

Signalenbundel n.a.v. coronacrisis

Mensen in armoede ervaren structurele uitsluiting op verschillende levensdomeinen. De coronacrisis maakt de bestaande ongelijkheden extra zichtbaar, maar brengt ook nieuwe ongelijkheden en maatschappelijke uitdagingen met zich mee.

Deze signalenbundel werd van bij aanvang van de lockdown opgesteld op basis van de ervaringen van mensen in armoede van Vlaamse en Brusselse Verenigingen waar Armen het Woord Nemen, Welzijnsschakels en ATD-Vierde Wereld. Deze organisaties moesten noodgedwongen hun dagelijkse werking aanpassen en gingen aan de slag met allerlei alternatieven om hun mensen in armoede te kunnen bereiken en ondersteunen.

De meest gebruikte methode is de proactieve belronde: mensen worden op regelmatige basis gebeld door beroepskrachten of vrijwilligers. Dit schept de gelegenheid om hun behoeften in kaart te brengen, noden te signaleren, hun hart eens te luchten en een klein stukje sociaal contact te onderhouden.

Deze signalenbundel geeft na 9 weken lockdown een stand van zaken rond de problemen die mensen in armoede in het dagelijkse leven ervaren.

Invloed op het dagelijks leven van mensen in armoede

Groter sociaal isolement

De meest gehoorde nood is de eenzaamheid en het sociaal isolement. Vooral alleenstaanden en ouderen, maar ook jongeren worden hard op de proef gesteld.

Tegelijk geven mensen in armoede aan altijd al in een zekere mate van 'lockdown' te leven en sowieso niet te kunnen participeren aan een sociaal leven met bijvoorbeeld restaurantbezoeken, concerten, enzovoort.

Door de maatregelen zijn mensen hun dagelijkse routine, beweging en beperkte sociale contacten kwijt. Mensen zien de 'muren' op zich afkomen.

- **De ontmoetingsruimtes** waarrond hun sociaal netwerk is opgebouwd, **zijn dicht**.
- **Maatschappelijk werkers zijn minder bereikbaar** en worden gemist als sociaal contact. Hun primaire focus ligt momenteel op (crisis-)hulpverlening. Er is minder ruimte voor psychosociale ondersteuning.
- De drempel is hoog voor mensen in armoede om zelf contact op te nemen bij problemen. Veel verenigingen bellen mensen daarom systematisch zelf op. De mensen ervaren het als positief, maar het vervangt face-to-face contacten niet. Kanttekening: er is vaak slechts de tijd om iedereen **1x/week te bellen**, voor



sommige mensen is dit het enige sociale contact, niet iedereen is telefonisch bereikbaar en bij anderstaligen is er de **taalbarrière** die telefoneren moeilijk maakt.

- Door **onduidelijke informatie** over de 'lockdown' vanwege de overheden en **angst om boetes te krijgen**, durven mensen soms helemaal niet meer buitenkomen.
- Mensen zijn nu nog meer afgesloten van de maatschappij, nu veel hulp- en dienstverlening digitaal wordt georganiseerd. De **digitale kloof** speelt volop: niet beschikken over een computer, onvoldoende toegang tot internet, onvoldoende vertrouwdheid met en kennis over ...
- Mensen staan wantrouwig tegenover lokale solidariteits- of hulpinitiatieven, of durven geen hulp te vragen via deze weg.
- **Ondersteuning van het eigen sociaal netwerk valt grotendeels weg.** Bv. Mensen die in de basiswerking van de vereniging voedseloverschotten met elkaar deelden.
- Mensen in hechtenis mogen geen bezoek meer ontvangen.

Gebrek aan duidelijke en correcte informatie

De onduidelijkheid en verwarrende communicatie is voor veel mensen zeer problematisch: ze zien door het bos de bomen niet meer. Dat leidt tot angst, maar evengoed tot het (ongewild) niet naleven van de maatregelen. **Vooraf jongeren en anderstaligen** hebben nood aan laagdrempelige, preventieve **informatie op maat**, via aangepaste communicatiekanalen.

