door de groep beslist worden dat er niet mag gerookt worden in het lokaal. Dan kan er eventueel de mogelijkheid gegeven worden om in de pauze te roken in een rokersruimte.

• Structureren

De groepswerker werkt soms een structuur uit om de ervaringen die naar voor komen tijdens de groepsbijeenkomst in onder te brengen. Vaak krijgt hij een berg aan informatie en ervaringen over het thema de groepsleden waardoor de samenhang dreigt verloren te gaan. Het is een belangrijke taak van de groepswerker om de informatie en de ervaringen onder te verdelen en zo subthema's te bepalen die werkbaar zijn voor de groepsleden. Hierbij zijn de volgende instrumenten bruikbaar:

- **Flap-over/bord:** Tijdens de groepsbijeenkomsten komen ervaringen van de groepsleden naar voor. Het is aan de groepsleider om hieruit de essentie te filteren om zo samen op een structurele manier aandachtspunten en voorstellen te kunnen formuleren. Eén van de mogelijke manieren is op een flap of bord de kern van het verhaal of het voorstel dat door een groepslid geformuleerd werd neer te schrijven. De groepswerker verifieert bij de groepsleden of dit de essentie/rode draad van het verhaal was. Soms worden er hierdoor nieuwe of bijkomende reacties uitgelokt. Het voordeel van het gebruiken van een blad is dat men er steeds op terug kan kijken. Het blijft ook overzichtelijk voor de groepsleden.
- **Lijst met subthema's:** Het kan efficiënt zijn om in het begin van een thema dat reeds opgedeeld is in subthema's een lijst te maken van deze subthema's. Deze kunnen dan één voor één besproken worden. De lijst wordt dan bij tijd en stond bovengehaald om de groepsleden terug mee op te nemen in het proces en een overzicht te geven van subthema's die al behandeld zijn en welke nog op de agenda staan.

Met de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)' hebben we tijdens de eerste bijeenkomst nagegaan welke de grote knelpunten waren die ervaren werden als ouder in de jeugdhulp. Vanuit deze ervaringen kwamen er zeven subthema's naar voor. Deze werden op een lijst gezet. Deze lijst werd telkens terug boven gehaald op het moment dat een subthema afgewerkt was en er een nieuw gekozen moest worden.

• Top 3

Wanneer er bij een thema heel wat subthema's naar voor komen of verschillende beleidsaanbevelingen geformuleerd worden, kan het nodig zijn om de meest essentiële eruit

te halen, in functie van de werkbaarheid. Door de groepsleden in groep of individueel een top drie te laten opzetten, komen de meest essentiële subthema's of beleidsaanbevelingen naar voor en kan er van daaruit verder gewerkt worden. Dit zorgt ervoor dat het thema voor de groepsleden beheersbaar en duidelijk blijft. Terzelfdertijd leren ze een onderscheid maken tussen hoofd- en bijzaken.

Verbreding van de ervaringen

- **Informeren op maat**

Tijdens de groepsbijeenkomsten houdt de groepswerker de groepsleden op de hoogte van het reilen en zeilen met betrekking tot het thema. Hij informeert de groepsleden omtrent de gang van zaken en eventuele veranderingen op beleidsmatig vlak. Systematisch samenvatten, herhalen en de kans bieden om vragen te stellen, doet de informatie meer beklijven.

De groepswerker geeft ook informatie over activiteiten of actualiteiten die bij hun leefwereld of het thema aansluiten. Terzelfdertijd wordt aan de groepsleden de mogelijkheid gegeven om zelf variapunten aan te brengen.

** De groepswerker brengt tijdens de groepsbijeenkomsten relevante informatie aan. Deze informatie is vult de kennis van groepsleden aan. De informatie wordt gegeven met de bedoeling om betere en meer genuanceerde beleidsvoorstellen te kunnen formuleren.*

Er zou tijdens de groepsbijeenkomsten wel meer uitleg mogen komen zonder dat we erom moeten vragen. De groepswerker moet woorden, evoluties of weetjes met betrekking tot het thema uitleggen. Dit maakt de groepen juist interessant.

Het geven van informatie gebeurt vanuit de vaststelling dat mensen niet kunnen participeren wanneer ze over te weinig informatie beschikken. Mensen kunnen maar echt mee nadenken en voorstellen formuleren als ze weten waarover het gaat.

- **Uitnodigen van externen – bezoeken diensten**

In functie van het thema kan het interessant zijn om een externe persoon uit te nodigen op een groepsbijeenkomst. Deze persoon brengt dan vooral informatie over het thema en verruimt zo het gezichtsveld van de groepsleden en de groepswerker. Wanneer een externe persoon op een bijeenkomst komt, is het belangrijk dat er op voorhand nagegaan wordt of de aanwezigheid van deze persoon een meerwaarde voor de groep biedt en de veiligheid niet in het gedrang brengt. Het is belangrijk dat de groepsleden op voorhand geïnformeerd worden en dat de uitnodiging gebeurt op vraag van de groepsleden.

** Parlements lid Ria Van den Heuvel werd ooit uitgenodigd om op een groepsbijeenkomst het ontwerp van decreet omtrent gebruikersrechten te komen toelichten. We werkten met de groep toen aan het thema 'rechten van de gebruiker' en vonden het belangrijk dat we een invloed konden uitoefenen op de ontwikkeling van dit decreet. Maar om invloed te kunnen uitoefenen, moesten we weten waarover het ging.*

** Bij het thema OCMW werd de voorzitter Monica De Coninck verschillende keren uitgenodigd op een groepsbijeenkomst. Ze lichtte op één van de bijeenkomsten haar beleidsplan toe en de planning ervan. Terzelfdertijd gaven de groepsleden hun stand van zaken en planning weer.*

Wanneer er iemand uitgenodigd wordt, moet hij goed geïnformeerd worden over het doel van zijn komst en weten wat er van hem verwacht wordt door de groep. Wanneer dit niet het

geval is, zal de groepswerker nadien veel tijd investeren in het achteraf herkauwen van de informatie en het structureren ervan, zodat de groepsleden het kunnen plaatsen en de samenhang met het thema kunnen zien.

** Er kwam eens een man praten tijdens een groepsbijeenkomst. We hadden op voorhand de structuur doorgestuurd van de manier hoe we het thema opgedeeld hadden en wat onze vragen waren. Tijdens de groep vertelde de man alles door elkaar en zagen de groepsleden de het bos door de bomen niet meer. De groepswerker had achteraf veel moeite om alles onder te brengen in de oorspronkelijke structuur zodat het terug duidelijk en overzichtelijk werd voor de groepsleden.*

Men kan ook met de groep een organisatie bezoeken. De groepsleden bekijken hierdoor de situatie vanuit een andere hoek of benaderen het thema anders.

De groepsleden moeten al nagedacht hebben over het thema en dus niet totaal onvoorbereid in contact komen met de nieuwe informatie. Dit zowel wanneer iemand uitgenodigd wordt op de groepsbijeenkomst als wanneer de groepsleden een dienst bezoeken.

- **Bijwonen vormingen/studiedagen**

Om informatie te vergaren omtrent het thema worden studiedagen of vormingen bijgewoond door de groepswerker en de groepsleden. De aanwezigheid van groepsleden hangt af van de opzet en de toegankelijkheid van de studiedag/vorming.

- **Brainstormen**

Soms brainstormen de groepsleden omtrent een bepaald thema of deelaspect van het thema. Om dit werkbaar te houden, is het noodzakelijk dat het brainstormen op een geordende manier verloopt zodat ook de ‘minder mondige’ groepsleden actief kunnen deelnemen. Er kan met beurten gewerkt worden waarbij de groepsleden zelf beslissen of ze hun beurt gebruiken of voorbij laten gaan. Soms kan deze manier van werken bedreigend overkomen en is het beter om te werken met een kaartensysteem. De groepswerker moet tijdens het brainstormen goed in het oog houden dat elk groepslid de kans krijgt om zijn inzichten weer te geven zonder daarbij dwingend of verplichtend te zijn. Hij zorgt ervoor dat de groepsleden bij het thema blijven. Hij nuanceert de zaken en giet ze in een bredere context.

Het nut van het brainstormen zit in het feit dat via deze techniek heel wat relevante informatie naar voor komt die men op een andere manier niet krijgt. Mensen geven tijdens het brainstormen hun gedachtekrachten weer zonder een blad voor de mond te nemen. Dit levert veel materiaal op om het proces verder op te bouwen.

- **Audiovisueel materiaal**

Er kan gewerkt worden met video, foto's of affiches om bepaalde thema's aan te brengen. Het audiovisuele materiaal kan dienen om informatie over het thema aan te brengen. Het zorgt er voor dat groepsleden op die manier ideeën opdoen en het lokt meningen uit. Er moet wel voor gezorgd worden dat dit niet te belerend is.

Door middel van audiovisueel materiaal spreekt men ook de minder mondige mensen aan en brengt men het thema dicht bij de groepsleden: het thema wordt tastbaar en overzichtelijk. Mensen worden vaak meer aangesproken door beelden dan door woorden.

