



HUIS VAN HET **KIND**

Vzw Recht-Op bouwt mee aan de Huizen van het Kind

INHOUDSTAFEL

Inleiding

1. Generalistische dienstverlening
 - 1.1 Verschillende levensdomeinen
 - 1.2 De weg wijzen
 - 1.3 Goede basishouding
 - 1.4 Proactief handelen
 - 1.5 Geen generalisten zonder specialisten
 - 1.6 Generalistische dienstverlening in de Huizen van het Kind
2. Vzw Recht-Op bouwt mee aan de Huizen van het Kind
 - 2.1 Aanbod
 - 2.2 Onthaal
 - 2.2.1 Het warm onthaal
 - 2.2.2 Het breed onthaal
 - 2.2.3 Het fysieke onthaal
 - 2.3 Nood aan ontmoeting
 - 2.4 Gebruikersparticipatie
 - 2.4.1 Deelnemen aan activiteiten en het aanbod van de Huizen van het Kind
 - 2.4.2 Inspraak in de werking en het aanbod van de Huizen van het Kind

Vooruitblik

Bijlagen



INLEIDING

Recht-Op is een vereniging waar armen het woord nemen. We zoeken mensen op die, omwille van hun armoede, geïsoleerd leven. Mensen die de samenleving wantrouwen nadat ze ontgoocheling na ontgoocheling moesten verwerken. Mensen die de moed niet meer hebben om te geloven in hun eigen kracht om weer voort te gaan met hun leven.

We brengen mensen samen, we nemen samen de draad weer op om stap voor stap met het hoofd rechtop het eigen leven in handen te nemen. Die ontmoeting leidt tot gesprekken, tot de ambitie om niet enkel in hun eigen leven stappen vooruit te zetten, maar ook voor anderen het verschil te maken.

We zoeken samen met diensten waar de drempels liggen die uitsluiten, we denken na over hoe het anders kan. We gaan in dialoog met hulpverleners, diensten en beleidsmakers en we hopen dat we elke keer een stapje dichterbij een rechtvaardige samenleving komen.

In 2013 werkten we met onze groep uit Deurne rond de “verkokering” van de dienst- en hulpverlening. We ondervinden hoe mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, omdat de hulpverlening zich specialiseert. Er is een dienst voor elk probleem: woonkantoor, huurdersbond, CLB, opvoedingswinkel, schoolbegeleiding, juridisch advies, ... Mensen kunnen door de bomen het bos niet meer zien en mensen in armoede die geconfronteerd worden met een multiproblematiek moeten hun vragen voortdurend opsplitsen.

We dachten na over hoe we het zelf anders zouden willen. We gingen op werkbezoek in Nederland en werkten samen met Peter Raeymaeckers, een wetenschappelijk onderzoeker van de Universiteit Antwerpen. Op verschillende plaatsen voerden we het pleidooi voor een generalistische aanpak. Wij zijn vragende partij voor een plaats waar mensen terecht kunnen met een waaier aan hulpvragen op verschillende levensdomeinen.

We waren dan ook verheugd toen we hoorden dat het nieuwe decreet ‘preventieve gezinsondersteuning’ betreffende de Huizen van het Kind werd goedgekeurd. Het decreet beoogt een breed aanbod van preventieve gezinsondersteuning met de intentie om de schotten tussen de verschillende expertises in huis weg te halen. Bijgevolg gingen we enthousiast met onze groep aan de slag om de inzichten die we in ons project generalistische dienstverlening hadden uitgewerkt, toe te passen op de uitwerking van de Antwerpse Huizen van het Kind. We vinden het ontzettend belangrijk dat de nieuwe Huizen van het Kind toegankelijk zijn voor mensen in armoede. Een beter leven voor hun kinderen is immers één van de grote drijfveren van mensen in armoede. Opvoeding is één van de levensdomeinen waar de problemen mekaar kruisen en versterken. Een uitnodigend en laagdrempelig aanbod is een voorwaarde om vertrouwen te winnen van mensen in armoede.

In het volgende document leest u hoe we zelf een aantal randvoorwaarden onder de loep namen en hoe we ook bij andere groepen ouders gingen toetsen wat zij nodig hebben. We zijn nog niet klaar met ons werk, maar we blijven de uitdaging aangaan om van de Huizen van het Kind, huizen te maken voor alle mensen met kinderen. We doen dit door ook heel actief mee te werken aan de lancering en de eerste stappen van de Huizen en in het bijzonder ‘ons’ Huis in Deurne.



1. GENERALISTISCHE DIENSTVERLENING

Vzw Recht-Op Deurne onderzoekt sinds 2013 de verschillende knelpunten en noden van mensen in armoede in de dienstverlening. De vaststelling die Recht-Op maakt, is dat bestaande dienst- en hulpverlening vaak verkokerd en specialistisch georganiseerd is. Men werkt vanuit één deeldomein en stelt het eigen aanbod van producten en diensten centraal. Daartegenover staat dat mensen in armoede vaak hun rechten niet kennen, niet weten wat ze van bepaalde organisaties kunnen of mogen verwachten en niet weten waar ze met hun vragen kunnen aankloppen.

Als een belangrijk gevolg van de versnipperde dienstverlening, vinden mensen in armoede moeilijk de weg naar en in de dienstverlening. Er is een missing link tussen de noden van mensen in armoede en de huidige organisatie van de dienstverlening. Gevolg? Heel wat mensen in armoede worden geconfronteerd met onderbescherming. Zij genieten niet van het voordeel van het publiek aanbod van rechten en diensten waar ze recht op hebben. Als grote nood - en deels ook antwoord op deze missing link - pleit Recht-Op voor meer generalistische dienstverlening.

Een generalistische dienst heeft een aantal belangrijke kenmerken zoals het verlenen van hulp op diverse levensdomeinen en het wegwijs maken binnen het ruimere dienst- en hulpverleningsaanbod. Bovendien is het van essentieel belang dat medewerkers een goede basishouding hebben en oog hebben voor het proactief handelen.

1.1 Verschillende levensdomeinen

We merken in de literatuur dat de term 'generalistisch' betrekking kan hebben op de methodiek, de doelgroep of de hulpvragen (Raeymaeckers, 2013a). Organisaties zijn generalistisch indien ze verschillende methodieken gebruiken, hun activiteiten richten naar meerdere doelgroepen of een antwoord willen formuleren op diverse hulpvragen. Recht-Op beschouwt een organisatie als generalistisch als ze zich richt naar een waaier aan hulpvragen op verschillende levensdomeinen. Mensen in armoede kunnen er terecht voor elke vraag, gaande van vragen of problemen met de woonst, de werksituatie, de opvoedingssituatie van de kinderen, als met materiële of financiële problemen.

De vragen of problemen van mensen in armoede zijn vaak verweven over verschillende levensdomeinen heen. Werk, gezin, onderwijs, huisvesting, justitie, vrije tijd en gezondheid zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het is dan ook vaak nefast wanneer hulpverleners slechts met één van die domeinen aan de slag gaan, aangezien beslissingen of ingrepen op het ene domein ook invloed hebben op andere levensdomeinen. Net daarom is een generalistische aanpak zo belangrijk.

“Als de dokter mij medicatie mee geeft omdat ik ziek ben, maar ik moet na het doktersbezoek terug naar mijn ongezond huis met schimmel en vocht, dan zal die medicatie uiteindelijk niet helpen. Ik zal ook geen ander huis kunnen vinden als mijn inkomen niet omhoog gaat. Maar ondertussen ben ik wel voor die medicatie aan het betalen.”



“De werkwinkel hielp mij bij het zoeken naar een job. Toen de maatschappelijk assistent van de werkwinkel ontdekte dat ik eigenlijk geen vaste woonplaats had, zocht ze eerst samen met mij naar een sociale woning. Als je geen vaste woonplaats hebt, kan je ook niet gemakkelijk werk vinden. Toen ik eenmaal een job vond, kwamen er opnieuw vragen in mij naar boven: Hoe zal ik daar geraken zonder eigen vervoer?, Wat moet ik doen met mijn kind, want kinderopvang kan ik niet betalen? Ook daar had de maatschappelijk assistent oog voor. Dat vond ik heel goed, want ik heb al meegemaakt dat de VDAB zich enkel op werk richtte en dat hielp me niet altijd vooruit.”

Generalistische organisaties maken geen onderscheid of selectie naar het type van vragen of problemen. Men hanteert een holistisch perspectief en richt zich naar de volledige complexiteit van problemen waar mensen in armoede mee kampen.

1.2 De weg wijzen

Voor mensen in armoede is het veel efficiënter dat ze met hun vragen of problemen op één plaats terecht kunnen. Mensen in armoede hebben vaak veel stappen nodig om zaken in orde te brengen. Elke (foutieve) doorverwijzing betekent uitval en verlies in kwaliteit van de dienstverlening. De generalist kan samen met de hulpvrager bekijken wat er nodig is. Zo lopen mensen in armoede minder verloren in het versnipperde aanbod en komen ze sneller terecht bij de juiste oplossing.

“We worden zo vaak doorverwezen dat, tegen de tijd dat we hulp vinden, het probleem in ons gezicht ontploft is. Dan is het te laat. Als we dan bij de dienst komen die ons kan helpen, krijgen we te horen: ‘Waarom vroegen jullie niet eerder hulp?’. Dat is echt ontmoedigend. Sommige mensen geraken zelfs nooit op de dienst die hen kan helpen!”

“We zijn al zo vaak met ons gezicht tegen de muur gelopen dat het telkens moeilijker wordt om iemand te vertrouwen. Ik wil soms wel een dienst vertrouwen, maar ik durf niet meer. Het liep al zo vaak mis. Als je dan telkens naar eenzelfde dienst terug kan voor vragen, ken je de werking van de dienst al en dat geeft vertrouwen en een veilig gevoel.”

De meerwaarde van een generalist bestaat eruit dat hij over veel informatie beschikt. Hij kan bijgevolg de hulpvrager de weg wijzen en juist doorverwijzen. Recht-Op maakt hier de symbolische vergelijking met de huisarts. Een huisarts is een generalist binnen de gezondheidssector die kan doorverwijzen naar een diëtist, een pneumoloog, een psycholoog of andere specialisten. Zonder huisarts komen mensen rechtstreeks en afzonderlijk bij deze specialisten terecht. Zonder globaal overzicht kunnen deze specialisten wel eens tegenstrijdige oplossingen aanbieden, waardoor de persoon uiteindelijk niet of verkeerd wordt verder geholpen.

1.3 Goede basishouding

Voor mensen in armoede is de basishouding en de aanpak van dienst- en hulpverleners vaak veel crucialer dan het concrete aanbod dat een dienst te bieden heeft.



“Ze mogen dan nog een heel goed aanbod hebben en met alles aan de slag willen gaan. Als ze niet op gelijke hoogte met mij staan en mij niet gelijkwaardig behandelen, ga ik er niet gemakkelijk een tweede keer naartoe.”

Mensen in armoede hebben een gekwetste binnenkant. Er zijn in het verleden al zoveel kwetsuren opgelopen en dit heeft zijn effect op hun zelfvertrouwen, beleving en gedrag. Mensen in armoede zijn vaak onzeker, bang, verdrietig, boos, hebben een laag zelfbeeld en een groot wantrouwen.

Een goede basishouding van dienst- en hulpverleners kan tegemoet komen aan deze gekwetste binnenkant. Tijd maken voor de vraag, ruimte laten voor het verhaal, een gelijkwaardige, onafhankelijke en dus geen sanctionerende positie innemen, actief luisteren, spiegelen, respect tonen, erkenning geven, attent zijn, betrokkenheid tonen en het tempo volgen van de hulpvrager, zijn kenmerken van een goede basishouding.