Mensen worden bang gemaakt door **fake news** op sociale media. Door de sluiting van ontmoetingsruimtes en diensten zijn er daarnaast **minder aanspreekpunten** om informatie te verkrijgen en duiden.

Er heerst onduidelijkheid over bijvoorbeeld:

- De continuering van de voedselbedelingen;
- De tegemoetkomingen in energiekosten voor mensen met een budgetmeter;
- De afhandeling van gerechtelijke dossiers door rechtbanken, zoals in een dossier ter herziening van de plaatsing van kinderen.

Gebrek aan toegang tot diensten en ondersteuning

Hulp- en dienstverlening, noodzakelijk ter ondersteuning van het dagelijks leven, valt weg. De diensten zijn minder of helemaal niet bereikbaar voor veel mensen die er nood aan hebben. De heroriëntatie naar online dienstverlening is vaak ontoereikend en houdt weinig tot geen rekening met de digitale kloof.

- **Vervoersarmoede neemt toe.** Bussen en treinen hebben hun dienstregelingen aangepast, de mindermobielencentrale en belbus rijden niet meer, vrijwillige chauffeurs zijn niet meer (altijd) beschikbaar, het dragen van een mondkapje is verplicht (zo niet, dan riskeert men een boete), ... Vooral in dorpen en plattelandskernen vergroot de **mobilitetskloof**. Dat heeft veel gevolgen: niet tot aan de voedselbedeling, in het ziekenhuis of op het werk geraken.
- **Sommige diensten zijn enkel nog telefonisch of digitaal bereikbaar** (bv. sociale dienst OCMW, CAW). Dit maakt de dienstverlening minder menselijk/persoonlijk en is

niet voor iedereen toegankelijk vanwege de **hogere kosten** (belwaarde, internet), de **digitale kloof** (geen telefoon/computer of gebrek aan digitale vaardigheden) en/of **taalbarrière**.

- Bepaalde procedures tot het bekomen van uitkeringen en rechten lopen vertraging op of worden stilgelegd.
- Ondanks de maatregelen, blijft de angst voor dreigende uithuiszettingen, afsluitingen van nutsvoorzieningen en beslagleggingen.
- De organisatie van de voedselbedeling moest worden aangepast. Vrijwilligers behoren vaak tot risicogroepen. De voorwaarden tot het bekomen van voedselhulp worden op sommige plekken strenger (door bv. samenwerking met of organisatie door lokale besturen), ...
- Er zijn minder of geen straathoekwerkers op straat.
- **(sanitaire) Voorzieningen voor daklozen vallen weg:** openbare toiletten, wasgelegenheid, een warme plek om te vertoeven. Daarnaast is ook de **capaciteit in de nachtopvang verminderd**.
- Mensen zonder papieren en mensen zonder (officiële) verblijfplaats zijn nu heel kwetsbaar en hebben vaak geen recht op hulp.
- **Het verminderen van poetshulp, thuisbegeleiding of de angst voor heropstart ervan en besmetting, zorgt voor** minder ondersteuning in het dagelijks leven. Het is een houvast die wegvalt, wat voor **extra stress en onzekerheid** zorgt.
- **Publieke diensten (bv. bibliotheken) zijn gesloten**, waardoor gratis gebruik van internet, computer, telefoon, printer . wegvalt.
- Er is nood aan zeer laagdrempelige, meertalige en preventieve informatie op maat van kwetsbare doelgroepen.
- Verplaatsingen naar het sociaal restaurant voor afhaalmaaltijden, worden niet gezien als essentiële verplaatsing.
- Niet iedereen die recht heeft op een voedselpakket, krijgt het ook daadwerkelijk. Op sommige plaatsen wordt nog een extra selectie gemaakt.

Gezondheid

De coronacrisis is een gezondheids crisis. Alles staat in teken van het zo goed mogelijk opvangen en genezen van coronapatiënten. Mensen in armoede zijn echter vaak chronisch ziek of invalide en behoren daarmee tot de risicogroep. Door de crisis hebben zij soms echter geen toegang meer tot de nodige gezondheidszorg. Naarmate de crisis vordert, wordt deze toegang echter steeds urgenter.

