

# KEER

**DE** Kies voor kwaliteitsvolle begeleiding  
van gezinnen in kansarmoede

# KANSEN



**PRAKTISCHE TIPS VOOR ORGANISATIES EN  
HULPVERLENERS DIE WERKEN MET KINDEREN  
UIT GEZINNEN IN KANSARMOEDE**

## ZORG OP MAAT, OOK BIJ KANSARMOEDE

Kansarmoede veroorzaakt diepe kwetsuren en grijpt in op alle levensdomeinen, zoals wonen, werken, vrije tijd. We herkennen bij gezinnen in kansarmoede gevoelens van schaamte en schuld, onzekerheid en minderwaardigheid, waardoor zij in gebrekkige mate participeren aan de samenleving.



*“Van kansarmoede kennen wij vaak alleen de buitenkant. Wat we zien: slechte huizen, wankele gezondheid,... Maar kansarmoede heeft even grote effecten op de binnenkant van mensen.”*

**Brigitte**, opgeleide ervaringsdeskundige in de kansarmoede

Elk kind heeft recht op de beste zorgen, ook kinderen die leven in kansarmoede. Vanuit de dagelijkse hulpverleningspraktijk blijkt het echter niet evident om gezinnen in kansarmoede te bereiken én aan boord te houden.

Ouders en kinderen in kansarmoede verschillen niet van andere cliënten in hun verwachtingen naar een respectvolle hulpverlening en oprechte houding. Besef dat jijzelf maar ook je cliënt vanuit een eigen referentiekader kijkt en handelt, en dat dit een invloed heeft op de manier waarop je met elkaar omgaat.

Als hulpverlener is het daarom cruciaal om in te zetten op een goede afstemming van jouw aanbod op de specifieke vragen en noden van gezinnen in kansarmoede. Dialoog zorgt voor wederzijds vertrouwen en een goede vertrouwensrelatie is de basis voor een goede begeleiding, zéker voor gezinnen in kansarmoede.

*“Ouders in kansarmoede hebben vaak het gevoel dat het hun fout is, dat hun kind problemen heeft. Of ze vrezen dat zij door de andere ouders bekeken zullen worden als minder goede ouders omwille van hun armoede. De angst voor uitsluiting of stigmatisatie zit vaak diep.”*

**Bram**, sociaal werker in een Centrum voor Ambulante Revalidatie

- De kinderarmoede in België nam significant toe van 15,3% in 2005 naar 18,7% in 2010.
- In 2012 bedroeg het aantal kinderen geboren in een kansarm gezin in Vlaanderen 10,5%, tegenover 5,7% in 2002.
- Begin 2013 hadden 849 853 Vlamingen recht op een verhoogde tegemoetkoming voor gezondheidszorgen.
- Toch stelt 27% van de Belgische huishoudens in het laagste inkomenskwintiel gezondheidszorg uit omdat ze het zich niet kunnen veroorloven.

Bron: Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2013. D. Dierckx, J. Coene, A. Van Haarlem & P. Raeymaeckers

Vanuit de vaststelling dat kansarme kinderen nog onvoldoende bereikt worden, startte het **Steunpunt diversiteit van VIVO** een procesbegeleiding op met de **Federatie van Centra voor Ambulante Revalidatie**. We schakelden Teams voor Advies en Ondersteuning in armoede en sociale uitsluiting (**TAO Armoede**) in om het onthaal en de begeleiding van kansarme gezinnen in de centra voor ambulante revalidatie onder de loep te nemen. Deze brochure is één van de resultaten van dat proces.

We willen centra die starten met een kansarmoedewerking inspireren én een aanvulling bieden voor die centra die al een weg hebben afgelegd. Deze brochure is echter eveneens bedoeld voor andere hulpverlenende organisaties die met de problematiek van gezinnen in kansarmoede geconfronteerd worden.