** Bij het thema ‘misleidende reclame’ vroegen we aan de groepsleden alle reclameblaadjes die ze ongevraagd op naam in hun bus kregen, mee te brengen naar de groepsbijeenkomst. Op de bijeenkomst zelf werd de reclame op een groot blad per*

categorie gehangen. Dit gaf en duidelijk overzicht van welke reclame men allemaal ongewild in de bus kreeg. Achteraf werden deze verder ontleed om na te gaan hoe we erop kunnen reageren.

- **Bewust op zoek gaan naar positieve én negatieve ervaringen /opmerkingen**

De groepswerker staat tijdens de groepsbijeenkomsten niet enkel stil bij de negatieve ervaringen. Hij vraagt ook bewust naar de positieve ervaringen.

Sommige groepen hebben nogal de neiging om vooral te vertrekken vanuit zaken die verkeerd lopen om zo die zaken te veranderen. Toch blijft het belangrijk om ook te vertrekken vanuit zaken die goed lopen om deze mee op te nemen in de beleidsvoorstellen die geformuleerd worden.

Andere groepen zien het nogal rooskleurig en gaan alleen in op positieve zaken. Ook hier is het belangrijk om de twee kanten te bekijken bij het opstellen van beleidsvoorstellen.

** Tijdens de groepsbijeenkomst hadden we het over de manier waarop mensen vaak doorverwezen worden van de ene dienst naar de andere. Er werd zowel gevraagd naar de goede als slechte ervaringen. Deze werden bewust op twee verschillende flappen genoteerd. Op het eind stonden er op de twee flappen evenveel ervaringen en was het duidelijk dat alles nog niet zo slecht verloopt als we soms denken.*

Dergelijke manier van werken stimuleert groepsleden om op een gedifferentieerde manier na te denken. Ze leren op een andere manier naar hun en andermans situatie kijken. Het zwart-wit denken wordt doorbroken.

- **Discussies in kleine groepjes**

Er wordt soms in kleine groepjes gewerkt om een thema bespreekbaar te maken en iedereen de kans te geven zijn inbreng te doen. Op het eind van de discussie wordt het materiaal uit de kleine groepjes samengebracht in de grote groep en wordt er van daaruit verder aan gewerkt.

- **Spelmethodes**

Om bepaalde (sub)thema's verder uit te diepen, kunnen verschillende spelmethodes van nut zijn. Vooral wanneer men het gevoel heeft dat 'men blijft steken' en men geen nieuwe ervaringen meer krijgt, creëren deze spelmethodes een opening en werken ze een verbreding van het thema in de hand.

Voorbeelden van spelmethodes zijn:

- **Rollenspel:** Tijdens de groepsbijeenkomsten worden er verschillende instrumenten gebruikt om een thema efficiënt aan te brengen en zo de groepswerking af te stemmen op de leefwereld van de groepsleden. Zo is één van de methodieken het brengen van een rollenspel. Vaak wordt dit gespeeld door de groepswerker en een groepslid en wordt dit vooraf voorbereid. Vanuit het rollenspel wordt dan besproken wat er wel goed verliep en wat niet of in welke mate dit overeenkomt met de werkelijkheid. Van daaruit kijken de groepsleden hoe het beter kan en wordt het rollenspel in een 'verbeterde' versie overgedaan.

Het kan ook gebeuren dat de groepswerker verschillende rollen inneemt. Hij kan zich bijvoorbeeld fysisch verplaatsen om een andere rol in te nemen.

** Wanneer ik als groepswerker twee verschillende rollen inneem, neem ik soms een attribuut mee zodat het onmiddellijk duidelijk wordt dat ik een rol inneem. Ik zet bijvoorbeeld een pet op als ik een hulpverlener speel.*

Het werken met rollenspelen zorgt ervoor dat de situatie direct herkenbaar wordt voor de groepsleden en ze zich gemakkelijker kunnen inleven in het gebeuren. Het lokt snel

- reacties uit en stimuleert de groepsleden om op zoek te gaan naar andere manieren/houdingen. Rollenspelen verruimen het perspectief van de groepsleden.
- **Stellingenspel:** Er worden een aantal stellingen geponeerd. De groepsleden moeten een standpunt innemen. Dit schept de mogelijkheid om de groep fysisch in twee te delen naargelang de voor- en tegenstanders en zo een discussie uit te lokken. Deze manier van werken brengt nieuw materiaal naar boven waar men in de groep verder rond kan werken.
 - **Dagboek:** Dit kan gebruikt worden wanneer de groepswerker het gevoel heeft dat groepsleden of gesprekspartners bepaalde dingen achterhouden.
 - * *Bij een overleg met hulpverleners, voelde de groepswerker aan dat er een bepaalde weerstand was van hulpverleners om hun gedacht te zeggen tegen de groepsleden. De groepswerker werkte twee dagboeken uit: één van een hulpverlener en één van een hulpvrager in armoede. In beide dagboeken werden moeilijkheden en frustraties geuit. Zowel de hulpverleners als de groepsleden moesten tijdens het overleg dieper ingaan op de twee dagboeken. Deze manier van werken zorgde ervoor dat de weerstand verdween en beide partijen, zonder schroom, hun verhaal en frustraties konden weergeven.*
 - **Collage maken:** De groepswerker laat de groepsleden rond een bepaald thema tekeningen en teksten zoeken en samen kleven ze deze op een groot blad. Deze methode kan gebruikt worden om subthema's van een thema te onderscheiden en visueel voor te stellen.
 - * *Er werd ooit eens een collage gemaakt rond armoede. Uiteindelijk kregen we een collage die duidelijk het kluwen aantoonde waarin mensen in armoede zich bevinden. Er kwam nieuw materiaal naar boven dat we verder in de groep bespraken.*
 - **Gezelschapsspel:** Dit kan een reeds bestaand gezelschapsspel zijn dat aangepast wordt aan het thema of aan de groepsleden. Het kan ook een spel zijn dat uitgevonden is door de groepswerker, al dan niet in overleg met groepsleden.
 - **Opdrachtenspel:** Hierbij worden een aantal vragen in functie van het thema opgesteld waarop de groepsleden antwoorden.
 - * *We stelden bijvoorbeeld vragen, met betrekking tot het thema armoede, zoals 'Wat zou je veranderen als je Minister van Welzijn zou zijn?' 'Wat zou je doen als je de lotto won?'*

Elke spelmethode wordt aangepast aan de doelgroep en de thematiek. Het is van groot belang dat de spelen opgesteld worden op maat van de groepsleden en een meerwaarde zijn binnen het groepsproces.

• Vragenlijsten

Om een thema bij de groepsleden te bevragen, is het nuttig om dit op individueel niveau te doen en de groepsleden op nieuwe ideeën te brengen. Iedereen krijgt dan de mogelijkheid om op zijn tempo en naar eigen vermogen te antwoorden op de vragen. De groepswerker kan in individuele gesprekken met de groepsleden dieper ingaan op de informatie. Het materiaal wordt daarna in de grote groep gebracht om van daaruit verder te werken.

* *Er werd een vragenlijst opgemaakt met een beschrijving van een aantal situaties. Aan de groepsleden werd gevraagd waar ze naartoe zouden gaan indien ze zich in die situatie zouden bevinden. We kregen een zicht op waar mensen naar toe zouden gaan en waar ze net niet zouden terechtkomen. Dit gaf voldoende voer om met de groepsleden in gesprek te gaan.*

- **Advocaat van de Duivel**

Om een reactie van de groepsleden uit te lokken, speelt de groepswerker af en toe advocaat van de duivel. Het is belangrijk om als groepswerker ook eens het tegenovergestelde standpunt in te nemen om het gesprek vanuit een andere context te voeren. Het is een manier om de groepsleden een duidelijker standpunt te laten formuleren en het zwart-wit denken om te vormen naar een meer genuanceerd denken.

- **Individuele gesprekken**

De groepswerker gaat soms een gesprek aan met een groepslid buiten de groepsbijeenkomsten. Dit doet hij vooral met groepsleden die tijdens de bijeenkomsten weinig het woord nemen of niet op een bijeenkomst aanwezig waren. Hij neemt ook hun ervaring mee op in het proces en spoort hen aan hun ervaringen tijdens de groepsbijeenkomsten te vertellen.

De groepswerker gaat soms ook op huisbezoek bij partners, vrienden of kennissen van de groepsleden. Zij maken dan geen deel uit van de groep, maar hebben wel ervaringen rond het thema. Ook deze ervaringen worden mee opgenomen in het verder groepsproces.

** In de projectgroep 'de kids en wij (de ouders)' werd de mogelijkheid gegeven dat groepsleden schriftelijk reageren op het verslag. Een groepslid dat werk gevonden had, reageerde op het verslag via briefwisseling. Ook deze ervaringen werden mee opgenomen in de bijeenkomsten als in het document. Voor het groepslid speelde deze vorm van participatie aan het proces een belangrijke rol om zo toch haar mening te uiten.*

- **Vragen van buitenaf**

We krijgen ook vragen van de overheid of een organisatie. Deze vraag kan betrekking hebben op het thema waardoor ze in het proces kan inschuiven. De vraag kan ook buiten het thema liggen. In dit geval kan men de vraag moeilijker in het proces brengen. Eén van de mogelijkheden is dan om met een subgroep bestaande uit geïnteresseerde groepsleden rond de vraag te werken.