- Mensen op psychiatrische afdelingen in het ziekenhuis worden naar huis gestuurd om plaats te maken voor coronapatiënten. Mensen met een psychische kwetsbaarheid kunnen nergens terecht.
- Er is angst om ziek te worden en de hospitalisatiekosten niet te kunnen betalen.
- **Onzekerheid voor mensen zonder papieren:** hebben zij nog recht op gezondheidszorg als de ziekenhuizen vol geraken? Worden ze op dezelfde manier behandeld bij opname? Wie betaalt dit?
- Mensen zonder huisarts weten niet wat ze moeten doen indien ze besmet geraken met het coronavirus.

- Sommige **behandelingen werden stopgezet**, bv. kinesitherapie, psycholoog/psychiater, logopedie, chemo, ...
- Sommige mensen zijn **fysiek niet in staat** om de **lange wachtrijen** bij winkels te trotseren.
- Dokters van de Wereld kunnen geen medisch consult meer verlenen, waardoor mensen ook niet meer aan hun medicatie geraken.
- Bij dagopname in het ziekenhuis worden geen maaltijden meer aangeboden. Patiënten moeten zelf lunch voorzien, wat tot hogere kosten leidt.
- Tandartsen stellen hun afspraken uit. Hierdoor komt het mondzorgtraject van mensen in gedrang, met extra kosten tot gevolg.

Gezinsleven

Kwetsbare gezinnen worden geconfronteerd met extra uitdagingen.

- **Onzekerheid en problemen bij gezinnen en geplaatste kinderen**
 - De maatregelen hebben geleid tot een opschorting van rechtbankzittingen, onzekerheden en conflicten in verband met co-ouderschap en uitstel van procedures pleegzorg. Dit legt extra druk op kwetsbare gezinnen.
 - Gezinnen waar de kinderen van de voorziening naar huis gestuurd werden, worden geconfronteerd met **extra kosten**, zonder dat de kinderbijslag wordt aangepast. Men kan niet bij de juiste diensten terecht om dit recht te zetten.
 - Gezinnen waar het kind nog in de voorziening of bij een pleeggezin verblijft, hebben **geen of nauwelijks contact**. Ouders en kinderen kunnen elkaar door de maatregelen voor lange tijd niet bezoeken. Videobellen is voor sommige kinderen emotioneel te zwaar. Voorzieningen en ouders hebben daarnaast niet altijd de nodige materialen om digitaal contact mogelijk te maken, bv. gebrek aan laptop(s).
- **Kinderopvang is te duur**, waardoor kinderen soms toch worden opgevangen door grootouders. Sommige mensen willen hun kinderen niet naar de opvang op school sturen, uit angst om de stempel 'kwetsbaar' te krijgen. Anderen moeten noodgedwongen thuisblijven van het werk om hun kinderen op te vangen, met inkomensverlies tot gevolg.
- Door meer tijd door te brengen in vaak kleine woningen, groeien de **conflicten** binnen gezinnen. Er is een groter risico op huiselijk geweld.
- Om je kinderen bezig te houden, heb je speelgoed en ander materiaal nodig. Zaken om te knutselen zijn duur en goedkopere winkels zoals Action zijn gesloten.

Onderwijs en digitale kloof

Niet enkel het sociale leven speelt zich vandaag grotendeels digitaal af. Ook het onderwijs doet beroep op digitale instrumenten en platformen om leerstof aan te bieden en contact te leggen tussen de school en de gezinnen. De digitale kloof wordt hierdoor extra zichtbaar.

- Veel mensen hebben **geen toegang tot internet**. Er is nood aan structurele oplossingen die verder gaan dan de gunstmaatregelen van telecomoperatoren. Niet iedereen krijgt een toegangscade van Telenet of Proximus, er zijn strikte

voorwaarden aan verbonden. Daarnaast heb je niet overal de mogelijkheid om verbinding te maken met bv. Wi-Free netwerken.