We zetten onze voornaamste leerpunten op een rijtje binnen drie aspecten van de hulpverlening: het **onthaal**, het **intakegesprek** en de **begeleiding** zelf. Deze kunnen je als hulpverlener helpen om jouw begeleiding aan te passen. De lijsten zijn zeker niet volledig, maar zijn een richtlijn om aan de slag te gaan.

Onderneem actie in je eigen organisatie en keer de kansen van kinderen in kansarmoede!

*De werkgroepleden van VIVO,  
de Federatie van Centra voor Ambulante Revalidatie en TAO Armoede*

# Aan de slag

## ZORG VOOR EEN WARM ONTHAAL

*“Ik belde en de stem aan de telefoon kwam onvriendelijk en kortaf over. Er werd mij gevraagd om te wachten en vooraleer ik de kans had iets te zeggen werd er zo’n muzikje afgespeeld. Ik maakte me zorgen over mijn ‘belwaarde’. Ik kreeg weinig informatie. Er werd gezegd dat er een lijst zou opgestuurd worden, die een stuk door mij en een stuk door de juf van mijn zoon moest worden ingevuld.*



*Daardoor voelde ik me lastig, angstig. Het woord ‘lijst’ maakt van alles bij mij los. Ik heb in mijn leven al zoveel documenten moeten invullen en vaak met bitter weinig resultaat. Ook het feit dat ik daarmee naar de juf van mijn kind moet is lastig. Nog een pottenkijker en iemand die iets over MIJN kind zal zeggen.*

*Ik heb geen zin om mijn kind daar naartoe te brengen.”*

*Jamal, kansarme papa*



Zorg voor een warm en vriendelijk (telefonisch) onthaal.

---



Geef zo snel mogelijk de naam en gegevens van de verdere contactpersoon en zorg voor een snelle inplanning van het eerste gesprek.

---



Zorg dat cliënten vlot de weg vinden naar het centrum. Leg de weg uit. Werk met herkenningspunten, zoals een tankstation, een winkel,... Geef cliënten een plannetje van het openbaar vervoer in de buurt.

---



Gebruik zowel in het centrum, als in de communicatie naar gezinnen in kansarmoede, herkenbare en goed zichtbare logo's en pictogrammen.

---



Gebruik begrijpelijke taal, in een duidelijk leesbaar lettertype.

---



Maak de deur van je organisatie goed zichtbaar, bijvoorbeeld door het logo duidelijk op of naast de deur aan te brengen, pijlen naar de deur,...

---



Vermeld openingsuren en telefoonnummers in de communicatie naar gezinnen in armoede. Zo staan ze niet voor een gesloten deur en hoeven ze zich niet onnodig te verplaatsen.

---





Zorg dat de onthaalmedewerker duidelijke basisinformatie kan geven en de cliënten begeleidt naar de wachtruimte. Kleine praktische zaken, zoals een rondleiding door het gebouw, zorgen er voor dat ouders vertrouwd geraken met de dienst.

---



Kleed het centrum warm aan, bijvoorbeeld met foto's van medewerkers en tekeningen van de kinderen. Zo voelen mensen zich meteen welkom.

---



Zorg voor een overzichtelijk informatiebord in de wachtruimte, waar niet te veel info op staat.

---


*“Het eerste contact van ouders met de dienst is al heel belangrijk: komen de ouders er zelf toe de dienst op te bellen, of is hulp daarbij noodzakelijk? De stap zetten naar een dienst, al die papieren in orde brengen, dat zijn al drempels op zich. Een externe vertrouwenspersoon kan ontspannend werken voor de ouders en neemt de grootste schroom al een beetje weg bij het toekomen voor de intake in de dienst. Toch werkt het het beste als de ouders zelf bellen om hun kind aan te melden. Dit is een stap naar erkenning van de noodzaak van hulp en het werkt motiverend.”*

*Martine, sociaal werkster in een Centrum voor Ambulante Revalidatie*


## HET INTAKEGESPREK

 Laat mensen niet onnodig wachten.