Wanneer de overheid/dienst zelf een vraag formuleert naar de groep toe moeten een aantal voorwaarden vervuld zijn (Moras, 2001):

- De vraag duidelijk stellen.
- Informatie geven over de context van waaruit deze vraag gesteld wordt.
- Indien men advies vraagt voor een beleidsnota, moet men die nota opstellen in een begrijpelijke taal.
- Genoeg tijd aan de groep geven om het thema eigen te maken en de ervaringen te vergelijken.
- De groepswerker neemt in eerste instantie de beslissing of er al dan niet op een vraag ingegaan wordt of niet. Wanneer hij ingaat op de vraag legt hij deze voor aan de groepsleden. Uiteindelijk neemt de groep de beslissing om al dan niet in te gaan op deze vraag. De groepsleden moeten er per slot van rekening voeling mee hebben en erin geïnteresseerd zijn. Adviezen op vraag van de overheid of een organisatie houden immers het gevaar in dat ze minder garanties bieden voor betrokkenheid van de groepsleden.

** Bepaalde diensten stellen geregeld vragen aan de groepen van Recht-Op om een folder na te kijken en aan te passen of om te werken rond een specifieke vraag. Afhankelijk van het thema en of de vraag past in de visie van de groep en binnen het kader van Recht-Op wordt er in overleg met de groepsleden bepaald of we op deze vraag ingaan.*

3.3.3 Groepsbindende instrumenten

De werkers binnen Recht-Op zetten een aantal middelen in om solidariteit tussen de groepsleden tot stand te brengen en te stimuleren. Hierdoor versterkt de groep en wordt hij krachtiger.

- **Nieuwsbrief**

De maandelijkse nieuwsbrief wordt opgesteld door de individuele ondersteuner en een aantal groepsleden dat zich vrijwillig opgeeft. De nieuwsbrief is een weergave van de belangrijkste gebeurtenissen zowel binnen het groepsproces (bv. verslag van overlegmomenten, grote lijnen van de groep) als erbuiten (bv. verjaardagen, varia).

- **Kennismakingsgesprek**

Door groepsleden mee te nemen op kennismakingsgesprek met nieuwe leden vergroot de betrokkenheid tijdens het groepsproces. Nieuwe leden leren reeds op voorhand een groepslid kennen, waardoor de drempel om de eerste keer naar een groepsbijeenkomst te komen kleiner wordt. Het groepslid dat mee was, zorgt dan extra voor de nieuweling en ondersteunt hem spontaan en vrijblijvend tijdens de eerste bijeenkomst.

- **Verjaardagskaarten sturen**

Een groepslid dat zich vrijwillig opgeeft, stuurt verjaardagskaarten naar andere groepsleden die jarig zijn.

- **Barbecue/Ontspannende groepsbijeenkomsten**

Eenmaal per jaar organiseren we een Barbecue waarop alle groepsleden van Recht-Op die minstens drie groepsbijeenkomsten bijgewoond hebben en hun familieleden uitgenodigd worden. Dit zorgt ervoor dat de groepsleden **over de drie werkingen** heen met elkaar kennismaken. Terzelfdertijd is het voor de familie een kennismaking met de werking van Recht-Op.

Soms worden er ontspannende groepsbijeenkomsten georganiseerd (bijvoorbeeld met sinterklaas, kerstmis of nieuwjaar). Deze momenten zorgen ervoor dat groepsleden **binnen de werking** elkaar op een andere, meer ontspannen manier leren kennen.

Er worden ontspannende momenten ingebouwd zowel in de groep als naast de groep. Pas tijdens deze momenten bouwen we sociale contacten op en leren we elkaar op een andere manier kennen. Het gaat ook gemakkelijker om op deze momenten contacten te leggen (zeker in het begin) dan op een groepsbijeenkomst. In de groep gaat het steeds over problemen en ervaringen. We hebben ook eens nood om op een leuke, ontspannende manier met elkaar om te gaan.

Mijn vrouw stelt vaak de vraag wat we eigenlijk doen tijdens de groepsbijeenkomsten en wie er allemaal naar toe komt. Omdat ze niet weet wat het is en wie er komt, krijgt ze argwaan en wordt ze soms boos dat ik naar de groep kom. Het is goed dat ook zij kennis maakt met de werking van Recht-Op bijvoorbeeld door die ontspannende momenten.

D. Houding Groepswerker

Er zijn heel wat vaardigheden die een groepswerker eigen moet worden, wil hij het groepsproces efficiënt begeleiden. Hieronder sommen we een aantal vaardigheden op die onmisbaar zijn voor het opzetten van een kwalitatief groepsproces.

De houding van de groepswerker oefent een invloed uit op de verschillende fasen van het proces. Het is dan ook van groot belang zich hiervan bewust te zijn en er actief mee om te springen (Van Riet, 1997; Van Veen, 1991).

In het hieronder staande hoofdstuk geven we slechts een beperkte opsomming van zaken waarmee een groepswerker rekening dient te houden.

Gedurende de procedure komen er afhankelijk van groep tot groep verschillende zaken of knelpunten aan de oppervlakte en is het aan de groepswerker om na te gaan hoe hij die het meest efficiënt aanpakt. Het is belangrijk om daarbij steeds de groep en zijn leden voor ogen te houden.

Een positieve werking is vereist om de groep te laten functioneren. Dan heb ik het over samenwerking, openheid voor de ideeën van anderen, verdraagzaamheid en een goede leiding. Als dat er niet is, valt de groep uit elkaar en wordt er geen vooruitgang meer geboekt.

1. Werkingsprincipes m.b.t. de groepsleden

Een groepswerker vormt het gezicht van het initiatief. Dit kan een bron van aantrekking zijn, maar ook een bron van ergernis. Een groepswerker die de cliënten kent en al het **vertrouwen** krijgt, zal een grotere impact hebben dan een nieuwe groepswerker. Indien de groepswerker nieuw en onbekend is, is het in eerste instantie belangrijk om het vertrouwen van de doelgroep te winnen en zich open te stellen (Moras, 2001). Het al dan niet als kwaliteitsvol ervaren van het groepsproces door de leden wordt deels bepaald door de wijze waarop de groepsleider handelt. Om het vertrouwen van de groepsleden te krijgen, vertoont de groepswerker **consequent gedrag**. Hij verandert niet steeds van werkwijze of mening (Alblas, 1983; Van Veen, 1991) en hij geeft van in het begin duidelijk aan hoe zijn **werkwijze** is. Hij blijft open staan voor suggesties van de groepsleden en stuurt zijn werkwijze eventueel bij.

Groepsleden hebben vaak een hekel aan een groepswerker die uitstraalt alsof hij alles beter weet. Ze verwachten integendeel een bescheiden, authentieke, **respectvolle** en vertrouwelijke **houding** van de groepswerker (Roose, 2002). Om te komen tot een fundamenteel en onvoorwaardelijk respect voor de groepsleden **laat** de groepswerker de **schuldvraag los**. Hij mag de problematiek niet enkel herleiden tot een persoonlijke probleemsituatie. De groepswerker dient oog te hebben voor de vaak multicomplexe problematiek en de samenhang van problemen waarmee groepsleden geconfronteerd worden (Verbeke, 1994). Hij moet de problemen in een ruimere context plaatsen. (De Keeting, 2001). Om de schuldvraag los te laten, **luistert** de groepswerker met bijzondere aandacht voor de betekenisgeving ('meaning') en beschikt hij over een luisterbereidheid los van vooroordelen en veronderstelde waarheden (Penninx & Prinsen, 2000; Steunpunt, 2001; Van Regenmortel, 2002a).

Er dient een **eerlijke betrokkenheid** te bestaan tussen de groepswerker en de groepsleden. Dit wil zeggen dat er sprake is van gelijkwaardigheid en solidariteit (Vandenbroek & Staes, 1995; Witt, 2001). Dit is een gelijkwaardigheid in het mens-zijn, in een zorgzame situatie ('caring') zonder evenwel het verschil in macht binnen de voorziening tussen de

groepswerker en de groepsleden te ontkennen. Deze houding van gelijkwaardigheid moeten velen nog aanleren. Dit leerproces concentreert zich rond vier a's: 'aanvaarden' hoe de gebruiker is, 'afwachten' en niet uit handen nemen, 'afleren' om met professionele oogkleppen naar de gebruiker te kijken, de 'attitude' tegenover de gebruiker is deze van mens tot mens. Juist het verschil in positie bespreekbaar maken en duidelijk maken hoe de groepswerker ermee omgaat, helpt in het streven naar een gelijkwaardige relatie. De principes van wederkerigheid en responsiviteit hebben de mogelijkheid om de groepsleden in een meer gelijkwaardige relatie te brengen met de groepswerker. De groepswerker speelt geen rol meer van expert maar hij wordt een facilitator (SBJP, 1998; Vandenbroele e.a., 2000; Van Regenmortel, 2002b).