“Als ze te veel vragen stellen, voel ik mij niet op mijn gemak. Als ik zeg ‘stop’ dan wil ik ook dat ze stoppen, niet pushen.”

Als mensen in armoede terechtkunnen bij een generalist met meerdere vragen, dan schept dit kansen om te werken aan vertrouwen. Er is de mogelijkheid om te vertrekken vanuit de vragen en noden van mensen in armoede, zonder daarbij beperkt te worden tot één bepaald domein.

“Een goede begeleider bekijkt je als mens en niet als werkloze (in een vakbond) of als mama (in een opvoedingswinkel) of als huurder (in een woonkantoor). Hij ziet de mens als individu en niet als een nummer.”

Kortom: een generalist benadert de persoon in armoede niet vanuit één probleem op één levensdomein, maar kijkt naar het totaalpakket.

“De ene dienstverlener is de andere niet. Het gaat over de manier hoe ze u behandelen. De ene doet al wat meer moeite dan de andere. Maar diegenen die buiten de lijntjes kleuren en kijken naar wat ik nodig heb in de plaats van wat ik mankeer, vind ik de beste.”

1.4 Proactief handelen

Om de missing link tussen dienstverlening en mensen in armoede en het gevolg van onderbescherming tegen te gaan, is een proactieve houding noodzakelijk. Proactieve dienstverlening vereist steeds een multi-dimensionele aanpak. De verschillende levensdomeinen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden waardoor een integrale en inclusieve aanpak op diverse domeinen noodzakelijk zal zijn opdat mensen in onderbescherming al hun sociale grondrechten uitputten. Vandaar is een generalist uitermate geschikt om proactief te handelen.

Proactief handelen betekent dat men verder gaat dan het louter antwoorden op de vraag of het aanbieden van meerdere alternatieven. De initiatiefnemer is niet de hulpvrager maar de



dienstverlener zelf. De dienstverlener zet stappen die ervoor zorgen dat de hulpvrager geïnformeerd is over zijn rechten en biedt hulp om deze rechten te realiseren.

1.5 Geen generalisten zonder specialisten

Een generalist hanteert een holistisch perspectief en bekijkt alle vragen over de verschillende levensdomeinen heen. Dit wil echter niet zeggen dat alle problemen in deze generalistische hulpverleningsorganisatie kunnen worden opgevangen. Een generalist kan mee helpen aan vraagverheldering, heeft kennis van de sociale kaart en kan mensen naar de juiste (specialistische) dienst doorverwijzen. Indien nodig kan de generalist een afspraak maken of de eerste keer mee gaan naar de specialistische dienst. Dit kan drempelverlangend werken. Specialistische hulpverlening is dus zeker van belang om mensen op één enkel levensdomein te ondersteunen. Recht-Op pleit daarom voor een goede samenwerking tussen zowel generalisten als specialisten.

1.6 Generalistische dienstverlening in de Huizen van het Kind

Ook de Huizen van het Kind kunnen een rol spelen als spilfiguur voor deze generalistische dienstverlening. De nood aan integraal, generalistisch werken kan een plaats krijgen in de Huizen van het Kind. Gezinnen in armoede zullen bijgevolg niet enkel terecht kunnen in de Huizen van het Kind voor specifieke opvoedingsvragen, maar kunnen er terecht voor allerlei vragen. De woonsituatie, het inkomen, de mogelijkheid tot participatie aan de samenleving, de gezondheid, ... hebben allen een invloed op de kinderen. De vragen en noden van alle gezinsleden zouden mee moeten worden opgepakt, opdat het een positief effect zou hebben op het welzijn van de kinderen en het ganse gezin.

“Vaak hebben mensen bijvoorbeeld juridische informatie nodig, zowel over je situatie met je kinderen maar ook over andere situaties. Mensen zouden bij Huizen van het Kind terecht moeten kunnen voor allerlei soorten informatie. We worden vaak van het ‘kaske naar de muur’ gestuurd. We zijn dat wat beu. Het zou goed zijn als je met al je vragen op één plek terecht kunt.”

“Eigenlijk zou er iemand moeten zitten die op veel vragen een antwoord heeft. Iemand die van alle markten thuis is. Als je dan met een vraag zit dat die persoon snel een antwoord kan geven en je niet 10 keer moet doorverwijzen.” “We willen een plaats waar we met al onze vragen terecht kunnen, niet alleen over onze kinderen maar ook over huisvesting, werk, deurwaarders enzovoort. Die dingen zijn ook heelbelangrijk voor ons als gezin”



2. VZW RECHT-OP BOUWT MEE AAN DE HUIZEN VAN HET KIND

In november 2013 werd het Vlaamse decreet 'preventieve gezondheidsondersteuning' goedgekeurd. In dit decreet wordt de basis gelegd voor een samenwerkingsverband - Huis van het Kind - die een zo ruim mogelijke ondersteuning samenbrengt, zodat gezinnen er terecht kunnen voor een samenhangende ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien van hun kinderen.

In een stad als Antwerpen zullen vele van de potentiële gebruikers gezinnen in armoede zijn. Daarnaast ziet de stad Antwerpen de uitbouw van de Huizen van het Kind ook als een hefboom om de (kinder-) armoede te bestrijden. Als vereniging waar armen het woord nemen, vond Recht-Op het belangrijk om de expertise van mensen in armoede hierin mee te nemen. Recht-Op Deurne heeft een convenant met de stad en is sinds 2014 partner in de uitbouw van de Huizen van het Kind en dit zowel stadsbreed als lokaal.

Er wordt vanuit Recht-Op ingezet op volgende doelstellingen:

- De toegankelijkheid van de Huizen van het Kind voor gezinnen in armoede.
- Volwaardige participatie van gezinnen in armoede aan de uitbouw en het aanbod van de Huizen van het Kind.
- Een proactieve en generalistische dienstverlening

Recht-Op ondersteunt mensen in armoede om mee vorm te geven aan de Huizen van het Kind. Er worden focusgroepen georganiseerd over verschillende onderdelen van toegankelijke dienstverlening zoals een goed onthaal, privacy, proactief kader, infrastructuur, gebruikersparticipatie, generalistisch kader, enzovoort. Daarnaast wordt ook via uitwisselingsmomenten en werkgroepen input geleverd in het concept en de uitwerking van de Huizen.

Recht-Op brengt de stem van mensen in armoede naar buiten. Om een zo divers mogelijk beeld te krijgen op de noden en verwachtingen tav de Huizen van het Kind, wordt er een ruimere bevraging gedaan van mensen in armoede. Volgende groepen zijn hierover reeds bevraagd:

- Volwassenenwerking vzw Recht-Op Deurne
- Jongerenwerking vzw Recht-Op: groep tienerouders
- Vereniging 'Ihsane: groep Marokkaanse vrouwen
- Buurthuis Dinamo Deurne: groep buurtbewoners

Het volledige overzicht van het aantal focusgroepen, aantal deelnames en uitwisselingsmomenten vind je terug in [bijlage 1](#).

De bevindingen die in deze nota volgen, zijn afkomstig uit de verschillende bevragingen en uitwisselingsmomenten die tot hiertoe hebben plaats gevonden. Er wordt ingezoomd op een aantal thema's: Het aanbod, het onthaal, de functie ontmoeting en gebruikersparticipatie.



2.1 Het aanbod

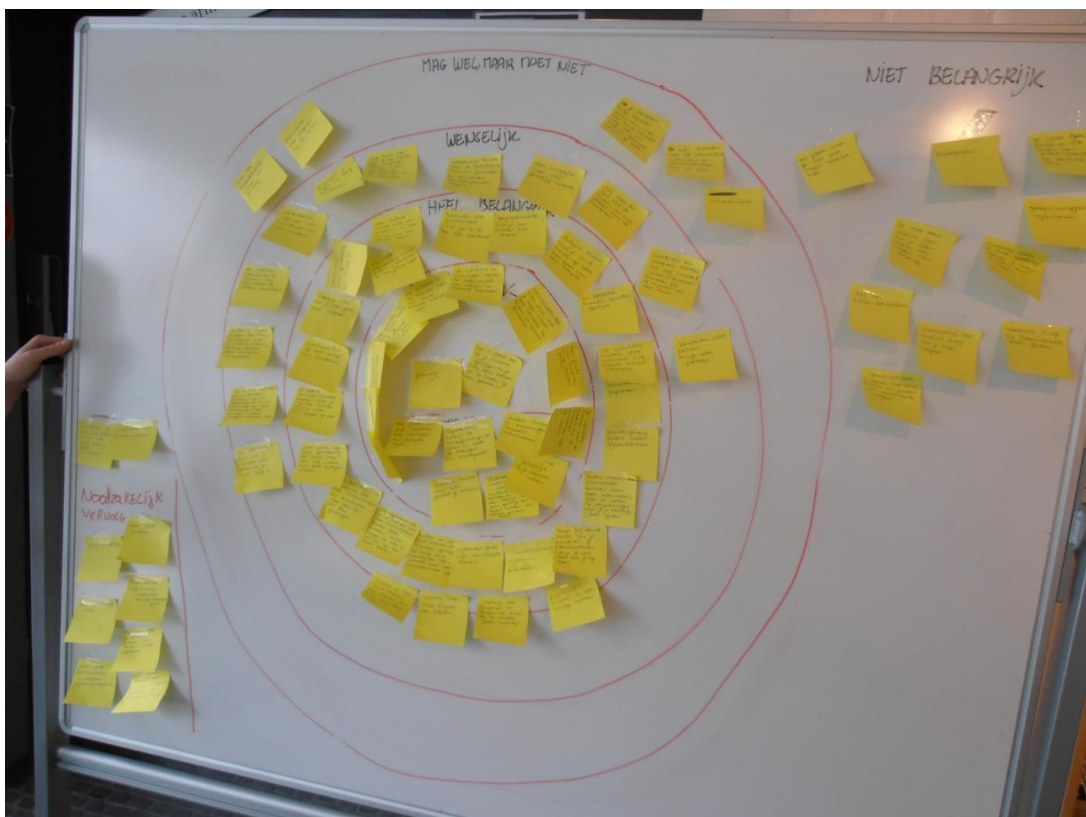
De Huizen van het Kind zijn een samenwerkingsverband tussen verschillende partners. De noden van gezinnen en het bestaande aanbod kunnen lokaal verschillend zijn. Daarom stelt Vlaanderen dat de Huizen van het Kind in de eerste plaats een lokaal verhaal zijn.

Vanuit Recht-Op volgen we de stelling dat elk Huis van het Kind er anders kan uitzien. In Antwerpen zullen er in de toekomst 17 Huizen van het Kind zijn. Het is vanzelfsprekend dat elk van die 17 Huizen eigen noden en behoeften in te lossen hebben. Daarnaast kan niet elke partner in elk Huis aanwezig zijn op dezelfde manier. Wel pleit Recht-Op voor een bepaalde gemeenschappelijkheid over de 17 Huizen heen. Een gemeenschappelijke visie die rekening houdt met de noden van mensen in armoede en bijgevolg de toegankelijkheid van de Huizen voor mensen in armoede waarborgt.

Verder wordt er vanuit Vlaanderen gesteld dat in elk Huis een rijk aanbod samengebracht kan worden. Iedereen die gezinnen met kinderen ondersteunt, wordt aangemoedigd om dat aanbod te integreren in een samenwerkingsverband Huis van het Kind.

Er werd een oefening gemaakt binnen Recht-Op om enkele prioriteiten te bepalen.