- Er is een groot **gebrek aan materialen en/of ruimte**. Veel gezinnen hebben geen of slechts 1 laptop ter beschikking (vaak voor meerdere kinderen). Taken kunnen dus niet altijd op de computer gemaakt worden, er is geen printer om taken af te printen, de nodige programma's of applicaties ontbreken, ...
 - In gezinnen waar kinderen het computergebruik moeten afwisselen, moet de rest stil zijn zodat de ander zich kan concentreren.
 - Bij ter beschikking gestelde computers is het onduidelijk of gezinnen de computer ook na de coronacrisis mogen behouden.
- Ouders ervaren **moeilijkheden met het ondersteunen** van hun kinderen bij schoolwerk. Vaak speelt hier een **digitale kloof** en/of een **taalbarrière**.
 - Het is moeilijk om kinderen gemotiveerd te houden. Ouders zijn bang dat hierdoor de eindtermen niet gehaald zullen worden en ervaren stress om het als ouder niet goed te doen. Het zet de relatie thuis onder spanning.
 - Er worden gratis laptops verdeeld, maar het is niet altijd duidelijk hoe gezinnen deze kunnen bekomen. Als gezinnen een laptop krijgen, weten ze vaak niet hoe ze de juiste programma's moeten installeren of gebruiken. Anderen durven de gekregen materialen niet te gebruiken uit angst om iets kapot te maken.
 - Er is onduidelijkheid over de duur van de maatregelen en het aanbrengen van nieuwe leerstof.
- **Nood aan brugfiguren** tussen school en ouders. Ouders hebben niet altijd de correcte info over bv. opvangmogelijkheden op school of durven zelf niet met hun vragen naar de school of leerkracht te stappen door gebrek aan een vertrouwensrelatie.
- De **online inschrijvingen** voor scholen en vrijetijdsactiviteiten in het nieuwe schooljaar komen stilaan op gang. Kwetsbare gezinnen dreigen hier de boot te missen door een gebrek aan toeleiding en ondersteuning bij de inschrijvingen.

Psychisch welzijn

Mensen in armoede zijn sterk en veerkrachtig. Ze hebben geleerd om in 'voortdurende crisis' te (over)leven. Maar de toenemende verveling, onzekerheid en eenzaamheid, hebben een invloed op hun psychisch welzijn.

- **Veel stress, angst en onzekerheid:**
 - Angst voor **isolement en lockdown**: onzekerheid over de duur en invulling ervan.
 - Angst om **buiten te komen** en **boetes** te krijgen voor het niet correct naleven van de maatregelen.
 - Angst voor onvoldoende eten door **hamsteren en schaarste** in winkels en bij voedselbedeling.
 - Angst voor **psychische problemen en hervat** (bv. depressie, verslaving), nu afspraken met psychologen en psychiaters niet kunnen doorgaan en geen nieuwe trajecten worden opgestart. Mensen voelen zich **aan hun lot overgelaten**.

- Angst voor **de financiële impact van corona**, na de crisis.
- Angst voor **versoepeling** bij ouderen of mensen met gezondheidsrisico's.
- Mensen durven niet altijd zelf de stap te zetten naar een hulporganisatie of contactlijn.
- Het **minderwaardigheidsgevoel** wordt nu enorm versterkt. Mensen voelen zich in de steek gelaten en ervaren foutieve **beeldvorming en vooroordelen**.
 - De ondersteuning valt weg, net op het moment dat ze deze het meest kunnen gebruiken.
 - Mensen in technische werkloosheid krijgen vandaag een tegemoetkoming in energiekosten. Mensen die voor de coronacrisis plots hun job verloren, kregen dit niet.
 - Ouders voelen zich in de media bestempeld als 'incompetente opvoeder' in de ondersteuning van hun kinderen bij schoolwerk.
 - De economie gaan voor op mensen.
 - Mensen in rusthuizen krijgen cadeautjes en kaartjes. Mensen in armoede krijgen dit niet.