** De groepswerker en de groepsleden hebben een andere functie. De groepswerker wordt betaald om het proces te leiden, maar leeft niet in armoede. Hij kan dit werk doen om enerzijds de mensen in armoede te helpen en anderzijds om zelf meer over armoede te weten te komen. 's Avonds gaat hij naar huis en vergeet hij de thema's. De groepsleden daarentegen zijn steeds bezig met de thema's die op de bijeenkomsten besproken worden. Ze gaan er bij wijze van spreken mee slapen en staan ermee op. Zelf 's nachts liggen ze er soms wakker van. Daarom is de band tussen de groepsleden onderling ook anders dan de band tussen de groepsleden en de groepswerker. De groepswerker staat wel aan de kant van de groepsleden en neemt een andere houding in ten opzichte van de groepsleden dan een hulpverlener. Hij ondersteunt ze en kiest hun kant. Om dit te kunnen doen, zet hij zijn eigen denken aan de kant en gaat hij mee met het verhaal en de gevoelens van de groepsleden.*

Participatie en medezeggenschap komen alleen maar tot stand in een cultuur waarin groepsleden en de groepswerker elkaar als gesprekpartners **serieus** nemen (Royers & de Ree, 1998). Indien de groepswerker iets niet begrijpt, is het van belang om door te vragen zodat de essentie van het verhaal duidelijk wordt. Hierbij houdt hij rekening met de gevoelens en gevoeligheden van de groepsleden (Gier e.a., 1998). De groepswerker **benoemt** deze **gevoelens** en stelt ze ter discussie, indien dit het groepslid vooruit helpt of dit een meerwaarde inhoudt voor het verdere groepsproces (Verbeke, 1994).

** In de groep gaat het er vaak over dat allochtonen veel meer voordelen hebben dan autochtone mensen die in armoede leven. Ze zouden bijvoorbeeld vlugger werk en gemakkelijker hulp krijgen. Als groepswerker is het dan belangrijk om deze zaken te kaderen en na te gaan van waar dit gevoel komt. Het is niet de bedoeling om zomaar in discussie te gaan en een welles nietes spelletje aan te gaan. Het is veel belangrijker om op zoek te gaan naar de gevoelens en de ervaringen die achter deze verhalen schuilen.*

Een groepswerker houdt rekening met de **diversiteit** van de individuele groepsleden. Dit vraagt een differentiatie in aanpak en een werken op maat (Recht-Op, 1996; Van Veen, 1991). Er zijn verschillende niveaus tussen de groepsleden wat betreft sociale omgang, durven, praten, visie op eigen armoedesituatie en afstand kunnen nemen van de persoonlijke ervaringen. De groepswerker **hanteert** deze **verschillen** en zorgt ervoor dat elk groepslid zich erkend en goed voelt in de groep (Recht-Op, 2000). Dit kan hij bewerkstelligen door elk lid op een gelijkwaardige manier te behandelen: iedereen aan bod laten komen, echt luisteren naar iedereen en iedereen aanspreken bij het verdelen van taken,... (Vandenbroele e.a., 2000) De groepswerker heeft daarbij aandacht voor de **positie** van elk **individueel groepslid** in samenhang met het geheel van de groep. Hij waakt erover dat elk groepslid een plaats heeft in de groep (De Keeting, 2001; Van Riet, 1997).

Iedereen in de groep toelaten, kan zorgen voor een te **grote verscheidenheid** waardoor het geheel niet meer werkbaar is (Vermeulen, 1994). Daarnaast moet men bewust zijn van het feit dat alle **groepsleden verschillend** zijn. Men kan ze niet allemaal over één kam scheren en ze op eenzelfde manier behandelen. Soms heeft men te weinig oog voor de individuele noden en krachten van cliënten/gebruikers en gaat het groepsproces ten koste van de individuele groei. Het is belangrijk om tijdens de groepsbijeenkomsten de groepsleden op hun individualiteit aan te spreken. Onvoldoende aandacht besteden aan de individuele problematiek zorgt ervoor dat groepsleden afhaken.

Iedereen is gelijk en verschillend voor de wet. Niemand wordt voorgetrokken of achteruit gestoken.

De groepswerker heeft oog voor de **deskundigheid** van elk groepslid. Groepsleden hebben deels andere ervaringen dan de groepswerker. Ze beschikken over een kennis die niet-armen niet hebben. Met deze ervaringskennis beschikken groepsleden over een unieke deskundigheid (Steunpunt, 2001). Daarom staan de groepsleden en hun ervaring centraal tijdens de bijeenkomsten (Vandenbroele e.a., 2000; Vermeulen, 1994). De groepswerker gelooft in de **kracht** van zeggenschap en participatie van de groepsleden en vertrekt van de behoeften en vragen van mensen zelf. Vanuit het vraaggericht werken* gelooft hij in en doet appèl op die krachten ('strenghts'), dynamiek, kennis, inzichten, kansen en mogelijkheden die in elk groepslid aanwezig zijn (Royers & de Ree, 1998; Vranken e.a., 2002). Hij gaat er van uit dat iedereen competent is om mee na te denken over het beleid. Hij gelooft in de **capaciteit** van elk groepslid voor groeigeoriënteerde veranderingen (Van Regenmortel, 2002a).

De kunst van een groepswerker bestaat erin om de **sterke kanten** van de groepsleden te **benutten** en hen uit te dagen om open te staan voor nieuwe ervaringen en inzichten. De groepswerker schept slechts kansen indien hij de deelnemers op een actieve en bewuste manier mogelijkheden tot **inbreng** en **taakopneming** aanbiedt (Van Veen, 1991). De groepswerker stimuleert de **zelfwerkzaamheid** en zelfstandigheid van de groepsleden door geen dingen uit handen te nemen die ze zelf aankunnen, taken te verdelen en groepsleden aanspreken op bepaalde vaardigheden (Van Riet, 1997). Gedurende het proces houdt de groepswerker rekening met de draagkracht, actuele mogelijkheden en grenzen van de groep en zijn individuele leden (Royers & de Ree, 1998; Vranken e.a., 2002;). Het gevaar bestaat dat het tempo van het groepsproces niet meer leefbaar is voor de groepsleden. Overvragen leidt dan tot ontgoocheling en mislukking waardoor ze op langere termijn afhaken (Vandenbroele e.a., 2000; Verbeke, 1994). Daarom moet groepswerker prioriteiten stellen en het tempo van de groep bewaken en opvolgen (Steunpunt, 2001).

De groepswerker schept mogelijkheden om de **deskundigheid** van groepsleden te **bevorderen**. Dit kan door hen verantwoordelijkheden te geven, te informeren en inspraak te geven. De groepswerker respecteert de rechten van de cliënt (bijvoorbeeld recht op informatie, recht op eigen inbreng, recht op verstaanbare taal, recht op hulp, recht op betaalbare hulp en recht op respect) en **informeert** hen daarover. Hij staat open voor vragen van groepsleden (Moras, 2001; Penninx & Prinsen, 2000; Vandenbroele e.a., 2000). Hij biedt voldoende en duidelijke **achtergrondinformatie** aan en biedt inzicht in de samenhang tussen knelpunten en de bredere reglementering. Hij kadert de problematiek in een breder geheel (SBJP, 1998). Het **achterhouden** van **informatie** naar de groepsleden toe zorgt ervoor dat ze geen vertrouwen meer zullen hebben in de groepswerker en zich niet gerespecteerd zullen voelen. Hierdoor vergroot de kans dat de groepsleden het proces als iets negatiefs ervaren en afhaken. Soms hebben/krijgen groepsleden te **weinig informatie** over hoe de dienst werkt,

over het algemene hulpverleningsaanbod en over het beleid. Hierdoor kunnen groepsleden niet echt participeren.

Dikwijls beschikken we niet over de nodige informatie. We hebben wel veel ervaringen, maar we stellen vast dat we niet altijd weten waarvoor diensten staan. We zitten soms zo met onze neus in het oplossen van problemen dat we hier weinig aandacht voor hebben. Het wordt soms ook niet in dank afgenomen, wanneer je zelf informatie vraagt. Maar wanneer we met de groep informatie vragen, krijgen we ze wel.

De groepswerker zorgt daarbij dat de groepsleden **niet afhankelijk** van hem of de groep worden. Hij zorgt ervoor dat de groep geen **eiland** wordt, een té veilig nest dat de groepsleden niet meer willen verlaten en hen afhankelijk maakt (Verbeke, 1994). Een groep biedt het gevaar dat de groepsleden er zich nestelen. Het is aan de groepswerker om een goed evenwicht te bouwen tussen de veiligheid in de groep en het blijven opnemen van de individuele verantwoordelijkheden.