Wat is noodzakelijk? – wat is heel belangrijk? – wat is wenselijk? – wat mag wel, maar hoeft niet?





Recht-Op pleit voor een ruime opvatting van mogelijke partners om in dit samenwerkingsverband in te stappen, ook die partners die in eerste instantie misschien niet vanzelfsprekend lijken. Dit om elkaar te versterken en de weg naar de dienst- en hulpverlening voor mensen in armoede te vergemakkelijken. Zoals eerder beschreven is er een missing link tussen mensen in armoede en de organisatie van de dienstverlening, met een hoge onderbescherming als gevolg. Als antwoord op deze missing link, wordt de nood aan een generalistische dienstverlening naar voor geschoven. In de Huizen van het Kind is het dan ook uitermate noodzakelijk dat men rekening houdt met de verschillende levensdomeinen. Het aanbod mag niet beperkt worden tot opvoedingsondersteuning, maar moet ruim bekeken worden zodat gezinnen er terecht kunnen voor eender welke vraag. Een zichtbaar en toegankelijk Huis van het Kind kan de dienst- en hulpverlening dichterbij de hulpvrager brengen.

Daarentegen moet er enige voorzichtigheid en zorgvuldigheid aan de dag gelegd worden bij de uitbouw van het aanbod. Het is noodzakelijk om eerst een gedragen basis te hebben die de toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor mensen in armoede waarborgt. Een Huis met een warm ontvangst, een generalistisch onthaal, een goede basishouding, juiste informatie en een goede doorverwijzing. Het zou een omgekeerde beweging zijn om zeer veel aanbod samen te brengen in de Huizen van het Kind, zonder dat er een uitgewerkte en gedragen visie op de aanpak en werking is. Vandaar het pleidooi om eerst in deze noodzakelijke basis te voorzien met een beperkt aanbod en nadien de verschillende kapstokken van verscheidene lokale partners er aan te hangen.

Een laatste - maar niet onbelangrijk- aandachtspunt bij de uitbouw van het aanbod, is de perceptie op gezinnen. Vlaanderen stelt dat iedereen die gezinnen ondersteunt, aangemoedigd wordt om in te stappen in de Huizen van het Kind. Onder deze gezinnen behoren ook gezinnen in armoede en vandaar is het dus belangrijk dat men gezinnen zeer ruim bekijkt. Het modale gezin met twee werkende ouders en kinderen is lang niet zo modaal meer en al zeker niet bij mensen in armoede.

De Huizen van het Kind moeten dus rekening houden met 'de verschillende soorten gezinnen': samengesteld gezin, ouders die hun kinderen niet mogen/kunnen opvoeden, eenoudergezinnen, niet-biologische ouders, pleeggezinnen, geplaatste kinderen enzovoort.

Bij de uitwerking van het aanbod moet er dan ook rekening gehouden worden met de noden en behoeften van al deze gezinnen.

"Ik zou mijn kind graag willen zien. Ik hoop dat de Huizen van het Kind ook rekening houden met ouders waarvan de kinderen geplaatst zijn. Ik ben op zoek naar een neutrale plaats waar ik eens met mijn kind kan gaan spelen, een soort van bezoekerimte. Misschien kan dat ook wel in dat Huis plaats vinden."



2.2 Het onthaal

Eén van de prioriteiten die we als noodzakelijk beschouwen, is het onthaal. De Huizen van het Kind worden geacht laagdrempelig en toegankelijk te zijn voor mensen in armoede. Het onthaal is hierin een zeer belangrijke schakel.

“De eerste persoon die je tegenkomt, is heel belangrijk. Als het daar al misloopt, kom je niet bij de volgende personen in de dienst en geraak je niet verder.”

Een ander belangrijk aspect is de neutraliteit en het respect voor de privacy. De onthaalmedewerkers die zich neutraal en onpartijdig opstellen, horen alle partijen aan zonder direct een oordeel te vellen.

“Ik vind het belangrijkste in de Huizen van het Kind dat er vertrouwen is en dat er geen misbruik wordt gemaakt van de dingen die je vertelt, tenzij het kind in gevaar is.”

“Als je gaat om hulp te zoeken en je vertelt wat er aan de hand is, dan wil je niet de kinderscherming op je toegestuurd krijgen. Je wil eigenlijk hulp krijgen. Het klopt dat mensen soms te laat om hulp gaan vragen, maar het belangrijkste is dat ze toch deze stap zetten. Ze zouden dan ook hulp moeten krijgen en hier niet op afgestraft worden of gezegd worden dat ze geen goede ouder zijn.”

“Ik heb vroeger is verteld aan een dienst dat er bij mij thuis ruzie was met mijn vriend. Ik wou hier gewoon over praten. Ze hebben nu mijn kind geplaatst, waardoor ik nu veel wantrouwen heb en hier niet meer over durf te praten.”

“Als je in dat huis binnen stapt moet er laagdrempelig gewerkt worden, het is dan belangrijk dat het anoniem is voor de veiligheid van mensen. Als je van de mogelijkheid tot anonimiteit de regel maakt, ga je meer mensen over de vloer krijgen.”

Indien er toch enige controle of verplichtingen aan de functie van de medewerker hangen, is het belangrijk dat dit duidelijk is voor de klant. Er kan dan nog steeds gewerkt worden aan vertrouwen, dat de basis moet zijn van elke relatie.

Het onthaal is een geïntegreerd ankerpunt in de Huizen van het Kind. Het vervult meerdere functies en opdrachten. Voor de duidelijkheid wordt het onthaal verder onderverdeeld in 3 aspecten: het warm onthaal, het breed onthaal en het fysieke onthaal. Hoewel deze aspecten apart worden behandeld, pleit Recht-Op voor een geïntegreerd verhaal waar deze functies en opdrachten in elkaar kunnen overlopen en waar elke hulpvrager tijdens de openingsuren gebruik van kan maken.

2.2.1 Het warm onthaal

Er is een psychische drempel om ergens binnen te stappen. Mensen in armoede hebben vaak schrik om een nieuwe dienst binnen te stappen. Om deze schrik weg te nemen, is het belangrijk dat er iemand aan het onthaal zit die de bezoekers in de eerste plaats gerust stelt en luistert.



Het is belangrijk om de mensen welkom te heten op een rustige, niet opdringerige manier. Mensen krijgen graag het gevoel dat ze opgemerkt zijn en dat ze in een gastvrije omgeving terecht komen.

“Ze moeten aanspreekbaar zijn en u een warm ontvangst geven. Ik wil dat ze naar mij toe komen, zodat je het gevoel krijgt dat je gezien wordt. Zodat ze niet over u kijken of naast u kijken. Je mag iemand zijn.”

Als het onthaal slechts door één iemand bemand is, is het minder gemakkelijk om iedereen een warme ontvangst te bieden. Recht-Op pleit voor een team van goede gastvrouwen of gastheren.

“Ik zou pas iemand durven aanspreken als die vrij is, maar niet wanneer die in gesprek is met iemand anders.”

Wanneer men dan toch in gesprek is, blijft het belangrijk om nieuwe mensen warm te ontvangen. Dit kan door de persoon op te merken en oogcontact te maken, zodat de persoon het gevoel heeft gezien te zijn.

Een goede gastvrouw of gastheer behandelt de klant als een koning. We merken echter dat klanten in armoede die een probleem of vraag hebben, zeer zelden als koning worden behandeld. Misschien kunnen de Huizen van het Kind hier verandering in brengen?

“Ik vind het belangrijk dat ze in de eerste plaats vriendelijk zijn. Pas nadien vragen ‘met wat kan ik u van dienst zijn?’”

2.2.2 Het breed onthaal

Het onthaal neemt een generalistische rol op. Niet met de bedoeling om op alle vragen en problemen een antwoord te bieden, maar wel om de mogelijkheid te geven om alle vragen te kunnen stellen en hier ook open voor te staan. Deze generalistische rol impliceert enkele opdrachten namelijk: informatie en vraagverduidelijking, administratieve ondersteuning, rechten helpen realiseren, warme doorverwijzing en nazorg.

Informatie en vraagverduidelijking

Mensen hebben op het beginpunt iemand nodig die hen wegwijs maakt doorheen alle instanties. De onthaalmedewerker geeft de hulpvrager aandacht, informatie, duidelijkheid en werkt - indien nodig - aan vraagverheldering.

Mensen in armoede zitten vaak met complexe vragen. In eerste instantie lijkt dit misschien niet altijd zo of is de vraag net afgebakend en concreet. Toch is het belangrijk om aandacht te hebben voor de vraag achter de vraag. Actief enkele vragen stellen, kan helpen om het juiste antwoord te kunnen



geven. Bedenk hierbij niet zelf een mogelijk verhaal, maar luister naar de mensen en neem hier tijd voor.

“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.”

De onthaalmedewerker moet 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 voelt dat een bepaalde vraag persoonlijk wordt, vraag dan aan de persoon of die liever apart gaat zitten. Zo 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?”

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 kunnen zetten. Bij deze stappen ondersteunt de onthaalmedewerker de hulpvrager, respecteert hij de keuzevrijheid van de hulpvrager en stimuleert hij hem.

Indien de onthaalmedewerker iets voor zichzelf opschrijft, legt hij best uit waarom en wat. 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. 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 er niet onmiddellijk tijd is om op een vraag van de hulpvrager in te gaan, legt de onthaalmedewerker best de reden uit. Daarnaast maakt hij, indien nodig, een afspraak 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’.

Administratieve ondersteuning

Er is nood aan administratieve ondersteuning, zoals het uitleggen van moeilijke brieven, het invullen van formulieren, het plegen van een telefoontje. Deze vorm van ondersteuning is noodzakelijk om daadwerkelijk dingen te realiseren.



De nood aan administratieve ondersteuning breidt in dit digitaliseringstijdperk zelfs uit. Er worden bepaalde verwachtingen gesteld naar mensen die dit niet kunnen waarmaken en de kennis en vaardigheidskloof wordt groter.

“Een gewone computer die ter beschikking wordt gesteld, wordt vooral gebruikt voor spelletjes of Facebook. De grote nood is dat er begeleiding bij is die ‘samen’ met de persoon dingen opzoekt, helpt een CV te maken, enz.”

E-inclusie gaat dan ook verder dan het toereiken van een computer en internet.

Rechten helpen realiseren

Informatie geven en antwoorden op een vraag, is voor mensen in armoede vaak te weinig. Proactief mensen op hun rechten wijzen en hulp bieden bij het realiseren van deze rechten, is nodig.

“Ik denk dat veel jongeren niet weten welke cursussen ze kunnen volgen over opvoeding of wat ze allemaal in orde moeten brengen als ze mama of papa worden. In de Huizen van het kind zou er iemand moeten zijn die zelf afkomt met wat je rechten zijn en dit op een spontane manier. Bijvoorbeeld bij wegingcontrole, bij spontane babbels ,... Ik merk binnen Recht-Op dat het belangrijk is dat de vraag van ons als werker komt, omdat jongeren er niet aan denken of het niet weten.”