---

 Zorg voor een vriendelijke en harte-lijke ontvangst. Stel mensen op hun gemak. Vraag bijvoorbeeld of ze het gemakkelijk gevonden hebben of vraag of ze iets willen drinken. Op deze manier leg je de beginselen van een vertrouwensrelatie.

---

 Zorg dat je in een rustig lokaal zit, dat jullie niet gestoord kunnen worden.


---

 Schenk eerst aandacht aan de hulpvraag en bezorgdheden van ouders en focus niet alleen op de hulpvraag van instanties, zoals de school en het CLB.

---

 Overdonder mensen niet met vragen en papieren.

---

 Zoek een evenwicht tussen het opvragen van de informatie die jij nodig hebt en het beluisteren van de bezorgdheden van je cliënten. Stel open vragen met de bedoeling echt contact te maken met de ouders en verschuif de procedures naar de achtergrond.

---

*“Met lood in mijn schoenen ging ik op gesprek, ze stelden mij zo veel vragen dat ik dacht ‘die moeten mij wel een heel slechte mama vinden’ en ‘mijn dochter heeft dan echt wel heel grote problemen’.”*

**Christine, kansarme mama**





Probeer vragenlijsten te vermijden door creatief op zoek te gaan naar de gewenste informatie. Beperk vragenlijsten tot louter administratieve zaken. Bespreek andere vragen in een persoonlijk gesprek. Houd de (administratieve) vragenlijsten eenvoudig en schenk aandacht aan een overzichtelijke lay-out en een duidelijk lettertype. Overloop indien nodig samen de vragenlijst.

---



Geef mensen een voorgefrankeerde envelop mee om vragenlijsten terug te sturen wanneer dit niet onmiddellijk in de begeleidingsdienst kan. Zo moeten ze die kost niet zelf dragen.

---



Spreek duidelijke taal en vermijd vakjargon en afkortingen.

---



Geef voldoende uitleg en zorg voor een duidelijke, eerlijke communicatie.

---



Ga in op de financiële bezorgdheden van ouders. Geef hen uitleg over het financiële aspect, zoals mogelijkheden om rekeningen gespreid te betalen of andere regelingen die je kan treffen, zoals een samenwerking met het OCMW.

---

*“Benadruk dat die mensen er zijn als ouder die zorgen hebben en inspanningen leveren voor hun kind, dat ze gelijk zijn aan alle andere ouders. Erken hen in hun ouderschap en stel die mensen gerust.”*

*Amina, sociaal werkster in een Centrum voor Ambulante Revalidatie*



Laat ruimte voor vragen. Geef mensen jouw gegevens zodat ze ook na-dien met vragen bij je terecht kunnen.

---



Let goed op reacties en lichaamstaal en ga na of mensen je begrepen hebben. Durf het hen te vragen.

---



Sommige ouders hebben reeds een heel netwerk van hulpverleners rond zich: OCMW, diensten voor gezinszorg, Integrale Jeugdhulp, Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW),... De integratie van dit netwerk (maar ook het informele netwerk, zoals grootouders, goede vrienden,...) in een open, constructieve en communicatieve omgeving zorgt er voor dat de mensen in kansarmoede gehoord worden, dat ze een stem krijgen. Informeer in hoeverre je cliënten kunnen terugvallen op een netwerk, dienst of contactpersonen voor extra hulp, bijvoorbeeld bij formulieren die moeten worden ingevuld.

---



Indien de hulpvraag niet wordt opgenomen, zorg dan voor een duidelijke, correcte en inclusieve doorverwijzing zodat de gezinnen niet in een “doorverwijzingcarrousel” verzeild geraken. Je kan hen daarin ook een stukje zelf begeleiden.