Inkomen

Vanuit de overheid wordt op alle mogelijke manieren steun gegeven aan de mensen die nu tijdelijk een lager inkomen hebben, terwijl mensen in armoede altijd met een beperkt inkomen moeten rondkomen.

Vele maatregelen richten zich op werknemers en bedrijven. Mensen in armoede vallen ook nu door de mazen van het net. Ze werken vaak in preciaire arbeidssituaties met lage lonen of ze zijn aan het werk op de plekken die niet stilgevallen zijn (bv. winkelbediende, afvalophaler, zorgsector...).

- **Angst voor inkomens- en loonverlies** en het effect hiervan op het betalen van basisbehoeften, rekeningen, huur en schuldaflossing op reeds lopende kredieten.
 - Veel mensen vallen zonder job, de vrijwilligersvergoeding valt weg door het stilvallen van de basiswerking, bedelen op straat brengt weinig op door minder mensen op straat, ...
 - Door loonverlies en hogere (telefoon)kosten komen mensen in de problemen, bv. geen geld om te telefoneren naar instanties i.k.v. afbetalingsplannen.
 - De financiële schaarste zal een domino-effect teweeg brengen op alle levensdomeinen.
- **Geen recht op technische werkloosheid en tussenkomst betaling nutsvoorzieningen** door preciaire positie op arbeidsmarkt (schaduwwerk, flexwerk, dagcontract, ...).
- Het forfaitair **bedrag voor technische werkloosheid ligt hoger dan werkloosheidsuitkering**. Daarmee is het duidelijk dat de werkloosheidsuitkering ontoereikend is.
- Mensen die gedwongen in de schaduw economie werken, zoals **mensen zonder papieren**, kunnen geen beroep doen op ondersteunende maatregelen van de overheid. In deze gezinnen ontstaan zeer dringende noden, bv. inzake voeding.
- Angst voor en onduidelijkheid over toekenning van sociale rechten .

- De **uitbetaling en toekenning van uitkeringen loopt vertraging** op. Hierdoor komen mensen in de problemen met het betalen van bv. basisbehoeften en rekeningen.
 - Hierbij ontstaat het risico dat mensen bij anderen geld lenen. Mensen in een collectieve schuldenregeling die bijkomende schulden maken, lopen het risico om geschorst te worden.
- **Winkels weigeren cash betalingen.** Dit is problematisch voor mensen zonder bankkaart, mensen die hun week-/leefgeld cash krijgen of niet genoeg geld op hun rekening hebben staan.
- **Extra kosten voor levensmiddelen.**
 - Door het hamstergedrag zijn witte en goedkope producten vaak uitverkocht. Producten zijn over het algemeen ook duurder geworden. Ook kunnen mensen niet terugvallen op goedkope maaltijden bij de vereniging of op school. Met extra kosten tot gevolg.
 - Mensen die tot een risicogroep behoren doen daarnaast ook geregeld beroep op anderen voor hun boodschappen. Mensen in armoede doen hun inkopen vaak in verschillende winkels voor de goedkoopste producten. Wanneer anderen helpen door inkopen te doen, kopen ze vaak duurdere producten of alles in één winkel.
 - Handzeep, handgel, onderhoudsproducten en/of knutselgerief worden in goedkopere winkels zoals het Kruidvat of Action gekocht. Deze zijn 2 maanden gesloten geweest.
 - Maaltijden op school worden bijvoorbeeld betaald via de collectieve schuldbemiddeling. Nu de scholen gesloten zijn, moet het voedsel met het beperkte leefgeld betaald worden door het gezin zelf.
- **Extra kosten voor energie en water.** Mensen zijn meer thuis, waardoor het verbruik van energie en water hoger ligt dan voor de quarantaine.
- **Hogere telefoonrekening,** door toename telefoon- en internetgebruik.
- Nood aan de toekenning van **hoger leefgeld** door schuldbemiddelaars. Zij staan dit echter niet altijd toe.
- Bij kinderen die in een voorziening leven gaat 2/3 van **de kinderbijslag naar de voorziening**. Kinderen die nu thuis verblijven, brengen extra kosten met zich mee, maar het verschil in kinderbijslag wordt pas achteraf geregulariseerd.
- Het **wegvallen van het vrijwilligerswerk** heeft niet enkel het sociaal effect (bv. gemis aan steun van andere vrijwilligers), maar heeft ook materiële gevolgen. Het wegvallen van een gratis tas soep, kop koffie of een warme maaltijd, ... is voor sommige mensen zeer voelbaar.
- Sommige mensen betalen hun rekeningen niet (meer) om hun basisnoden te kunnen betalen, nu alles duurder is geworden. Dit kan ernstige gevolgen hebben na corona.