“Ook tijdens de zwangerschap zou er al begeleiding moeten zijn. Dat is al een cruciale periode en dan weten vele jongeren al niet wat hun rechten zijn of wat ze in orde moeten brengen, bv. kraamgeld en kindergeld aanvragen. Of in verband met kinderopvang: mensen in armoede leven vaak van dag tot dag en denken niet in lange termijnen. In een stad als Antwerpen is het echter wel nodig om vooruit te kijken, anders heb je geen plaats in de kinderopvang. “

Warme doorverwijzing

De onthaalmedewerker kan niet, maar hoeft ook niet, op alles een antwoord te bieden. Zoals reeds in deel 1 ‘Generalistische dienstverlening’ besproken, kan generalistische dienstverlening niet zonder specialisten. Vakkennis of ondersteuning op één bepaald domein is soms nodig. Daarnaast blijkt soms een langer en intensiever traject van hulpverlening bij een bepaald gezin aangewezen. Hiervoor wijst de onthaalmedewerker de hulpvrager door. Deze doorverwijzing moet zorgvuldig gebeuren, want elke doorverwijzing kan uitval of kwaliteitsverlies betekenen. Een zorgvuldige doorverwijzing zorgt ervoor dat de hulpvrager niet verloren loopt in de dienst- of hulpverlening en bijgevolg op de juiste plaats terecht komt.



De absolute meerwaarde zit in het samen voorbereiden van de doorverwijzing met de hulpvrager. Bij een doorverwijzing wordt er op maat gewerkt en wordt bekeken wat de hulpvrager kan helpen. Een warme doorverwijzing kan bijvoorbeeld het volgende inhouden: uitleggen waarom de doorverwijzing gebeurt, het meegeven van een doorverwijsbrief met o.a. door wie en voor wat er is doorverwezen, telefonisch een afspraak maken, het doorgeven van een schets van de situatie na bespreking en toestemming van de hulpvrager, het meegeven van het juiste adres en uren, bespreken wat de hulpvrager moet meenemen, uitleggen hoe hij er geraakt en eventueel een eerste keer meegaan om de kennismaking tussen de dienst en hulpvrager te faciliteren.

Het Huis van het Kind kan echter ook de mogelijkheid bieden om de desbetreffende dienst uit te nodigen in één van de lokalen van het Huis om op die manier drempelverlagend te werken bij een eerste kennismaking.

Nazorg

Een proactieve en klantgerichte aanpak van nazorg is nodig. Voor mensen in armoede is het vaak niet voldoende om mee te delen dat je terug mag komen indien iets niet gelukt is. Velen doen dit niet. Het falen wordt in het algemeen bij zichzelf gelegd of men is het vertrouwen in het Huis kwijt omdat een doorverwijzing mislukt is.

Zo kan de onthaalmedewerker bijvoorbeeld de hulpvrager aanbieden om hem te contacteren om na te horen of de doorverwijzing geholpen heeft. Het is aan de hulpvrager om al dan niet in te gaan op dit aanbod.

Een belangrijk aandachtspunt in dit breed onthaal is de reflex om zo veel als kan *samen* met de hulpvrager te doen, zoals samen te zoeken naar een oplossing en samen een verwijzing voor te bereiden. Ook is het belangrijk dat men enkel informatie aan anderen doorgeeft indien dit in samenspraak gebeurt met de hulpvrager. Mensen in armoede hebben hierover vaak een groot wantrouwen door eerdere ervaringen. Slechts zo wordt de hulpvrager een volwaardige partner.

“Ik heb nu al veel verplichte zorg. Als er nog iets bij komt van verplichte hulpverlening is het effect dat ik gewoon alles opblaas. Iedereen legt mij dingen op, maar er is niemand die mij helpt om aan de voorwaarden te voldoen. Terwijl ik daar net hulp bij nodig heb. Ik hoop dat de Huizen van het Kind een plek kan zijn die mij daar bij kan helpen.”

‘Mijn begeleider 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 de duur kan ik mijn problemen zelf oplossen zonder dat ik het haar eerst moet vragen.’

‘De klusjesdienst kwam bij mij een verwarming plaatsen. In plaats van het met mij te bespreken, belden ze zelf achter mijn rug naar het OCMW om te vragen of ik dit wel kon betalen. Ik had zelf geld bijeen gespaard en vond dat heel kleinerend.’



Dit betekent ook dat je de ouders en de gezinnen au sérieux neemt. Dat je hen als volwaardige partner ziet. Mensen in armoede worden, wanneer ze hun mening geven, te vaak gezien als mensen die klagen over dingen die niet goed lopen. Het is in eerste instantie belangrijk om naar mensen te luisteren en ze inspraak te geven in hun eigen hulpverleningsproces. Zo kunnen ze mee dragers worden van de hulpverlening.

“Ik vind het belangrijk dat er ook zorg naar de ouders gaat, niet alleen naar mijn kind. Ik zou willen dat ze een luisterend oor kunnen geven naar wat ik wil. Dat ze samen met mij dingen beslissen.”

2.2.3 Het fysieke onthaal

De basishouding en de aanpak van de onthaalmedewerker kunnen een groot verschil maken, maar ook de fysieke organisatie van het onthaal is niet onbelangrijk.

Om fysieke toegankelijkheid van het Huis van het Kind te verhogen, 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.

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

“Het moet een plaats zijn waar mensen terecht kunnen. De Huizen van het Kind moeten een ‘open’ huis zijn met een huiselijke en veilige sfeer.”

Mensen moeten weten wanneer en waar ze met hun vragen terecht kunnen. 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 het onthaal kan 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 één oogopslag duidelijk waar hij zich bevindt en wie hij eventueel nodig heeft.

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

De Huizen van het Kind hebben verder ook enkele specifieke aandachtspunten wat de fysieke toegankelijkheid betreft. Aangezien ze gezinnen met kinderen als doelgroep hebben, hou je best rekening met kinderwagens en voorzie je plaats waar men deze even kan opbergen. Maar ook voor rolstoelgebruikers moet het huis toegang bieden.

Het hoeft niet meer gezegd te zijn dat het onthaal van de Huizen van het Kind een belangrijke plaats moet innemen in het huis. Maar hoe wordt deze plaats best ingevuld? Elke vorm van organisatie schept bepaalde mogelijkheden en belemmeringen en het is dus raadzaam om hier vanaf het begin rekening mee te houden.



Zoals hierboven reeds weergegeven, pleiten we voor een team van goede gastvrouwen en gastheren. Dit team hoeft zicht niet vast te klampen aan een balie, maar moet de mogelijkheid hebben om in de ruimte te bewegen en naar mensen toe te komen.

“De onthaalmedewerker moet niet achter een toog zitten. Ze mogen er ook gewoon wat rondlopen. Iemand achter een toog geeft je het gevoel dat ze uit de hoogte gaan doen en dan gebeurt alles veel minder spontaan.”

We zien de ontvangst van gastvrouwen en gastheren in combinatie met een vaste plaats voor een onthaalmedewerker. Zo kunnen mensen op een spontane manier welkom geheten worden en voelen mensen zich sneller thuis, maar blijft er toch een duidelijk ankerpunt in de ruimte. Het breed onthaal vereist echter wel wat meer zorg en omkadering. Respect voor de privacy is hier heel belangrijk.

“Als het onthaal in het begin staat, zou ik er niet voorbij durven gaan. Je gaat daar automatisch eerst naartoe. Als je die in het midden plaatst, dan kan je eerst een tas koffie drinken en eens rond kijken.”

“Als de balie meer vanachter staat, dan moet je eerst iedereen passeren vooraleer je er terecht kan. Dan heeft iedereen je gezien en daar voel ik me niet bij op mijn gemak.”

Het blijft echter belangrijk dat duidelijk is wie het onthaal doet. Herkenbaarheid kan bijvoorbeeld in de hand gewerkt worden door het dragen van een badge.

Een ander aandachtspunt in de fysieke organisatie van het onthaal is de veiligheid. Men zou kunnen opteren voor een systeem waarbij men aan het onthaal kan zien of een bepaalde persoon wel of niet ‘thuishoort’ in het Huis van het Kind. We denken hierbij aan schandalen in enkele kinderdagverblijven. Toch opteren mensen in armoede voor een laagdrempelig onthaal.

“Een bepaald systeem is te hoogdrempelig. Dan ben je niet meer vrij om er gewoon een kijkje te komen nemen.”

Dit wil echter niet zeggen dat er niet bepaalde verwachtingen zijn naar het personeel. Mensen in armoede vinden het belangrijk dat zowel vrijwilligers als professionals op een bepaalde manier gescreend zijn, zodat men erop kan vertrouwen dat zijzelf en hun kinderen in een veilige omgeving zijn. Mensen in armoede hebben een groter wantrouwen aangezien zij zelf vaak slachtoffer zijn geweest van misbruik.

“Voor mij is het heel belangrijk dat iedereen die daar werkt, een bewijs van goed gedrag en zeden heeft. Ik heb vroeger al te veel meegemaakt en ik wil niet dat mijn kinderen dat ook gaan meemaken.”

Verder wordt er bepleit dat een speelruimte op een kindvriendelijke manier beveiligd moet zijn, zodat kinderen niet onopgemerkt kunnen wegglijpen.

“De balie moet open zijn voor iedereen, maar de rest in het Huis van het Kind niet persé.”



2.3 Nood aan ontmoeting

Ontmoeting dekt zeer veel verschillende functies. Ontmoeting kan gezien worden als middel (anderen ontmoeten zodat je bv van hen kan leren) of als doel op zich (de nood aan sociale contacten). Beiden zijn zeer belangrijk voor mensen in armoede.

Mensen in armoede leven vaak in een isolement en hebben een beperkt netwerk. Ze worden ook geconfronteerd met het feit dat ze niet altijd op hun netwerk kunnen rekenen. Er zijn dagen dat mensen zich alleen voelen en in hun schelp kruipen.

Bij de rondvraag waarom mensen in armoede ontmoeting belangrijk vinden en wat ze eruit willen halen, kwam het volgende naar voor:



Afhankelijk van wat je uit de ontmoeting wil halen, heb je andere zorg, omkadering en randvoorwaarden nodig. Zo is het bijvoorbeeld niet voor elke ontmoeting ideaal om een mix van mensen in armoede en niet in armoede te beogen. In sommige situaties is dit zelfs eerder nefast. Toch pleit Recht-Op steeds in eerste instantie voor inclusie en dus voor een mix van mensen in armoede en niet in armoede. Enkel daar waar noodzakelijk, kunnen er aparte initiatieven groeien voor mensen in armoede.

De nood aan ontmoeting zou een plaats moeten krijgen binnen de Huizen van het Kind. Wel zullen de aandachtspunten die voor het ganse Huis gelden, ook moeten doorgetrokken worden voor de functie



ontmoeting. Denk bijvoorbeeld aan gelijkwaardigheid en waardering, respect voor de privacy en vrijwilligheid.

“Ik wil wel andere ouders leren kennen, maar ik vraag me af, wat gaan ze buiten rond vertellen. Mensen ontmoeten vind ik goed, maar je zegt iets waar je mee zit tegen andere ouders en het gaat misschien de ronde, daar heb ik schrik voor.”

Wanneer er geen rekening gehouden wordt met deze aandachtspunten, kan ontmoeting een zoveelste negatieve ervaring zijn.

“Op een benefiet voor een meisje dat leukemie had, kende ik nieman. Ik had dat wel gesteund. Dat waren allemaal mensen uit de middenklasse. Ik werd daar bekeken. ik voelde me buiten gesloten. De mensen zochten ook geen contact met mij. Er was ook een fuif nog nadien, maar ik dacht ik moet hier een truc bedenken om te kunnen verdwijnen. Ik heb uiteindelijk moeten liegen om te verdwijnen. Ik ging mijn jas halen en ik heb gezegd: ‘Ik ga een pakje sigaretten halen’. Maar ik rook niet, totaal niet natuurlijk. Maar dat is dus echt heel vervelend. Moeten liegen om te kunnen verdwijnen en om niet meer in die kring aanwezig te moeten zijn.”

