

Hulp- en dienstverlening is een thema dat leeft in de verenigingen waar armen het woord nemen. Voor hen is de toegankelijkheid ervan dikwijls een knelpunt. Tegelijk stellen we vast dat als mensen bereikt worden, ze zich niet altijd voldoende geholpen voelen. Ook zien we grote verschillen in wat mensen kunnen verwachten van hulp- en dienstverlening.

Ook goede diensten verlenen aan kwetsbare burgers

In het Netwerk tegen Armoede werken 59 verenigingen in Vlaanderen en Brussel samen met als uiteindelijk doel de armoede en de sociale uitsluiting te bannen. In deze verenigingen waar armen het woord nemen staan mensen in armoede centraal. Hulp- en dienstverlening kan het verschil maken voor mensen in armoede, maar lokaal beleid in de strijd tegen armoede moet uiteraard veel meer zijn dan het aanbieden van hulpverlening. Vooral de grondrechten moeten voldoende uitgebouwd zijn. Dat kan door lokaal te investeren in betaalbare huisvesting, tussentijdse medische kosten of te zorgen voor een correcte toekenning van rechten zoals het leefloon en het referentieadres. Er bestaan belangrijke hefboomen om de drempels naar de hulpverlening weg te werken voor mensen die nog niet bereikt worden, maar ook om het aanbod relevanter te maken voor die mensen die al wel bereikt worden.

Gebbruik de stem van de – kwetsbare – burger als kompas

Werk maken van toegankelijkheid moet vertrekken van de behoeften van – ook kwetsbare – burgers. Wat verwachten mensen van hulp- en dienstverlening? Welke drempels zijn er? Welke mensen bereikt de lokale overheid moeilijker en waarom? Welke vormen van onderbescherming bestaan er lokaal? Hoe moet hulp- en dienstverlening dan georganiseerd worden?

Door kwetsbare burgers te betrekken bij de dienstverlening, kunnen zij aangeven hoe het beter kan. Niet door te bevragen wat je al weet, maar door samen te bekijken wanneer en waarover participatie relevant is, en door bewust ook de kritische stemmen op te zoeken.

Hulp- en dienstverlening kan het verschil maken voor mensen in armoede.



STEFANDEWICKERE

Realiseer daadwerkelijk een menswaardig bestaan

Mensen in armoede verwachten dat hulpverlening werk maakt van een menswaardig bestaan. Hulpverlening kan en moet hier het verschil maken. Toekenning van rechten is een cruciale rol voor hulpverlening. Voor elk grondrecht zijn er zaken die minimaal in orde moeten zijn zoals een huursubsidie, verhoogde tegemoetkoming of studietoelage. Helaas botsen we vaak op mensen die al lang bij hulpverlening over de vloer komen, maar waarvoor cruciale rechten niet in orde zijn gebracht.

Door lokaal in kaart te brengen welke rechten systematisch in orde gebracht worden door welke organisatie, kun je ook bekijken hoe de lat hoger kan worden gelegd.

Kijk verder dan de levensstijl

Mensen in armoede signaleren dat armoede dikwijls wordt herleid tot een veelheid van levensstijlproblemen. Mensen moeten bijvoorbeeld hun kinderen anders opvoeden, hun centen anders uitgeven, gezonder gaan leven. Armoede is niet terug te brengen tot een probleem van levensstijl of een gebrek aan vaardigheden. Armoede aanpakken vraagt structurele oplossingen. Uiteraard mag er aanbod rond levensstijl of vaardigheden zijn, maar het zwaartepunt van tijd en middelen moet liggen bij een structurele aanpak op het vlak van inkomen of huisvesting.

Door lokaal te bekijken hoeveel tijd van de hulp- en de dienstverlening er naar levensstijl en vaardigheden gaat, kun je zien of er ruimte bestaat voor een meer structurele aanpak.

Meer informatie is zelden de oplossing

Een nieuwe website, een brochure, een nieuw onthaalpunt: het zijn zaken die zelden de echte knelpunten verbeteren die kwetsbare burgers ervaren in de toegankelijkheid van het aanbod. Die knelpunten zijn bijvoorbeeld dat het aanbod te weinig een antwoord biedt op de echte behoeften, dat er een gebrek aan transparantie bestaat over bijvoorbeeld wachtlijsten, dat er negatieve ervaringen zijn of dat er wantrouwen is gegroeid omdat mensen het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden.

Bekijk voldoende kritisch wanneer, waarom en op welke manier meer informatie of een onthaal drempels kan wegwerken.

Baken taken en samenwerking af op basis van behoeften

Kwetsbare gezinnen hebben vaak veel hulpverleners, niet per se omdat ze daarom vragen, maar vaak omdat het aanbod gespecialiseerd of versnipperd is. Bij elk 'probleem' of levensdomein hoort een andere hulpverlener. Ook zien we grote verschillen in wat mensen kunnen verwachten van hulpverlening. We botsen op het terrein op onduidelijkheden over de mate waarin hulpverlening er moet zijn voor mensen in armoede, wat kerntaken zijn en welke organisatie verantwoordelijk is voor wat.

Doorverwijzing moet worden opgebouwd vanuit het perspectief van de cliënt. Welke taken, ook los van het eigen organisatieaanbod, kunnen worden opgenomen door de organisatie waar iemand binnenstapt? Wanneer is doorverwijzing voor een cliënt een meerwaarde? Wanneer worden mensen onnodig doorverwezen? Samenwerking moet zorgen voor betere taakafspraken tussen organisaties, overlapping wegwerken, hiaten ondervangen en onduidelijkheid over verantwoordelijkheid vermijden. Evalueer de manier waarop hulp- en dienstverlening zich aanbiedt en samenwerkt.

Bovenstaande hefboomen kunnen helpen om hulp- en dienstverlening meer behoeftegericht uit te bouwen. Op die manier wordt aanbod niet alleen toegankelijker voor mensen die nog niet bereikt worden, maar ook relevanter voor die mensen die je al wel bereikt.

Een gegarandeerd succesrecept zijn deze hefboomen niet. Zo kunnen er ook praktische drempels spelen zoals betaalbaarheid of bereikbaarheid, maar we weten dat ook een goede basishouding bij hulpverleners cruciaal is. Bij een goede basishouding denken we bijvoorbeeld aan het opbouwen van vertrouwen en inzicht in armoede. Verenigingen waar armen het woord nemen kunnen een interessante partner zijn om rond deze thema's te werken. Ze beschikken over veel expertise en materiaal over hoe mensen in armoede de contacten met hulpverlening nu ervaren en hoe dat beter kan. ■

GRIET BRIELS, NETWERK TEGEN ARMOEDE

www.netwerktegenarmoede.be



Wat verwachten mensen in armoede?

Meer lezen over wat mensen in armoede verwachten van lokaal beleid in de strijd tegen armoede? Zie hoofdstuk 10 in het *Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting 2017* van Oases.