Hij stelt de groepsleden in staat om zelf zo veel als mogelijk de regie over hun leven te houden. Hij **stimuleert** hen om hun **eigenwaarde** op te bouwen of te herontdekken en de verantwoordelijkheid te dragen bij beslissingen over hun leven en hun functioneren. Dit kan bijvoorbeeld door elk individu te erkennen als volwaardige burger, elk groepslid aan het woord te laten komen en mee te laten nadenken, door de groepsleden zelf te laten beslissen of hen kansen te geven dingen van zichzelf te ontdekken tijdens het groepsgebeuren (Vandenbroele e.a., 2000; Van Riet, 1997). De groepswerker staat aan de kant van de groepsleden en vertegenwoordigt hen indien nodig (Royers & de Ree, 1998).

In het ganse groepsgebeuren nemen **humor** en **creativiteit** een belangrijke plaats. De groepswerker maakt op de gepaste momenten grapjes, maar niet ten koste van anderen. Daarnaast beschikt de groepswerker ook over volgende **vaardigheden**: geen schroom hebben om voor een groep te staan, vermogen om gesprekken te leiden, omgaan met vragen en bedenkingen van de groepsleden, structuur geven aan de gesprekken, enthousiasmeren en stimuleren van de groepsleden en zichzelf voor de groepsleden in vraag durven stellen (SBJP, 1998).

2. Werkingsprincipes m.b.t. het groepsproces

De groepswerker kan het groeiproces bevorderen en zelf respect tonen door de groep te **verzorgen** en **oprechte bezorgdheid** te tonen en **betrokkenheid** uit te stralen. Hij waakt erover dat er een **open werkwijze** en een aangenaam groepsklimaat aanwezig zijn. De groeps sfeer is heel kwetsbaar en moet dus grondig in het oog gehouden worden (Verbeke, 1994). De groepswerker staat open voor de ervaringen, opmerkingen, suggesties en gevoelens van de groepsleden. Hij treedt niet veroordelend op en geeft de groepsleden de gelegenheid op hun eigen manier om te gaan met de ingebrachte ervaringen (Vranken e.a., 2002). De groepswerker heeft veel **geduld** en volgt het tempo van de groepsleden (Van Veen, 1991).

** De groepswerker moet uitnodigend zijn voor de groepsleden. Dit doet hij onder meer door tijd te nemen om te luisteren, groepsleden open te ontvangen als ze langskomen en groepsleden te betrekken bij alle stappen die hij onderneemt.*

De groepswerker creëert een klimaat waarin zeggenschap van de groepsleden mogelijk wordt. Iedere begeleider maakt zelf uit wat op een gegeven ogenblik mogelijk en wenselijk

is. **Participatie** wordt ‘**op maat**’ aangeboden en hangt in elk initiatief af van de groepsleden (Verbeke, 1994). De visie van de dienst en hulpverleners op participatie bepalen de mate van inbreng van de groepsleden (Vandenbroek & Staes, 2000; Vranken e.a., 2002).

Om het groepsproces op maat van de groepsleden uit te bouwen en bij te sturen, is het belangrijk dat de groepswerker geregeld zijn ideeën en manier van handelen **toetst** bij de groepsleden. Dit kan onder andere tijdens de nabespreking van de groepsbijeenkomsten. De groepswerker gaat na in welke mate hij bewust en op actieve wijze de deelnemers uitnodigt om actief mee na te denken, adviezen te formuleren en mee beslissingen uit te werken zonder daarbij dwingend op te treden naar de groepsleden toe.

De groepswerker benut zijn **deskundigheid** om de groepsleden te ondersteunen bij het zoeken naar aandachtspunten en het uitwerken van voorstellen. Die deskundigheid omvat het vinden van wegen om dit samen met de groepsleden te doen en hen een zo groot mogelijke mate van zelfstandigheid en betrokkenheid te garanderen (Royers & de Ree, 1998; Van Veen, 1991).

Bij het formuleren van veranderingsvoorstellen geeft de groepswerker de leden **ruimte** om eigen meningen en keuzes te maken. Het dient voor de groepsleden duidelijk te zijn dat iedereen een mening heeft en dat die niet noodzakelijk overeenkomt met die van andere groepsleden of de groepswerker (Vandenbroek e.a., 2000).

De groepswerker draagt verschillende **verantwoordelijkheden**. De groepswerker heeft als taak de groep te **leiden** en te **begeleiden** bij het vaststellen van knelpunten, aandachtspunten en het mee omzetten van ervaringen en knelpunten naar voorstellen.

De groepswerker moet de groep vooruit trekken en aan de kar trekken als we dreigen stil te vallen. Hij zegt dan: “allez mensen” en brengt terug een drive in de groep.

De groepswerker vervult hierbij een coördinerende en **ondersteunende rol** (Van Riet, 1997; Vranken e.a., 2002). De groepswerker staat tijdens het groepsproces **zowel binnen als buiten de groep**. Hij maakt wel een deel uit van de groep en oefent er invloed op uit, maar terzelfdertijd is hij er geen lid van. De groepswerker is hierdoor in staat groepsleden te activeren en te laten experimenteren en zo voorwaarden te scheppen dat zij ervaring en kennis verwerven (Van Regenmortel, 2002b). Een groepswerker vertelt **niet** precies hoe alles in elkaar zit. Hij experimenteert niet in het wilde weg met de groepsleden, hun gevoelens en ervaringen en heeft niet zonder meer de wijsheid in pacht. Hij offert zichzelf niet op om alles te doen of beheerst de groep niet als een dictator. Hij is niet de bepalende factor die besluit wat, hoe, wanneer de dingen verlopen. Daarentegen coördineert hij **wel** alle handelingen coördineren die nodig zijn om de groep taakgericht te laten werken, hij draagt er zorg voor dat aan de randvoorwaarden voldaan is (geschikte ruimte, oppas, goede voorbereiding van de bijeenkomsten, materiaal, drank, ...) en bewaakt de individuele en groepsgrenzen. Om te voorkomen dat groepsleden gedwongen worden om bepaalde drempels te overschrijden, is het belangrijk om het niveau van de groep goed in te schatten (Van Veen, 1991).

De groepswerker geeft vorm aan wat er in de groep gebeurt of moet gebeuren indien dit de groep vooruit helpt. Vaak gebeurt er van alles terzelfdertijd in de groep (Alblas, 1983). Het is de taak van de groepswerker om de **hoofdstroom** uit alle ervaringen te **filteren** en daar vorm aan te geven. Dit vormgeven kan bijvoorbeeld zijn: dingen samenvatten, onderstrepen, verduidelijking vragen, belangrijkste zaken herhalen en nagaan of dat wat hij herhaalt hetgeen is wat de groepsleden bedoelen. Hij waakt erover dat hij niet bang is om bepaalde thema's bespreekbaar te maken om zo de groepsleden te 'beschermen'. Vaak worden de groeimogelijkheden, kwaliteiten en mogelijkheden van groepsleden **onderschat**. Bepaalde

thema's of problemen worden soms uit de weg gegaan om de groepsleden te beschermen. (Steunpunt, 2001).

De groepswerker waakt erover dat het **thema centraal** blijft. Wanneer groepsleden de neiging hebben van het thema af te wijken, wijst de groepswerker hen daarop en brengt hen terug naar het thema (Recht-Op, 2000). Hij let er op dat **dingen afgemaakt** worden en houdt de tijd in de gaten. Dit wil zeggen dat hij op het eind van de bijeenkomst er voor zorgt dat een deelthema afgesloten is of dat men reeds vastlegt van waaruit men de volgende bijeenkomst zal vertrekken. Bij dit alles houdt de groepswerker het groepsproces in de gaten en luistert en **observeert** hij wat er gebeurt (Van Riet, 1997). Hierbij heeft hij zowel aandacht voor de betekenissen van het **verbaal** als het **non-verbale gedrag** (Alblas, 1983; SBJP, 1998; Van Regenmortel, 2002a).

** Twee groepsleden willen nog wat vertellen aansluitend op iets wat een ander groepslid ingebracht heeft. Het is kwart voor elf en dus pauze. Alle andere groepsleden zitten al wat op hun ongemak en zijn toe aan deze pauze. De groepswerker sluit het eerste deel af. In de pauze maakt hij even tijd vrij om te vragen wat ze nog willen aanvullen. Na de pauze worden de twee opmerkingen weergegeven en wordt er verder gewerkt aan het thema.*

De groepswerker maakt door **voorbeeldgedrag** de groepsleden duidelijk hoe ze elkaar kunnen zien en horen. Dit houdt in dat de groepswerker zelf goed luistert en zwijgt indien iemand aan het woord is en dat hij respect toont voor iedereen. Hij spoort de groepsleden aan om dat ook te doen (Van Riet, 1997). Hierbij let hij er op dat de groepsleden elkaar niet ondersneeuwen met adviezen of goede raad (Van Veen, 1991; Vermeulen, 1994).

3. Werkingsprincipes m.b.t. zichzelf

Een groepswerker is in de eerste plaats open en **eerlijk (self-disclosure)**. Wanneer hij bepaalde afspraken niet nakomt of de bal mislaat, neemt hij zijn verantwoordelijkheid op en informeert hij de groepsleden hierover. Het is belangrijk dat de groepswerker van in het begin **duidelijk** maakt wat de **doelstellingen** van de groep en van de organisatie zijn en welke taak hij daarbij opneemt (De Keeting, 2001).