Binnen Recht-Op is er de laatste jaren expertise opgebouwd rond netwerkverbreding, cultuurparticipatie en ontmoeting. Zo zijn er ‘Een paar apart’, de pretloketten en de cultuurcafé’s. Er kunnen verbindingen gemaakt worden tussen deze praktijken en de Huizen van het Kind.¹

¹ Voor meer informatie over ‘Een paar apart’, de pretloketten en de cultuurcafé’s kan u terecht op www.recht-op.be

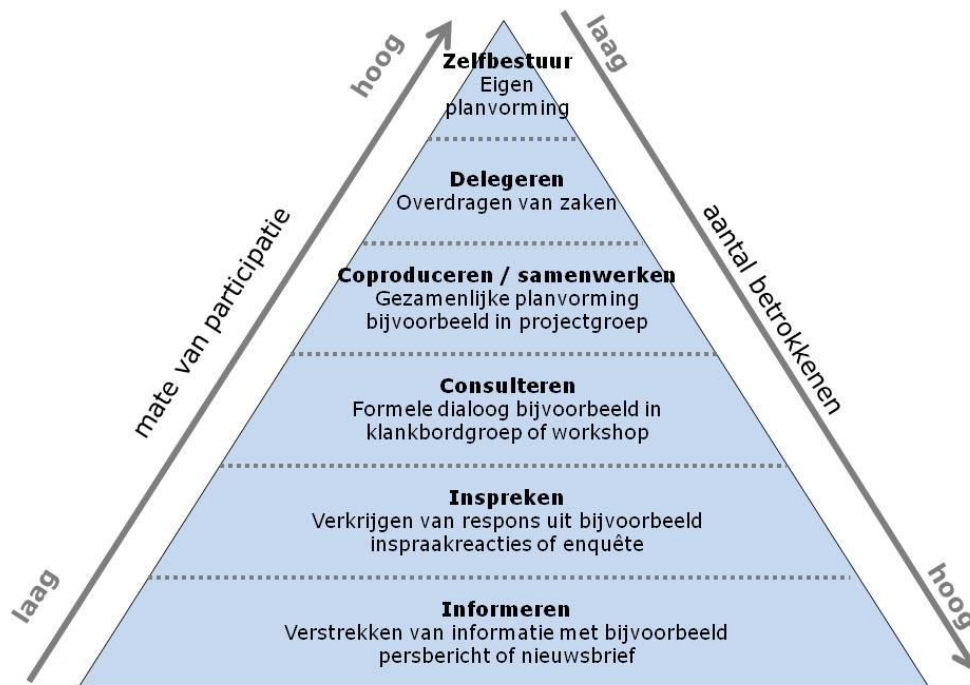


2.4 Gebruikersparticipatie

Als vereniging waar armen het woord nemen, kunnen wij alleen maar toejuichen dat gebruikersparticipatie is opgenomen in het decreet voor de Huizen van het Kind.

We zien echter niet meteen een definitie van gebruikersparticipatie en weten bijgevolg niet wat men hieronder verstaat. Participatie is een woord dat vele ladingen dekt. Gaande van deelnemen aan bepaalde activiteiten, inspraak hebben over verschillende onderdelen tot deel uitmaken van een organisatie.

Bij wijze van voorbeeld een participatieladder die de complexiteit van participatie aantoont.



Deze participatieladder is zeker niet heilig en het kan niet de bedoeling zijn om in elke situatie de 'hoogste' vorm van participatie na te streven. Bij participatie moet er rekening gehouden worden met de mogelijkheden van de mensen die willen participeren en met de grenzen die de organisatie heeft.

Wel geeft deze ladder weer dat het belangrijk is om na te denken over welke vorm van participatie je wil nastreven, zonder een andere vorm als minderwaardig te aanschouwen. Elke vorm vereist namelijk andere voorwaarden om de participatie ook mogelijk te maken voor mensen in armoede.

De groepsleden van Recht-Op hebben zich nog niet gebogen over de verschillende participatievormen zoals hierboven beschreven. Wel zijn er reeds enkele aanbevelingen en aandachtspunten die kunnen meegenomen worden in de uitbouw van gebruikersparticipatie.



2.4.1 Deelnemen aan activiteiten en het aanbod van de Huizen van het Kind

Wanneer men in het Huis van het Kind bepaalde activiteiten organiseert, moet men rekening houden met bepaalde zorg en omkadering, als je bij deze activiteiten ook mensen in armoede wilt bereiken.

“Het tijdstip waarop ouders betrokken worden is voor mij belangrijk, ’s avonds heb ik liever niet, het is dan gevaarlijk.”

“Ik voel me veiliger om in een groep van mensen in armoede te praten. Als er anderen bijzitten, durf ik niet veel meer te zeggen.”

Er is een ruime waaier van activiteiten en aanbod mogelijk, maar wij hebben ons als groep toegespitst op een infosessie om aan te tonen welke zorg en omkadering bijvoorbeeld belangrijk is.²

Een toegankelijke infosessie voor mensen in armoede

Zorg voor een onderwerp dat aansluit bij de vragen van mensen in armoede

Mensen in armoede willen concrete dingen leren. Het is dus belangrijk dat het onderwerp van de infosessie tegemoet komt aan concrete vragen van mensen in armoede, thema's die ze in hun dagelijks leven kunnen gebruiken. Het zou interessant zijn als het Huis van het Kind eens een rondvraag zou doen over de onderwerpen waar mensen in geïnteresseerd zijn. Ook tijdens de infosessie is het belangrijk om zo veel mogelijk te vertrekken vanuit de vragen en ervaringen van de deelnemers.

Bij bekendmaking werkt een persoonlijk woordje uitleg het best

Er is nood aan informatie die ook bij de mensen in armoede terecht komt. Het zou bijvoorbeeld helpen als er een voorstelling is van het aanbod in organisaties waar mensen in armoede komen. Enkel folders leggen op deze plaatsen, is zeker niet voldoende om mensen tot in de infosessie te krijgen. Persoonlijk een woordje uitleg komen geven, is vaak heel belangrijk om mensen in armoede te overtuigen om de stap te zetten. Mensen kunnen op die manier hun vragen stellen over wat er van hen verwacht wordt. De medewerker van het Huis van het Kind kan op die manier een bekend gezicht worden in de vereniging.

“Pas als iemand die ons kent met zo’n folder in de hand ons aanspreekt en zegt dat het wel interessant is, geloven we misschien dat het ook iets voor ons kan zijn. We kunnen dan ook vragen stellen.”

Bel mensen op vlak voor de infosessie

² Op de website www.recht-op.be vind je het dossier ‘Van kwaad naar beter...opkomen voor jezelf’. Het is een dossier van Recht-Op Borgerhout waar men op zoek ging naar een toegankelijke cursus sociale vaardigheden. Hier worden enkele aanbevelingen gegeven die ook van toepassing kunnen zijn op activiteiten aangeboden in het Huis van het Kind.



Als mensen zich opgeven voor een infosessie, kan met hen afgesproken worden of dat ze de dag voorheen nog opgebeld zullen worden. Even opgebeld worden ter herinnering aan wanneer de infosessie plaats heeft, resulteert in een grotere opkomst. Mensen in armoede leven vaak van dag tot dag en kunnen soms moeilijk een agenda hanteren. Nog eens opgebeld worden, speelt in op dit korte termijn handelen.

“Een persoonlijk telefoontje vlak voor de cursus, als herinnering, dat helpt ook. Het geeft mij het gevoel dat ik echt welkom ben.”

Maak de infosessie gratis

Voor mensen in armoede is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met hun beperkt inkomen. Als je elke maand moet tellen om rond te komen, zal er geen geld over zijn om een infosessie te betalen. Maak daarom de infosessie gratis.

“Cursussen moeten gratis of zeer goedkoop zijn voor ons. We willen dit ook op voorhand weten. En de koffie in de pauze moet liefst ook inbegrepen zijn.”

Denk aan kinderopvang

Mensen in armoede hebben vaak een beperkt netwerk waarop ze kunnen terug vallen. Als er een infosessie plaats vindt, is het belangrijk dat er kinderopvang voorzien wordt.

Zorg voor een plaats die goed bereikbaar is

Voor mensen in armoede is het belangrijk dat het Huis van het Kind goed bereikbaar is met het openbaar vervoer. Ook het gebouw zelf moet toegankelijk zijn. Trappen doen is soms moeilijk. Een gezellig lokaal dat niet te groot en te schools is, geeft meer zin om te leren. Geef ook duidelijk aan waar de infosessie plaats heeft. Het is goed dat er de eerste keer iemand is die de deelnemers persoonlijk onthaalt en hen binnen in het gebouw de weg wijst.

Een aangepast tijdstip is belangrijk

Een infosessie kan best plaatsvinden tijdens de schooluren. Mensen in armoede komen niet graag laat naar buiten. Er kan ook een infosessie tijdens de vroege avond georganiseerd worden, mits de nodige kinderopvang.

Zorg voor een warm onthaal

Een warm onthaal en de kans om je op je gemak te voelen, is heel belangrijk. Zorg ervoor dat mensen zich welkom voelen en dat hun aanwezigheid gerespecteerd wordt.

“Een goede ontvangst door de lesgever: een tasje koffie geven, welkom heten, geen veeg uit de pan als je te laat bent. Het moet klikken met de lesgever.”



Zorg voor een kleine, veilige groep

Kleine groepjes schrikken minder af. Mensen praten dan gemakkelijker en durven zich meer bloot te geven. Het kan ook helpen als ze voor de eerste keer een vertrouwenspersoon kunnen meenemen.

Pas de manier van informatie overbrengen aan

Het is belangrijk om rekening te houden met ieders mogelijkheden, ook met mensen die weinig scholing hebben gehad. Sommige mensen kunnen niet goed lezen en schrijven. Daar moeten oplossingen voor gezocht worden, zoals bijvoorbeeld aan de slag gaan met visueel materiaal. De infosessie mag niet te snel gaan. De lesgevers moeten eenvoudige taal gebruiken en regelmatig polsen of er vragen zijn. Als er toch moeilijke woorden komen, moeten ze die goed uitleggen. Het is ook belangrijk om ruimte te laten voor persoonlijke vragen.

Heb oog voor de situatie van mensen in armoede

Mensen in armoede vinden het belangrijk om lesgevers te hebben die hen begrijpen. Het helpt als begeleiders kennis hebben van armoede in al haar facetten. Maar ook dat ze vriendelijk zijn, open vragen stellen, respect hebben en aandacht.

Maak goede afspraken van in het begin

Bij groepsgesprekken leren mensen ook van elkaar. Het is dan ook belangrijk om van in het begin goede afspraken te maken over een aantal praktische zaken (bv. op tijd komen, GSM uitzetten, wat te doen als je een keer niet kan komen, enzovoort) en aandacht te hebben voor andere groepsafspraken (bv. persoonlijke informatie blijft binnen de groep, niet achter mensen hun rug roddelen, enzovoort).

2.4.2 Inspraak in de werking en het aanbod van de Huizen van het Kind

Gebruikers die hun mening geven, worden binnen de dienst- en hulpverlening vaak gezien als klagers. Ze worden dikwijls beschouwd 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, worden de gebruikers in plaats van klagers mee dragers van de dienst- en hulpverlening.

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

“We willen voorstellen kunnen doen, bv. over bepaalde activiteiten die we willen organiseren of waar we willen aan deelnemen. Daar kan dan nog over gesproken worden om te bekijken of het al dan niet kan.”



“Ik ben nu ook al voorzitter van de oudervereniging in het schooltje van mijn zoon. We gaan daar helpen en in eerste instantie doen we dat voor de kinderen. Er zijn misschien strubbelingen, maar activiteiten kunnen besproken worden. We doen het voor de kinderen, je hebt meer sociale contacten, je kent meer ouders, je kinderen zijn je meer dankbaar.”