---

*“Ik merk dat je in de wachtzaal veel kan “werken”. Je kan daar gewoon babbelen, het eens over de kinderen hebben, over hun mens-zijn of andere dingen, zonder het altijd over de problemen te hebben. Dat kan erg drempelverlagend zijn.”*

**Peter**, sociaal werker in een Centrum voor Ambulante Revalidatie


## BLIJFT IEDEREEN AAN BOORD?

*“De therapie volhouden vroeg van mij heel veel: altijd mijn ander kind meenemen, wachtzalen, met de fiets er naartoe door weer en wind,... De school zei dat mijn dochter niet vooruitging dus ik zag ook geen resultaten en ik dacht: dan trek ik mijn plan wel en stop ik met de therapie.”*


*Marina, kansarme mama*

 Zorg voor een warme en oprechte betrokkenheid. Neem mensen au serieux. Zorg dat je lichaamstaal overeenkomt met je boodschap.

---


 Bespreek de impact van therapie op de tijdsverdeling van het gezin. Schenk daarbij aandacht aan de bezorgdheden van mensen.

---

 Laat mensen weten dat je mee wil nadenken, dat het om een gedeelde zorg gaat. Praat MET ouders en niet OVER ouders in kansarmoede. Zoek samen naar oplossingen. Geef mensen beslissingsrecht.

---



 Vraag ouders of ze de gemaakte afspraken zien zitten. Zorg er voor dat het duidelijk is wat van hen verwacht wordt.

---



Werk de procedure af in kleinere stappen en gun de gezinnen af en toe een time-out. Hou er rekening mee dat gezinnen in kansarmoede soms eerst andere prioriteiten hebben.




Schenk aandacht aan wat vlot gaat of wat ouders en kinderen goed doen. Geef positieve boodschappen. Dit geeft energie om door te gaan




Spreek doorverwijzers aan op de rol die zij spelen. Ook na de doorverwijzing kunnen zij zorgen voor ondersteuning thuis en op school.

*“Eens je het vertrouwen van de ouders hebt, wordt een huisbezoek erg geapprecieerd. Het toont aan dat je als hulpverlener zelf ook inspanningen wil leveren om met hen te spreken. Het is een teken van goodwill, van “wij willen eens tot bij jullie komen”. De ouders vertellen dan een heel ander verhaal, ze kunnen tonen waarmee ze bezig zijn en je krijgt een grotere openheid.”*


**Linda**, sociaal werkster in een Centrum voor Ambulante Revalidatie

 Wees aandachtig voor signalen die erop wijzen dat mensen zullen afhaken. Let daarbij onder andere op hun lichaamstaal.

---

 Neem zelf contact op als je merkt dat het niet goed loopt.

---

 Roep indien nodig hulp in van de sociaal werker van jouw organisatie.

---

*“Creativiteit, flexibiliteit en engagement zijn de sleutelwoorden van goede hulpverlening en dit geldt zeker voor de hulpverlening aan mensen in kansarmoede.”*

*Amina, sociaal werkster in een Centrum voor Ambulante Revalidatie*



## ONDERSTEUNING NODIG?

- Informeer bij de sociale dienst van jouw organisatie
- Lees de visietekst rond kansarmoede van de Federatie van Centra voor Ambulante Revalidatie op:  
[www.revalidatie.be](http://www.revalidatie.be)
- Informeer naar het aanbod van TAO Armoede op:  
[www.tao-armoede.be](http://www.tao-armoede.be)
- Contacteer VIVO vzw voor de mogelijkheden tot terugbetaling van vorming:  
VIVO vzw – Handelskaai 48, 1000 Brussel  
T: 02 250 37 77 – F: 02 250 38 58  
[info@vivosocialprofit.org](mailto:info@vivosocialprofit.org)
- Bevraag je bij SIG over de intervisiegroep van de sociaal werkers binnen de Centra voor Ambulante Revalidatie, waar kansarmoede in 2013-2014 het jaarthema is, via:  
[www.sig-net.be](http://www.sig-net.be)

Eindredactie: Steffie Jalhay • Mail: [info@vivosocialprofit.org](mailto:info@vivosocialprofit.org) • Tel: 02 250 37 77  
V.U.: Luc Van Waes, VIVO vzw, Saincteletteplein 13-15, 1000 Brussel.