Hij beschikt in zekere mate over **zelfinzicht**. Hij is zich bewust van de valkuilen en van zijn kwaliteiten en tekortkomingen (SBJP, 1998). De groepswerker deelt zijn twijfels, vragen en problemen in verband met het groepsproces met de groepsleden. Hij treedt flexibel op en staat open voor verandering. (Penninx & Prinsen, 2000)!

Bij de meeste groepen is er echter een **kloof** tussen de leefwereld van de groepswerker en de groepsleden. Het is belangrijk dat de groepswerker zich daarvan bewust is en de normen en de leef- en zienswijze van de deelnemers aanvaardt en deze bespreekbaar maakt. Dit betekent echter niet dat de waarden van de groepswerker gelijkgesteld moeten worden aan die van de groepsleden. De groepswerker is zich bewust van zijn eigen waarden en normen en van de invloed die deze uitoefenen op het groepsproces (Van Veen, 1991; Vermeulen, 1994).

** Ik benoem dikwijls het verschil tussen mijn ervaringen als groepswerker en de ervaringen van de groepsleden. Niet vanuit een superieur gevoel, maar vanuit een verschillende kijk. Dit om extra in de verf te zetten dat het belangrijk is om de ervaringen en voorstellen van de groepsleden in de juiste context of beleving te plaatsen. Dit is mijn opdracht als groepswerker.*

Het is belangrijk dat de andere kant, 'de samenleving' begrijpt wat de groepsleden bedoelen. Binnen het groepsproces is het dan ook belangrijk dat ik als groepswerker begrijp wat men bedoelt.

De groepswerker houdt er rekening mee dat zijn **taalgebruik** niet steeds op hetzelfde niveau ligt als dat van de groepsleden. Vanuit hun verschillende achtergrond gebruiken de groepsleden andere woorden of leggen ze dingen op een andere manier uit. De groepswerker zorgt ervoor dat hij zijn ideeën en gedachten op een duidelijke en begrijpbare manier verwoordt. Wanneer hij woorden gebruikt die voor de groepsleden onduidelijk zijn, legt hij deze uit.

De groepswerker is er zich van bewust dat ook hij in het voorstadium al een plaatje van de groep in zijn hoofd gevormd heeft. Dit **beeld** zal bewust of onbewust een rol spelen bij de samenstelling van de groep, de doelformulering en de werkwijze (Van Riet, 1997). Terzelfdertijd is hij zich bewust van zijn **invloed** op de loop van de gebeurtenissen in de groep.

** De groepswerker neemt vaak het voortouw in het begin van de bijeenkomsten. Naarmate de bijeenkomst vordert, vindt er een accentverschuiving plaats: de groepswerker geeft het voortouw over aan de groepsleden.*

** Je moet jezelf als groepswerker ook in vraag durven stellen. Je open tonen naar je groep. Zo geef je mogelijkheden aan de groepsleden om verder mee na te denken over het functioneren van de groep.*

Als je iets niet weet of vragen hebt of een thema al dan niet op de groep dient besproken te worden, is het niet slecht om die vraag op de groepsbijeenkomst te brengen. Je leert hier zelf veel uit. Groepsleden willen en kunnen hier mee hun mening over formuleren.

E. Houding groepsleden

Ook groepsleden hebben een bepaalde attitude nodig om efficiënt mee te kunnen draaien in een taakgerichte groep. Vaak zijn deze attitudes nog niet aanwezig in het begin, maar komen ze pas tot stand gedurende het groepsproces. Het is voor de groepsleden vaak een leerproces van lange duur om zich deze attitudes en technieken eigen te maken (Vandenbroek & Staes, 1995).

Participatie veronderstelt een **vertrouwensrelatie** op lange termijn. Binnen een groep is vertrouwen een onmisbaar kenmerk voor het groepsproces: vertrouwen enerzijds tussen de groepsleden onderling en anderzijds tussen de groepsleden en de groepswerker.

Dikwijls wordt er te **weinig tijd** voorzien om deze vertrouwensrelatie op te bouwen. Deze vertrouwensrelatie is bijgevolg niet vanzelfsprekend en kan vlug wegvallen indien er een nieuwe groepswerker komt. **Vooroordelen** en **gebrek aan luisterbereidheid** van hulpverleners, cliënten en bestuur (Vandenbroeke e.a., 2000) zorgen ervoor dat er boven de hoofden van de groepsleden gepraat wordt. Deze groep zal weinig vertrouwen uitstralen en niet efficiënt werken.

Vertrouwen is heel belangrijk. Als er een nieuwe groepswerker komt, is dit iedere keer toch aanpassen. We willen eerst zien of het iemand is die ons ligt. 't Is goed dat we mee betrokken worden bij de sollicitatie, maar het echte werk gebeurt toch in de groep.

De groep is een werkgroep waarmee we iets willen bereiken en geen therapiegroep of zelfhulpgroep. De groep is er niet om persoonlijke problemen op te lossen. Je kunt er wel dingen kwijt, maar je mag niet verwachten dat ze opgelost zullen worden. Daarvoor is de individuele ondersteuning er.

De groep is een plaats waar er naar je geluisterd wordt en waar er tijd gemaakt wordt voor je verhaal. Wijzelf moeten tijd maken om naar de groep te komen en te luisteren naar de anderen.

Om dit onderlinge vertrouwen tot stand te brengen is het noodzakelijk dat de groepsleden **eerlijk** en **open** zijn en **respect** hebben voor elkaar. Terzelfdertijd treden ze ten opzichte van elkaar **empathisch** op en **luisteren** ze **actief** naar andere groepsleden. Ze komen vanuit de eigen ervaringen terug naar de hier-en-nu situatie en **kaderen** deze ervaringen in een **breder perspectief**. Groepsleden moeten hun persoonlijke en individuele ervaringen kunnen overstijgen en voorstellen uitwerken in het belang van een ruimere groep. Ze leren de ervaringen abstraheren en veralgemenen en leren spreken in de naam van anderen, van een grotere groep (Steunpunt, 2001).

De andere groepsleden zien het als er iets niet goed gaat en stellen zich daar dan ook voor open: ze troosten je al eens of steunen je. Ze vragen wat er scheelt en luisteren. Dit zorgt ervoor dat je weet dat je bij hen terecht kan indien je het moeilijk hebt.

Bij de andere groepsleden is er openheid, eerlijkheid, oprechtheid, geduld en de mogelijkheid om naar iemand anders verhaal te luisteren nodig. Je kan elkaar vertrouwen en dan maar hopen dat niemand dat vertrouwen beschaamt. Vertrouwen en iemands vertrouwen waard zijn, is dus een belangrijke voorwaarde voor het draaien van de groep.

Mensen in armoede ervaren dikwijls veel **ongeloof** en **wantrouwen** als ze hulp vragen. Deze gevoelens zorgen ervoor dat ze niet direct de stap zetten om deel te nemen aan de groep. Hierbij is het van groot belang dat de groepswerker de deur blijft open houden en op geregelde tijdstippen contact opneemt. Het kan een tijdje duren voor iemand over de streep getrokken wordt (Royers & de Ree, 1998; Verbeke, 1994). Anderen stellen zich in tegendeel heel **afhankelijk** op. Ze willen zich ook afhankelijk gedragen ten opzichte van de groepswerker. Het is van groot belang dat de groepswerker dit bespreekbaar maakt en samen met het groepslid op zoek gaat naar een middel om zijn zelfstandigheid te stimuleren (Vandenbroele e.a., 2000).

Het vormen van een mening en ze duidelijk verwoorden, vraagt van de groepsleden een grote inspanning. Hun inzet om mee te werken, wordt dikwijls doorkruist door de bestaansproblemen waarmee ze leven (stress, armoede, onmacht,...) en waaraan ze het hoofd moeten bieden. Structureel werken vraagt **inzet** en **engagement** van de groepsleden. Er wordt verwacht dat ze zich engageren voor een bepaalde tijd om mee na te denken over een bepaald thema of beleidsprobleem. Ze moeten grenzen durven oversteken. Daarom vraagt het deelnemen aan een taakgerichte groep van de groepsleden een minimale draagkracht.

Groepsleden dienen over de mogelijkheid te beschikken om hun vaak aanwezig **zwart-wit denken** te laten varen en open te staan voor nieuwe ideeën en voorstellen. Ze moeten leren omgaan met mislukkingen en kritiek (**copingstrategieën**) en leren er constructief op reageren (Steunpunt, 2001).

Je komt niet voor niets naar de groep: iedereen luistert naar iedereen. Wanneer ik bijvoorbeeld hoor dat mensen op reis willen gaan, maar dat te veel kost, dan wil ik samen op zoek gaan naar een oplossing.

Participatie is echter **niet zomaar ingaan op** wat de groepsleden **wensen**. De groepswerker bepaalt weliswaar in samenspraak met de groepsleden het thema. Dit thema verandert dan niet meer gedurende het proces. De groepswerker brengt ook enkele grenzen aan zoals wie kan deelnemen, financiële vergoedingen, uitgaven en frequentie van de bijeenkomsten. Met deze grenzen en beperkingen moeten de groepsleden rekening houden en zich ernaar gedragen.