VOORUITBLIK

In december 2014 openen de twee eerste Huizen van het Kind in Antwerpen, meerbepaald in Deurne Noord en Oud-Borgerhout. We zullen ons als partner blijven aanbieden om de expertise over mensen in armoede over te brengen. We geloven dat het belangrijk is om niet enkel bij de voorbereiding, maar zeker ook bij de lancering en de opstart van de Huizen van het Kind, mensen in armoede te betrekken zodat het Huizen voor en door ouders en grootouders kunnen worden.

We zien onze verdere betrokkenheid in de nabije toekomst in eerste instantie eerder lokaal, aangezien één van de twee eerste Huizen in Deurne-Noord is. Op die manier kan er lokaal zeer concreet worden samengewerkt en kunnen mensen in armoede nauw betrokken worden bij de lancering, bekendmaking en verdere uitbouw. In tweede instantie blijft het zeer belangrijk om de knowhow en good practices die worden opgebouwd in het lokale verhaal, over te dragen naar de andere Huizen van het Kind.

Er blijft aandacht gaan naar een zo divers mogelijke stem en participatie van mensen in armoede en bijgevolg zullen zowel mensen van Recht-Op als van andere groepen mensen in armoede gestimuleerd worden om hun steentje bij te dragen bij de uitbouw van het Huis in Deurne.

Voor meer informatie of vragen:

Karen van Riel
Projectwerker Recht-Op Deurne
karen.vanriel@recht-op.be



BIJLAGE 1: OVERZICHT

AANTAL FOCUSGROEPEN : januari – september 2014

- 14 verschillende focusgroepen
- 147 deelnames van mensen in armoede
- 40 unieke deelnemers in armoede
- Samenwerking met Samenlevingsopbouw Buurthuis Dinamo, 'Ihsane, jongerenwerking vzw Recht-Op

AANTAL OVERLEGMOMENTEN: januari – september 2014

- 19 verschillende overlegmomenten
- 24 deelnames van mensen in armoede
- Overleg met verschillende partners, beleid, ... waaronder
 - Centrum Kauwenberg
 - Jongerenwerking Recht-Op
 - Kind en Gezin – regioverpleegkundigen + gezinsondersteuners Antwerpen Noord-Oost
 - Kind en Gezin – regioverantwoordelijke Antwerpen Noord-Oost
 - Kind en Gezin – doelgroepdeskundige provincie Antwerpen
 - Expertisecentrum Kraamzorg – De Kraamvogel
 - CAW Antwerpen – Samik
 - Inloopteam Pothoek
 - De Vijver vzw
 - Stad Antwerpen – SAMEN LEVEN – team projectleiding Huizen van het Kind
 - Stad Antwerpen – SAMEN LEVEN – coördinator Huis van het Kind Deurne
 - Netwerk tegen Armoede

DEELNAMES AAN STUDIEDAGEN, WERKGROEPEN: januari – september 2014

- Kick-Off Huizen van het Kind – stad Antwerpen waarbij 2 deelnames van mensen in armoede
- Provinciale startdag Huizen van het Kind – provincie Antwerpen
- Huizen van het Kind: Werkgroep ontmoeting en gebruikersparticipatie
- Denkdag



BIJLAGE 2 ARTIKEL GENERALISTISCH SOCIAAL WERK

Generalistisch sociaal werk Overbodige luxe of noodzakelijk goed?

PETER RAEYMAECKERS EN KAREN VAN RIEL

'Mensen in armoede hebben nood aan generalistische hulpverleningsorganisaties waar ze met al hun vragen terecht kunnen.'

'Het gaat niet goed met het welzijnswerk: er is te veel versnippering, het kost te veel, het levert te weinig rendement op, het staat te ver van de mensen' (Achterhuis, 1983). Deze zin is één van de vele kritieken op het sociaal werk uit Achterhuis' boek 'De markt van welzijn en geluk', een invloedrijke publicatie uit de Nederlandstalige sociaalwerkliteratuur. Een aantal van zijn kritieken zijn nog steeds relevant. Zo worden de kwalijke gevolgen van een verregaande versnippering van hulpverlening ook vandaag door Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen aan de kaak gesteld. Recht-Op is zo'n vereniging. Zij stellen vast dat, als gevolg van die versnippering, mensen in armoede de weg naar en in de hulpverlening moeilijk vinden. Er is een missing link tussen de noden van mensen en de huidige organisatie van de hulpverlening. Gevolg? Heel wat mensen in armoede worden geconfronteerd met onderbescherming. Zij genieten niet van het voordeel van het publiek aanbod van rechten en diensten waarop ze recht hebben. Deze bijdrage pleit voor een generalistisch sociaal werk dat de hulpverlening dichterbij de hulpvrager brengt, net om die onderbescherming aan te pakken.

VERTREKKEN VANUIT DE PRAKTIJK

De vaststelling die Recht-Op maakt, is dat bestaande hulpverlening vaak specialistisch is georganiseerd. Men werkt vanuit één deeldomein en stelt het eigen aanbod van producten en diensten centraal. Daartegenover staat dat mensen in armoede hun rechten niet kennen, niet weten wat ze van bepaalde organisaties kunnen of mogen verwachten en niet weten waar ze met hun vragen kunnen aankloppen. In deze bijdrage belichten we de resultaten van een project van Recht-Op. Zij brachten in 2013 een groep mensen in armoede bijeen rond het thema toegankelijke hulp- en dienstverlening. Deze groep formuleerde een aantal knelpunten en aanbevelingen met als speerpunt: meer generalistisch sociaal werk. De ideeën van de mensen van Recht-Op zetten we naast relevant wetenschappelijk materiaal. Meer specifiek gaan we in op de resultaten van een onderzoek naar netwerken tussen hulpverleningsorganisaties (Raeymaeckers, 2013a). De focus van dit onderzoek is de wijze waarop netwerking tussen hulpverleningsorganisaties kan versterkt worden. En ook hier is de aanwezigheid van generalistische hulpverleningsorganisaties een belangrijke factor.



WAT IS EEN GENERALIST?

De juiste definiëring van de term 'generalist' of 'generalistische hulpverleningsorganisatie' wordt in het taalgebruik van zowel de sociaal werker als onderzoeker vaak verschillend ingevuld (voor een uitgebreide discussie: Raeymaeckers, 2013a). Wie beschouwen we nu als generalist? Is dat de sociaal werker of de hulpverleningsorganisatie? In deze bijdrage maken we de keuze om te spreken over generalistische hulpverleningsorganisaties, wat wil zeggen dat de organisatie een doelstelling hanteert of hulp aanbiedt die generalistisch is. De sociaal werkers die binnen deze organisaties werken zijn dan generalisten. Dit organisatieniveau is belangrijk. Generalistische hulpverlening moet immers voldoende ondersteund worden door de organisatie. Een generalistische hulpverleningsorganisatie heeft drie belangrijke kenmerken: ze zorgt voor hulp op diverse levensdomeinen, ze is een soort van wegwijzer en medewerkers hebben een goede basishouding.

VERSCHILLENDE LEVENSDOMEINEN

We merken in de literatuur dat de term 'generalistisch' betrekking kan hebben op de methodiek, de doelgroep of de hulpvragen (Raeymaeckers, 2013a). Organisaties zijn generalistisch indien ze verschillende methodieken gebruiken, hun activiteiten richten naar meerdere doelgroepen of een antwoord willen formuleren op diverse hulpvragen. In dit artikel beschouwen we een hulpverleningsorganisatie als generalistisch als ze zich richt naar een waaier aan hulpvragen op verschillende levensdomeinen. Cliënten kunnen er terecht voor elke vraag, over alle levensdomeinen heen, gaande van problemen met de buurt, partnergeweld, vragen over de opvoedingssituatie van kinderen of met materiële en financiële problemen. Ook Recht-Op hanteert deze invulling. Zij merken immers dat de vragen of problemen van mensen in armoede vaak verweven zijn over verschillende levensdomeinen heen. Werk, gezin, onderwijs, huisvesting, justitie en gezondheid zijn onlosmakelijk met elkaar ver-

bonden. Het is dan ook vaak nefast wanneer hulpverleners slechts met één van die domeinen aan de slag gaan, aangezien beslissingen of ingrepen op het ene domein ook invloed hebben op andere levensdomeinen. Net daarom is een generalistische aanpak zo belangrijk.

Een generalist benadert de persoon in armoede niet vanuit één probleem op één levensdomein, maar kijkt naar het totaalpakket.

Een aantal uitspraken van mensen in armoede bevestigen de nood: 'Als de dokter mij medicatie mee geeft omdat ik ziek ben, maar ik moet na het doktersbezoek terug naar mijn ongezond huis met schimmel en vocht, dan zal die medicatie uiteindelijk niet helpen. Ik zal ook geen ander huis kunnen vinden als mijn inkomen niet omhoog gaat. Maar ondertussen ben ik wel voor die medicatie aan het betalen.' En nog: 'De werkwinkel hielp mij bij het zoeken naar een job. Toen de sociaal werker van de werkwinkel ontdekte dat ik eigenlijk geen vaste woonplaats had, zochten ze eerst samen met mij naar een sociale woning. Als je geen vaste woonplaats hebt, kan je ook niet gemakkelijk werk vinden. Toen ik eenmaal een job vond, kwamen er opnieuw vragen in mij naar boven: Hoe zal ik daar geraken zonder eigen vervoer? Wat moet ik doen met mijn kind? Kan ik kinderopvang betalen? Ook daar had de sociaal werker oog voor. Dat vond ik heel goed, want ik heb al meegemaakt dat de VDAB zich enkel op werk richtte en dat hielp me niet altijd vooruit.' Kortom: een generalist benadert de persoon in armoede niet vanuit één probleem op één levensdomein, maar kijkt naar het totaalpakket. Nog een citaat: 'Een goede begeleider bekijkt je als mens en niet als werkloze (in een vakbond) of als mama (in een opvoedingswinkel) of als huurder (in een woonkantoor). Hij ziet de mens als individu en niet als een nummer.' Dit kenmerk van generalistische hulpverleningsorganisaties wordt ook gebruikt door onderzoekers zoals Blom: 'In this context generalist practice means that individual social workers in integrated organizations work with all sorts of problems and types of social work cases' (Blom e.a., 2004, 27). Deze auteurs definiëren een genera-



listische organisatie in termen van de probleemdomeinen die ze wil beantwoorden. Generalistische hulporganisaties maken geen onderscheid of selectie naar het type van cliëntproblemen. Men hanteert een holistisch perspectief op de cliëntsituatie: Sociaal werkers verbonden aan deze organisaties richten zich naar de volledige complexiteit van problemen waar cliënten mee kampen.

DE WEG WIJZEN

Voor mensen in armoede is het ook veel efficiënter dat ze met hun vragen of problemen op één plaats terecht kunnen. Mensen in armoede hebben vaak veel stappen nodig om zaken in orde te brengen. De generalist kan samen met de hulpvrager bekijken wat er nodig is. Zo lopen mensen in armoede niet verloren in het versnipperde aanbod en komen ze sneller terecht bij de juiste oplossing. Opnieuw twee mensen van Recht-Op aan het woord. 'We worden zo vaak doorverwezen dat, tegen de tijd dat we hulp vinden, het probleem

in ons gezicht ontploft is. Dan is het te laat. Als we dan bij de dienst komen die ons kan helpen, krijgen we te horen: 'Waarom vroegen jullie niet eerder hulp?'. Dat is echt ontmoedigend. Sommige mensen geraken zelfs nooit op de dienst die hen kan helpen!' (...) 'We zijn al zo vaak met ons gezicht tegen de muur gelopen dat het telkens moeilijker wordt om iemand te vertrouwen. Ik wil soms wel een dienst vertrouwen, maar ik durf niet meer. Het liep al zo vaak mis. Als je dan telkens naar dezelfde dienst terug kan voor vragen, ken je de werking van de dienst al en dat geeft vertrouwen en een veilig gevoel.'