Wonen

Ook rond wonen zijn veel onzekerheden, die veel extra stress veroorzaken:

- Kan de opzegtermijn verlengd worden, want het is heel moeilijk om nu een andere woonst te zoeken?
- De huur niet meer kunnen betalen door het inkomensverlies.

- Kan het contract van de crisis-woonst verlengd worden?
- Is er een oplaadpunt voor de budgetmeter open?
- Hoe de verplichtingen van de sociale woonlening naleven?

Mensen in armoede vallen vaak niet enkel op het vlak van inkomensgarantie, maar ook op het vlak van woongarantie buiten de getroffen maatregelen. Huurders zijn aangewezen op een gunst van hun huisbaas. De versoepeling rond woonkredieten is op hen niet van toepassing.

- De woningen van mensen in armoede zijn niet geschikt om 'in uw kot' te blijven, thuiswerk en schoolwerk te combineren:
 - (Grote) gezinnen wonen vaak in te kleine en onaangepaste woningen, zonder tuin of terras.
- Er zijn signalen van en angsten voor familiale spanningen en huiselijk geweld.
- Dak- en thuislozen zijn nu extra kwetsbaar. Door de verminderde capaciteit in de nachtopvang en gebrek aan andere opties, zoeken daklozen hun toevlucht in kraakpanden.

Onvoldoende inschatting en aanpak van noden

Vele corona-maatregelen werden getroffen en worden voortdurend bijgesteld op federaal, regionaal en lokaal niveau. Diensten en organisaties ontwikkelen alternatieve manieren om de crisis te bestrijden.

Tegelijk merken mensen in armoede dat sommige noden onvoldoende worden ingeschat, of zelfs helemaal niet aangepakt.

- **Laagdrempelige, meertalige en preventieve informatie op maat**
- **Moeilijke bereikbaarheid van dienstverlening:** de digitale omschakeling is problematisch voor mensen in armoede
- **Er is te weinig inzicht in het mechanisme van armoede.** Men blust brandjes, maar pakt de structurele problemen van de ongelijkheid niet aan. De stem van mensen in armoede wordt te weinig beluisterd in de aanpak van deze crisis. Het lijkt erop dat de eenzijdige focus op de werknemers en de bedrijven ertoe leidt dat de mensen, die het voorheen al moeilijk hadden, worden vergeten.
- Er is onvoldoende aandacht voor **beleidsmaatregelen voor mensen zonder papieren**
 - Gebrek aan specifieke aandacht voor mensen zonder papieren bij de genomen maatregelen.
 - De toegenomen patrouilles van de politie leiden tot onrust.
 - Er is een grote nood aan financiële steun om te kunnen overleven tijdens en na deze crisis, want informele hulpbronnen zijn weggefallen.
 - Deze groep is bijzonder moeilijk bereikbaar/informeelbaar: taalbarrière, geen telefoon of toegang tot internet, ...
 - Er is nood aan een kanaal om bezorgdheden over deze doelgroep ruchtbaarheid te geven.
- De coronacrisis zal ervoor zorgen dat mensen in armoede opnieuw moeten beginnen aan hun klimtocht naar boven. Wie op het punt stond een 'doorbraak' te kunnen

maken uit de armoede, wordt terug naar de marge geduwd omdat trajecten niet verder worden gezet zoals ondersteuningstrajecten van kinderen op school, volwassenen in arbeidstrajectbegeleiding...