De groepsleden dienen er zich bewust van te zijn dat ze niet altijd gelijk hebben. Er moet een dynamisch wisselspel opgezet worden waarbij men eerlijk is ten opzichte van elkaar. De groepswerker maakt de **verschillende meningen** bespreekbaar en neemt deze mee in het verdere groepsproces.

Het is goed dat de groepswerker er ons op wijst dat het niet gaat over je gelijk halen. Dikwijls hebben we allemaal heel veel meegemaakt en willen we de anderen overtuigen van ons gelijk.

** Als groepswerker heb je de opdracht om te wijzen op de verschillende ervaringen en niet op het gemeenschappelijke gelijk. Het is belangrijk dat je samen met de groepsleden zoekt naar de gemeenschappelijke knelpunten. Je moet als groepswerker zorgen voor respect voor ieders eigen beleving.*

Participatie kan **niet opgelegd** of verplicht worden. Ze is maar efficiënt en waardevol indien het een vrije keuze is (Verbeke, 1994). Participeren lijkt meer en meer een **norm** te worden. Snel komt men zo opnieuw bij een individueel schuldmodel: hij/zij wil niet participeren. Terwijl mensen vaak uitgesloten worden omwille van **een gebrek aan participatiecompetentie** of omdat de **mogelijkheden** van participatie **niet op maat** van de doelgroep zijn. Belangrijke hinderpalen zijn het taalgebruik, gebrekkige kennis en scholing, dringende problemen of moeilijke levensomstandigheden. Ook wantrouwen en een gevoel van machteloosheid zijn drempels die door de groepsleden overwonnen moeten worden (Vandenbroele e.a., 2000; Vermeulen, 1994; Witt, 2001). Het is de verantwoordelijkheid van de overheid/een dienst om in eerste instantie kanalen op te zetten om te luisteren naar gebruikers en om met deze informatie rekening te houden in hun beleid.

F. In de praktijk beleidsparticipatie uitbouwen via taakgerichte groepen vanuit een voorziening / de overheid

Tot nu toe beschreven we vooral hoe we binnen Recht-Op beleidsparticipatie uitbouwen via taakgerichte groepen. Dit werd onderbouwd met gegevens uit de literatuur.

In dit onderstaande hoofdstuk geven we een aantal richtlijnen en aandachtspunten weer waarmee een organisatie of de overheid rekening moeten houden indien ze dergelijk participatieproces willen uitbouwen. De invulling en toepassing van de richtlijnen zijn verschillend van organisatie tot organisatie.

Taak van voorzieningen/sectoren

Wanneer men binnen een organisatie/de overheid beleidsparticipatie wil opstarten, moet er vanuit de organisatie en de verantwoordelijken een bereidheid zijn om participatie van gebruikers op te nemen in het beleid. Ze dienen mogelijkheden te creëren om de inbreng van mensen te garanderen. In dit dossier omschreven we beleidsparticipatie als het installeren van taakgerichte groepen die knelpunten en beleidsaanbevelingen formuleren over het beleid op een bepaald terrein. Naast het uitbouwen van taakgerichte groepen zijn er ook andere manieren om beleidsparticipatie te installeren: individuele bevestigingen, enquêtes,... Deze manieren kwamen echter niet aan bod in dit document.

Om beleidsparticipatie tot stand te kunnen brengen moeten de directies van een organisatie of de beleidsmakers, dus diegene die beslissingen kunnen nemen binnen de organisatie, een aantal zaken in het oog houden en mee rekening houden²⁶.

Beleidsparticipatie veronderstelt dat beleidsverantwoordelijken nadenken over de betekenis van het eigen aanbod, de eigen (non) interventies en de mate waarin de (potentiële) hulpvragers mee kunnen nadenken over het beleid. Zoals beschreven dienen beleidsverantwoordelijken een **structuur/kader** uit te bouwen waar inspraak van de gebruikers in de verschillende fasen van het proces werkelijk kan plaatsgrijpen. Er wordt met andere woorden op voorhand bepaald wat de mogelijkheden en de grenzen zijn van de gebruikersparticipatie en wat de beleidsmakers met de resultaten van het proces zullen aanvangen. Dit kader dient uitgewerkt te worden voor zowel de organisatie, de groepswerker(s) als voor de groepsleden. Het is belangrijk dat **groepswerkers** weten in welke mate ze een groepsproces kunnen uitbouwen, vanuit welke visie het proces opgezet wordt en wat de doelstellingen ervan zijn. Terzelfdertijd dienen groepswerkers ruimte te krijgen om in dialoog met gebruikers stil te staan bij hun zingeving en competenties. De **groepsleden** daarentegen moeten weten tot op welk niveau ze mee kunnen participeren en vanaf waar ze geen (actieve) inbreng kunnen/mogen doen.

Daarom moet binnen het beleid van een organisatie, de plaats van de hulpvrager en de groepswerker erkend worden. Elke organisatie moet specifieke **aandachtspunten** en **instrumenten** formuleren hoe de plaats van de gebruiker en de groepswerker gegarandeerd wordt.

→ **Voor men een participatieproces opstart, dient de organisatie/overheid een duidelijke visie ontwikkeld te hebben. De beleidsverantwoordelijken leggen in grote lijnen het doel vast en bepalen tot op welk niveau de gebruikers mee kunnen participeren aan het beleid (= kader en mogelijkheden scheppen voor zowel de groepswerker(s) als de groepsleden).**

De beleidsverantwoordelijken van een voorziening scheppen **mogelijkheden** (zowel financieel als logistiek) die gericht zijn op het scheppen van maximale ontplooiingskansen en inbreng van zowel de gebruikers als de professionele groepswerkers.

De organisatie biedt voldoende **infrastructuur** en **ondersteuning** zowel naar de groepswerker als naar de groepsleden toe. Er is een ruimte beschikbaar om de bijeenkomsten te houden, er is administratieve ondersteuning en de groepswerker is (gedeeltelijk) vrijgesteld om dit proces te begeleiden. Er is voor de groepsleden mogelijkheid om individueel ondersteund te worden vanuit de werking.

Zoals beschreven wordt het proces idealiter begeleid door een **onafhankelijke persoon**. Iemand kan vanuit de organisatie (gedeeltelijk) vrijgesteld worden om een participatieproces

²⁶ Zie deel 2, hoofdstuk C: Uitbouwen van taakgerichte groepen.

te begeleiden. Dit om te vermijden dat er rolverwarring naar voor komt of de gebruikers het gevoel krijgen dat ze niet alles kunnen zeggen.

Het is noodzakelijk dat de voorziening die een participatieproces wil opzetten, blijvend **aandacht** besteedt aan en openstaat voor de inspraak van gebruikers. Er moet bij de beleidsverantwoordelijken een bereidheid zijn om iets met de beleidsvoorstellen te doen binnen het beleid van de werking (zie hoofdstuk participatie). Anders bestaat het gevaar dat men schijnparticipatie opzet. De betekenis die de organisatie of de overheid geeft aan beleidsparticipatie, stuurt -op zijn beurt- de manier van werken en het niveau van participatie van de groepsleden.

→ **Indien een voorziening of overheid een participatieproces wil opzetten, moeten er voldoende structuren uitgewerkt worden om dit proces te garanderen en continueren.**

Wanneer men participatie van gebruikers wil waarborgen, dient voor elke fase modaliteiten en garanties ingevoerd te worden voor de inspraak van alle betrokkenen. Deze waarborg zou bijvoorbeeld kunnen ingebed zijn in kwaliteitseisen.

Vanuit de groepswerking worden er beleidsvoorstellen geformuleerd. Dit kan pas wanneer de groepsleden voldoende geïnformeerd worden over de werking en structuur van de voorziening/overheid²⁷. Het **communicatieproces** tussen de overheid/de directies/de beleidsmakers en de gebruikers wordt gekenmerkt door **tweerichtingsverkeer**, gelijkwaardigheid, machtsgelijkheid en op respect gebaseerde zeggenschap. Dit kan pas in een sfeer van solidariteit waarbinnen gebruikers niet gezien worden als profiteurs, klagers of moeilijke mensen, maar als rechthebbenden en mogelijke dragers.

De groepsleden moeten effectief mee nadenken en voorstellen uitwerken. De beleidsverantwoordelijken maken duidelijk wat er met deze voorstellen gebeurt en tot welk resultaat ze leiden.

Deze manier van werken brengt een mentaliteitswijziging teweeg binnen de voorziening/overheid zowel op beleidsmatig vlak als bij elke hulpverlener/professionele werker, groepswerker en groepslid²⁸.

→ **De plaats van de gebruiker maakt integraal deel uit van het beleid. Om de kwaliteit van de dienst- en hulpverlening te verhogen, worden de gebruikers au sérieux genomen en wordt er rekening gehouden met de geformuleerde beleidsvoorstellen. Er is een bereidheid en openheid tot verandering aanwezig bij de beleidsverantwoordelijken.**

Zoals beschreven is het opzetten van een participatieproces niet vanzelfsprekend. Zowel de gebruiker, de professionelen als de beleidsverantwoordelijken nemen afstand van de klassieke denkschema's. De gebruikers krijgen meer inspraak en worden gestimuleerd en begeleid om de dingen samen terug op te nemen, om hun denken te verruimen en voorstellen te formuleren in een bepaalde setting en structuur. Hierdoor neemt de groepswerker een andere houding aan dan de hulpverlenende.