Een generalist hanteert een holistisch perspectief en bekijkt alle vragen, over de verschillende levensdomeinen heen. Dit wil echter niet zeggen dat alle problemen in deze generalistische hulpverleningsorganisatie kunnen worden opgevangen. Specialistische hulpverlening is soms nodig om de cliënt op één enkel levensdomein te ondersteunen. We pleiten daarom voor een goede samenwerking tussen

zowel generalisten als specialisten. In deze bijdrage zoomen we in op de belangrijke rol van generalisten, zonder daarvoor zijn specialistische partner als minderwaardig te beschouwen. De meerwaarde van een generalist zit hierin dat hij over veel informatie beschikt. Hij kan bijgevolg de hulpvrager de weg wijzen vanuit een zeer breed beeld over alle probleemdomeinen waar de hulpvrager mee wordt geconfronteerd. Recht-Op maakt hier de symbolische vergelijking met de huisarts. Een huisarts is een generalist binnen de gezondheidssector die kan doorverwijzen naar een diëtist, een pneumoloog, een psycholoog of andere specialisten. Zonder huisarts komen mensen rechtstreeks en afzonderlijk bij deze specialisten terecht. Zonder globaal overzicht kunnen deze specialisten wel eens tegen-

strijdige oplossingen aanbieden waardoor de persoon uiteindelijk niet of verkeerd wordt verder geholpen. Opnieuw iemand van Recht-Op aan het woord: 'Ik was eerst op een sociaal infopunt gaan vragen of ik recht had op een parkeerplaats voor gehandicapten. Daar hadden ze gezegd dat ik er recht op had en dit moest aanvragen bij het parkeerbedrijf. Daar zeiden ze echter dat ik er geen recht op had, ik had niet genoeg punten. Ik moest aan de FOD Sociale Zekerheid vragen of ik er nu al dan niet recht op had en zij zeiden van wel. Nu moet ik opnieuw beginnen en de aanvraag opnieuw indienen.'

EEN GOEDE BASISHOUDING

Recht-Op pleit daarnaast ook voor een goede basishouding bij sociaal werkers, en dat geldt zowel voor specialisten als generalisten. We vinden het echter noodzakelijk om het belang van deze basishouding voor generalisten te benadrukken. Meer specifiek stelt Recht-Op dat een open, onbevooroordeelde, respectvolle en gelijkwaardige basishouding van de sociaal werker zeer cruciaal is. Een generalist heeft de mogelijkheid om te vertrekken van de noden van mensen en niet vanuit het beperkte aanbod van de hulpverleningsorganisatie. Hij kan hiermee proactief aan de slag gaan. Opnieuw twee citaten uit de

Voor mensen in armoede is het veel efficiënter dat ze met hun vragen of problemen op één plaats terecht kunnen.



groep: 'Als je niet weet dat je recht hebt op iets of het niet kent, kan je het ook niet vragen. Als iemand anders dan mee kan bekijken waar je allemaal nog recht op hebt, kan er wel veel in orde komen.' (...) 'De ene dienstverlener is de andere niet. Het gaat over de manier hoe ze u behandelen. De ene doet al wat meer moeite dan de andere. Maar diegenen die buiten de lijntjes kleuren en kijken naar wat ik nodig heb in de plaats van wat ik mankeer, vind ik de beste.'

Een belangrijk aandachtspunt is de reflex om zo veel als kan samen met de hulpvrager te doen, zoals samen te zoeken naar een oplossing en samen een verwijzing voor te bereiden. Een generalistische sociaal werker handelt steeds onafhankelijk en objectief. Ook is het belangrijk dat de generalist enkel informatie aan anderen doorgeeft indien dit in samenspraak gebeurt met de hulpvrager. Slechts zo wordt de hulpvrager een volwaardige partner. Een paar voorbeelden: 'Mijn huishulp zag er nogal streng uit. Ik dacht, ze gaat hier weer komen commanderen en de baas spelen maar toch was het niet zo. De tweede keer dat ze op huisbezoek kwam, zei ze meteen 'wij beslissen samen, ik beslis niet alleen maar jij beslist mee'. Ze overlegt alles met ons. Ook wanneer ze dingen over mij hoort, zegt ze dat tegen mij. Ik vind dit belangrijk. Zo kan ik haar vertrouwen en weet ik dat ze me wil helpen en niets zal doen wat ik niet weet of wil.' (...) 'Mijn begeleider 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 de duur kan ik mijn problemen zelf oplossen zonder dat ik het haar eerst moet vragen.' (...) 'De klusjesdienst kwam bij mij een verwarming plaatsen. In plaats van het met mij te bespreken, belden ze zelf achter mijn rug naar het OCMW om te vragen of ik dit wel kon betalen. Ik had zelf geld bijeen gespaard en vond dat heel kleinerend.'

Een generalistische sociaal werker handelt steeds onafhankelijk en objectief.

EEN DIVERSE WAAIER

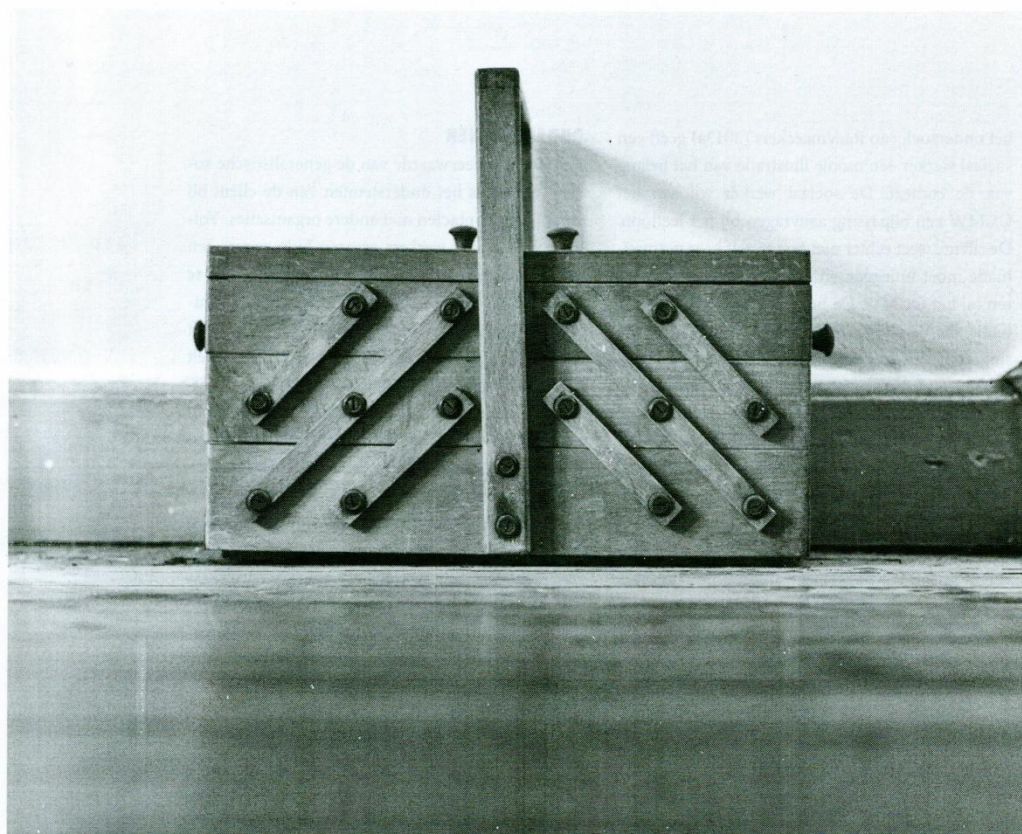
Uit het onderzoek van Raeymaeckers (2013a) blijken er verschillende organisaties deze generalistische rol op te nemen. Er zijn de buurthuizen van Samenlevingsopbouw met een laagdrempelige onthaalwerking zoals 't Pleintje in Deurne en Centrum de Wijk in Antwerpen-Noord. Buurtbewoners kunnen er zowel bij vrijwilligers als opbouwwerkers terecht met hun vragen. Deze sociaal werkers werken aan vraagverheldering en wijzen de weg naar de juiste instantie. Over het belang van dergelijke buurtcentra in Brussel werd

eerder al geschreven, onder meer door Storme (2012). Generalistische hulpverleningsorganisaties hebben een belangrijk kenmerk gemeen. Ze vervullen een schar-

nierfunctie door cliënten op een laagdrempelige manier op te vangen, te werken aan vraagverheldering en op maat van de hulpvraag de persoon in kwestie te verwijzen naar de juiste gespecialiseerde hulp. Dit is bijvoorbeeld een belangrijke opdracht van de sociale infopunten te Antwerpen. Sommige generalisten bieden tegelijkertijd een zeer intensieve begeleiding aan. Modem, een deelwerking van Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) Antwerpen, richt zich naar mensen die vastzitten in een kluwen aan problemen op meer dan één levensdomein. Modem investeert in een intensieve periode van vraagverheldering, er wordt samen met de cliënt een traject opgestart. Hierbij begeleidt Modem cliënten in hun contacten met andere hulpverleningsorganisaties. Deze hulpverleners proberen daarnaast het volledige overzicht te behouden en vervullen voor cliënten het belangrijkste aanspreekpunt.

CONTEXTUALISEREN

Belangrijke vraag is nu hoe deze generalistische hulpverleningsorganisaties hun concrete opdracht in de praktijk omzetten. Onderzoek (Raeymaeckers, 2013a) toont aan dat generalisten een sterke samenwerking kunnen aanknopen met verschillende hulpverleningsorganisaties als ze vertrekken vanuit de concrete cliëntsituatie. Meer specifiek be-



© Lisa Van Damme

Overbodige luxe of noodzakelijk goed?

tekenen generalistische hulpverleners een meerwaarde omdat ze de cliëntsituatie zeer sterk contextualiseren, de cliënt ondersteunen bij de contacten naar andere hulpverleningsorganisaties en een onderhandelingspositie innemen.

Generalisten contextualiseren de cliëntsituatie voor hulpverleners van andere organisaties. Ze bieden een kader waarbinnen de cliëntsituatie moet bekeken worden. De verklaring ligt voor de hand. Generalistische organisaties streven een zeer brede kennis na over de hulpvragen en noden waar cliënten mee worstelen. Deze kennis en informatie wordt gebruikt om het verhaal van de cliënt te kaderen

binnen de juiste context. Sociaal werkers van generalistische organisaties vervullen een brugfunctie tussen de cliënt en andere meer specialistische actoren zoals schuldbemiddelaars of een sociale huisvestingsmaatschappij. Sommige cliënten kunnen hun probleemsituatie moeilijk verwoorden. Generalisten zijn in staat om deze informatie zo beknopt en bondig mogelijk over te brengen. Generalistische sociaal werkers hanteren als belangrijk startpunt een goede vraagverheldering. Dat is essentieel voor het verdere traject. In deze eerste fase vergaren zij daarom veel informatie over de cliëntsituatie. Deze informatie spelen zij graag uit naar de partners in het netwerk. In onderstaand voorbeeld uit



het onderzoek van Raeymaeckers (2013a) geeft een sociaal werker een mooie illustratie van het belang van de context. De sociaal werker wil aan het OCMW een bijpassing aanvragen bij het leefloon. De cliënte weet echter niet hoe ze zelf haar gezinssituatie moet uitleggen en haar vraag moet motiveren bij het OCMW. De hulpverlener vertaalt de situatie van de cliënt. 'Ik ga voor een vrouw bijpassing voor een leefloon aanvragen, omdat de man een te laag inkomen heeft. De man is tegelijkertijd verslaafd. Die mevrouw kan dat niet goed uitgelegd krijgen. Die schaamt zich daar voor. Dan doe ik de uitleg. Dat gaat veel vlotter hé. Die kennen mij, ik leg dat uit en dan is dat ok.'

De brede kennis die generalisten over hun cliënten vergaren is een belangrijke hulpbron bij contacten met andere organisaties. Andere, meer specialistische organisaties vergaren in eerste instantie niet dezelfde informatie over hun cliënten. Generalisten reiken extra of complementaire informatie aan waardoor andere hulpverleners het gedrag beter kunnen kaderen. In volgend voorbeeld wordt de agressieve houding van een cliënt gecontextualiseerd binnen haar specifieke situatie, waardoor er meer begrip voor zijn gedrag kan worden opgebracht. Een sociaal werker vertelt: 'Eén van mijn cliënten was een vrouw, communicatief was die nogal sterk assertief. Die drinkt wel wat en als die wat gedronken heeft, dan zijn alle remmen los en dan is zij heel overtuigend. Maar ja, soms moet je er door kijken en niet te snel schrik hebben. Die andere hulpverlener had wel schrik gekregen. Die heeft toen gezegd, als die nog eens zo binnenkomt dan wordt ze opgepakt. En dan zijn we daar mee gaan spreken, om dat op een rij te zetten. Ik heb haar de boodschap gegeven om dat niet zo persoonlijk op te nemen, dat het haar manier is om met iemand te communiceren. Ik heb haar gedrag eigenlijk uitgelegd tegen die hulpverlener. Daar heb ik wel een goed gevoel bij gehad, dat is het teken dat wij daar wel terug kunnen komen hé.'

*Generalisten
contextualiseren de
cliëntsituatie.*

ONDERSTEUNEN

Een tweede meerwaarde van de generalistische sociaal werker is het ondersteunen van de cliënt bij zijn of haar contacten met andere organisaties. Volgens vele sociaal werkers ervaren hulpvragers een hoge drempel om de stap naar de hulpverlening te zetten, mensen vermoeden een onvriendelijk onthaal of onpersoonlijke behandeling, men heeft schrik voor een negatieve beslissing of men voelt 'stress' om het verleden nogmaals te moeten uitspitten. Veel generalisten vinden het dan ook nodig om de cliënt te vergezellen naar andere hulpverleningsorganisaties. Hierbij geven ze aan dat deze ondersteuning afhankelijk moet zijn van de capaciteiten of draagkracht van de cliënt. Sommige cliënten hebben meer nood aan ondersteuning dan anderen. Zo stelt een respondent uit Raeymaeckers (2013a) dat als cliënten het nodige zelfvertrouwen ontbreken om zelf naar een organisatie te stappen, ze de cliënt hierbij vergezelt. 'Ik kan met mensen meegaan als het echt nodig is. Sommige cliënten hebben meer begeleiding nodig, daarin moet je meer investeren. Je ondervindt het met de tijd of iemand wat meer ondersteuning nodig heeft, mensen geven dat soms wel aan.'

We benadrukken dat de inspanning die van de cliënt gevraagd wordt, wel in relatie moet staan met zijn draagkracht. Een veel voorkomend voorbeeld gaat over de contacten met het OCMW of sociale huisvestingsmaatschappij waar de cliënt een zeer intensieve administratieve aanvraagprocedure moet ondergaan. Hierbij is intensieve ondersteuning noodzakelijk. Het gaat dan om het samen doorlopen van de aanvraagprocedure of het mee verzamelen van de nodige papieren en documenten. Generalisten verlagen de drempel tot het zoeken van hulp, door de cliënt zeer intensief voor te bereiden op de intakeprocedure. 'Als een cliënt hier komt en je voelt dat een aanvraag leefloon nodig is, dan zeg ik van, bereid je voor op veel registratie, administratie en eventueel ook teleurstelling. Ik probeer in te schatten hoe sterk het dossier is voor het



OCMW. En als we eerst wat voorbereidend werk moeten doen zoals bewijzen zoeken of nog wat papieren bijeenprokkelen, dan doen we dat eerst natuurlijk. Zoals bijvoorbeeld inschrijven voor lessen Nederlands en al werk zoeken of samen bewijzen rond sollicitaties verzamelen.'

ONDERHANDELEN

Een generalistische sociaal werker kan ook onderhandelen met anderen, en dat gaat verder dan het contextualiseren en het ondersteunen van de cliënt.

Onderhandelen betekent dat men bijvoorbeeld het OCMW of de woningcorporatie tracht te overtuigen van de eerlijkheid en gerechtigdheid van de situatie van een cliënt. Dat de cliënt recht heeft op bijvoorbeeld een leef-

loon of andere financiële steun. Dit soort van onderhandelen vraagt heel wat voorbereidingswerk. Men moet de wetgeving kunnen doorgronden en de situatie van de cliënt goed verkennen. Men oefent druk uit om de cliënt van de nodige steunverlening te voorzien. Een sociaal werker geeft hiervan een treffend voorbeeld: 'Een cliënte van mij was thuis vertrokken wegens zwaar geweld en relatieproblemen, maar de papieren waren goed. Die kwam hier. Ik heb mij de wetgeving eigen gemaakt, die ken ik zeer goed. Maar blijkt dat ze was geweigerd voor een leefloon. Ik dacht dit kan niet. Dus ik heb doorgevraagd naar de cliëntsituatie, zoveel mogelijk gegevens verzameld. Uiteindelijk moet ik dat toch elegant aanpakken. Dan heb ik de intaker gebeld. Die heeft dat opnieuw gecheckt en die zei dat ik gelijk had. Ze hebben de beslissing herbekeken.'

PLEIDOOI VOOR MEER GENERALISTEN

Het opzet van deze bijdrage is duidelijk. Wij pleiten voor meer generalistisch sociaal werk. Dit sociaal werk moet een plaats krijgen binnen organisaties die een generalistische werking nastreven en zich niet laten vastzetten in een verkokerd of versnipperd welzijnsveld. Bij deze afbakening stellen we de vraag of ook in andere, niet-generalistische organisaties een generalist een plaats kan vinden. Het ant-

woord op deze vraag zou positief moeten zijn. In een ideale situatie moet elke sociaal werker de ruimte krijgen om op een generalistische manier binnen elke organisatie met zijn of haar doelgroep om te gaan. We benadrukken hierbij dat een generalist ondersteund moet worden op het organisatieniveau. We pleiten dan ook voor meer gedragenheid bij het beleid om dit pleidooi mee te ondersteunen. Onderzoek over de manier waarop het sociaal werk op een meer generalistische manier kan worden ingericht binnen alle types van hulpver-

ningsorganisaties kan een zeer zinvolle bijdrage leveren. We herhalen in deze discussie dat het sociaal werk ook specialistisch mag zijn. Specialisten zijn noodzakelijk. Het is echter uitermate belangrijk dat er een sterke samen-

werking met generalisten ontstaat. Het is dan ook onze bedoeling om de discussie aan te wakkeren over de plaats van generalisten binnen het zeer diverse hulpverleningslandschap.

De analyse van Recht-Op toont duidelijk dat mensen in armoede nood hebben aan generalistische hulpverleningsorganisaties waar ze met al hun vragen terecht kunnen. In onze analyse hebben we deelwerkingen van Samenlevingsopbouw en de CAW's benoemd als voorbeelden. Maar we gaan ook verder. We tonen aan dat generalisten een belangrijke meerwaarde creëren in de samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties. Generalisten hebben toegang tot veel informatie van de cliënt en kunnen op deze manier de cliëntsituatie op een goede manier vertalen naar andere netwerkpartners. Dit zijn belangrijke voordelen in termen van efficiëntie en tijdswinst. Hulpverleners ervaren vaak een tijdsdruk om voldoende aandacht op te brengen voor het verhaal van de cliënt. Indien een generalist deze informatie kan aanreiken, steeds in samenspraak met zijn cliënt, dan kan de hulp sneller op gang komen. Dit is voordelig en beter voor iedereen, niet in het minst voor de cliënt.

*Investeren in generalistische
hulpverleningsorganisaties
moet een belangrijk
speerpunt blijven.*



NIETS NIEUW ONDER DE ZON

Zijn deze resultaten nieuw? Het antwoord is nee. Jammer genoeg komt de nood voor een generalistische praktijk doorheen de geschiedenis van het sociaal werk op gezette tijdstippen terug. Onder meer uit de bevindingen uit het project van Recht-Op stellen we echter vast dat mensen in armoede nog te weinig terecht kunnen bij generalisten die hen op hun maat de weg wijzen doorheen het complexe hulpverleningslandschap. We merken daarnaast ook dat in allerlei besparingsrondes, zoals in de stad Antwerpen, de grote organisaties zoals CAW Antwerpen en Samenlevingsopbouw die generalistische deelwerkingen uitbouwen het met minder middelen moeten doen. Dit blijkt ook in andere steden zo te zijn. Zo stelde opbouwwerker Alain Storme in een essay vast dat in de hernieuwing van het Stedenfonds er jammer genoeg geen tot weinig middelen worden voorzien voor de zogenaamde geïntegreerde buurthuizen in Brussel (Storme, 2012). We willen er dan ook voor pleiten dat stedelijke en andere lokale besturen creatief blijven na-

denken over een kwaliteitsvolle hulpverlening. Investeren in generalistische hulpverleningsorganisaties moet een belangrijk speerpunt blijven van het beleid. Teveel nog worden net deze organisaties als een overbodige luxe beschouwd. We hopen dan ook dat sociaal werkers in de toekomst voldoende ruimte krijgen om hun generalistische kerncompetentie in de praktijk om te zetten.

Peter Raeymaeckers is als onderzoeker verbonden aan het onderzoekscentrum OASES (Universiteit Antwerpen). Hij werkt deeltijds als lector sociaal werk. Karen van Riel werkt als groeps-werker bij Recht-Op Deurne. Reageren kan via karen.vanriel@recht-op.be of peter.raeymaeckers@ua.ac.be

De auteurs werden geïnspireerd door een denkmiddag rond toegankelijke dienstverlening van Recht-Op en door een seminarie 'Broodje Sociaal' van het Onderzoekforum Sociaal Werk (Universiteit Antwerpen, Karel de Grote Hogeschool en Artesis Plantijn Hogeschool).

Verwijzingen

- Achterhuis, H. (1983), *De markt van welzijn en geluk*, Baarn, Ambo.
- Blom, B. (2004), 'Specialization in social work practice. Effects on interventions in the personal social services', *Journal of Social Work*, 4(1), 25-46.
- Raeymaeckers, P. (2013a), *Tussen centrum en periferie: een mixed methods-onderzoek naar de integratie van netwerken tussen hulpverleningsorganisaties* (Proefschrift), Antwerpen, Universiteit Antwerpen.
- Raeymaeckers, P. (2013b), 'Werken aan netwerken tegen armoede. Hoe één plus één drie kan worden', *Alert*, 4, 23-31.
- Storme, A. (2012), 'Sociale wijkontwikkeling in het stedenbeleid van de Vlaamse Gemeenschapscommissie in Brussel: from hero to zero', *Ruimte & Maatschappij*, 3(3), 47-63.