Om te vermijden dat de waarde en de inhoud van het participatieproces uitgehold wordt, is er nood aan voldoende onderbouw, ondersteuning en **vorming** van diegene die dit proces tot stand brengt. Ook aan de organisatie die aandacht besteedt aan het participatieproces dient

²⁷ Zie deel 2, hoofdstuk 3.3: Werkinstrumenten voor het begeleiden van een taakgericht groepsproces.

²⁸ Zie deel 2, hoofdstuk D: Houding groepswerker en hoofdstuk E: houding groepsleden.

ondersteuning voorzien te worden. Het betreft eerder een vormingsproces van de groepswerker dan een ‘leren participeren’ van de hulpvrager.

- **Vanuit de organisaties/sectoren en de overheid dient er voldoende vorming en ondersteuning voorzien te worden voor het installeren, uitbouwen en begeleiden van taakgerichte groepsprocessen. Beleidsparticipatie via het uitbouwen van taakgerichte groepen is geen evidentie op zich en vereist een specifieke deskundigheid en professionaliteit.**

De **vragen** en het **tempo** van de overheid/organisatie waarmee men in dialoog wil gaan, zijn niet steeds afgestemd op de noden en interesses van de groep. Beleidsbeslissingen worden vaak op korte termijn genomen. Terwijl mensen in armoede voldoende voorbereidingstijd nodig hebben om als volwaardige gesprekspartners rond de tafel te kunnen zitten. Het is een noodzaak dat de groepswerker de groepsleden voldoende geïnformeerd en voorbereid zijn op een dialoog. De groepswerker moet de timing afstemmen op de groep: hij mag niet voorop hollen met de sterkste van de groep. Anderzijds moet men oog hebben voor de agenda van de overheid en mag men de boot niet missen. Het is aan de groepswerker om daar in samenspraak met de groepsleden een gezond evenwicht in te vinden en de harmonisering van beide ritmes te waarborgen. Ook de beleidsverantwoordelijken moeten zich bewust zijn van dit verschil in tempo en hun planning op lange termijn maken (zie hoofdstuk werkinstrumenten).

- **De beleidsverantwoordelijken/de overheid moeten voldoende tijd voorzien/geven om een participatieproces op een efficiënte manier te laten verlopen.**

Taak van de overheid

Het mogelijk maken dat doelgroepen effectief participeren aan het beleid van een organisatie of sector is in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van de organisaties/sectoren. Om deze actieve beleidsparticipatie van de cliënt/gebruiker in de dienst- en hulpverlening te bevorderen, garanderen en continueren dient ook de overheid een aantal maatregelen te nemen.

In eerste instantie moet de overheid voorzieningen en sectoren **sensibiliseren** en **stimuleren** om inspraak van gebruikers mogelijk te maken. Hiervoor dient de overheid zelf overtuigd te zijn van de meerwaarde die beleidsparticipatie tot stand brengt²⁹.

Experimentele **projecten** die een participatieproces uitbouwen, begeleiden en een knowhow ontwikkelen, moeten gesubsidieerd en ondersteund worden. Hierbij dient de overheid voldoende aandacht te hebben voor mogelijke continuering van projecten die goed lopen. In tweede instantie is het van belang deze knowhow te bundelen en de ‘good practice’ zoveel als mogelijk te verspreiden. Zodat andere voorzieningen er iets van leren en bijkomende handvatten aangereikt krijgen om binnen hun werking dergelijk proces op te zetten.

- **De overheid bouwt in dat de gebruiker een stem krijgt op vlak van het beleid zowel op meso- als op macro niveau. Er dienen mogelijkheden uitgewerkt te worden die ervoor zorgen dat organisaties participatieprocessen kunnen opzetten. Anderzijds dient men garanties uit werken (op te leggen) die ervoor zorgen dat (potentiële) hulpvragers daadwerkelijk bij het beleid betrokken worden.**

²⁹ Zie deel 2, hoofdstuk 2: Meerwaarde van beleidsparticipatie via taakgerichte groepen.

De overheid dient ook binnen hun eigen werking participatie van de burgers meer naar voor te schuiven en garanties uit te werken om dit effectief tot stand te brengen. Ze bouwen structuren uit om binnen elk beleidsdomein inspraak van de burger mogelijk te maken en te continueren. Daarnaast kan de overheid ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting in dienst nemen binnen de verschillende beleidsdomeinen.

→ **De overheid moet binnen haar eigen werking beleidsparticipatie van burgers/gebruikers centraal stellen en garanties inbouwen om dit effectief op te zetten.**

In de toekomst is het van groot belang dat de overheid voldoende aandacht besteedt aan het voorzien van **financiële middelen** voor het uitbouwen van gebruikersparticipatie in de uitwerking en evaluatie van een beleid. Men moet bewust zijn van het feit dat cliëntenparticipatie een langdurig proces is en niet kan opgezet worden in projecten van korte duur. De kwaliteit van de dienst- en hulpverlening kan maar verbeteren als er tijd genomen wordt om te luisteren naar mensen die ermee in aanraking komen/kunnen komen.

→ **Indien de overheid kiest voor de methodiek van taakgerichte groepen om beleidsparticipatie te bevorderen, moet zij dit proces zowel methodisch als financieel, ondersteunen en faciliteren. Dit betekent dat zij middelen en materialen ter beschikking stelt om dit proces op een kwaliteitsvolle en professionele manier uit te werken.**

Participatie wordt een modewoord en iedereen wordt er op één of andere manier ooit wel mee geconfronteerd. Zowel in vormingen, studiedagen als in het onderwijs gaat de aandacht vooral uit naar participatie van de gebruiker in de individuele hulpverleningsrelatie (participatie op microniveau). Het is dan ook belangrijk dat binnen het **onderwijs** en de **vormingsmomenten** aandacht besteedt wordt aan beleidsparticipatie en aan de attitudes die nodig zijn om zo'n proces op te zetten. Bij het onderwijs is een belangrijke rol weggelegd om het proces van beleidsparticipatie aan te brengen en de hulpverleners in spe hieromtrent te vormen. Men kan hierbij een beroep doen op de knowhow en ervaringen van voorzieningen die al dergelijke processen opgezet hebben.

→ **In het onderwijs dient er aandacht te gaan naar het opzetten van participatieprocessen op beleidsniveau. In de basisopleiding van beroepskrachten moet plaats voorzien worden voor het belang en de waarde van het cliëntenperspectief op het beleid.**

Besluit: Van klager tot drager

In dit deel van het document hebben we een aantal technieken beschreven die binnen de groepswerkingen van Recht-Op gehanteerd worden. Daarnaast hebben we een aantal richtlijnen weergegeven voor de beleidsverantwoordelijken die beleidsparticipatie via taakgerichte groepen willen verankeren in hun werking.

Toch beklemtonen we dat dit slechts een momentopname is waarbij we Recht-Op als praktijkvoorbeeld aanhalen. We hebben niet dé waarheid in pacht en merken op dat de verschillende instrumenten die gehanteerd worden sterk afhankelijk zijn van de doelgroep en de werking van een organisatie.

Indien men beleidsparticipatie via een groep opzet is het voor zowel de organisatie/overheid als groepswerker van groot belang om de groep en zijn leden centraal te stellen en samen met hen een weg te bewandelen. De technieken en attitudes die daarbij nodig zijn, moeten gaandeweg ontgonnen en toegepast worden. Met dit document bieden we een leidraad in dit proces en een eerste aanzet geven om van participatie met gebruikers in elke werking, elke sector en elk beleidsdomein een evidentie te maken!

De overheid/diensten dienen kanalen uit te werken zodat mensen in armoede de mogelijkheid krijgen om inspraak te hebben. Dit wil niet zeggen dat mensen in armoede zelf verantwoordelijk gesteld kunnen worden om hun situatie te verbeteren. Het is echter de taak van de hulpverlening om een kwaliteitsvol aanbod uit te werken om maat van de gebruikers. Hierbij zijn zij verantwoordelijk om rekening te houden met de stem van mensen en om deze informatie mee op te nemen in het uitstippelen van het beleid.

Nu nog worden gebruikers wanneer ze hun mening geven te vaak gezien als mensen die klagen over de dingen die niet goed lopen. Het is in eerste instantie belangrijk om naar mensen te luisteren en ze inspraak te geven zowel in hun eigen hulpverleningsproces als op vlak van beleid. Zo kunnen ze mee dragers worden van hun hulpverlening, de dienst en het maatschappelijke welzijn van iedereen.

We hopen dan ook dat deze publicatie de beleidsverantwoordelijken en professionelen er toe kan overtuigen om participatie voor zijn gebruikers/burgers centraal te stellen en in de werking en het beleid structureel in te bouwen!