



Armoede doorbreek je niet alleen

Verdieping op de Gids

“Om mensen in armoede of met schulden te helpen, is het belangrijk dat je duidelijkheid geeft.”



Colofon

© 2021 Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen, Werkplaats Sociaal Domein Twente, Werkplaats Sociaal Domein Utrecht (kUS).

<https://www.werkplaatsensociaaldomein.nl/>

Contact over deze gids:

barbera.vandermeulen@hu.nl

annemarieke.vanderveer@hu.nl

kristel.driessens@kdg.be

Illustraties: www.aanblazer.nl

Redactie en opmaak: Mirjam Kruisselbrink

Oktober 2021

Het onderzoek 'Signaleren, bespreekbaar maken en doorbreken van armoede' is financieel mogelijk gemaakt door het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid, Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen, Werkplaats Sociaal Domein Twente en Werkplaats Sociaal Domein Utrecht (kUS).

Speciale dank aan alle inwoners, vrijwilligers en professionals in Lingewaard, Oldenzaal en Utrecht.

Inhoud

1. Lees dit eerst, ook als je dat anders nooit doet	6
1.1 Over deze Verdieping	6
1.2 Inhoud Verdieping	7
1.3 Leeswijzer	7
2. Visie op armoede en ervaringsdeskundigheid	8
2.1 'Bind-Kracht': visie op armoede en hulpverlening	8
2.1.1 Maatschappelijke kwetsbaarheid als verklaringsmodel	9
2.1.2 Gelaagd kijken naar armoede	9
2.1.3 Aandacht voor het leefwereldperspectief	11
2.1.4 De schuldvraag voorbij	11
2.1.5 Het krachtenperspectief centraal	11
2.1.6 Aandacht voor heterogeniteit	12
2.2 Van ervaringen naar ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid: onze visie	13
2.2.1 Ervaringen	13
2.2.2 Ervaringskennis	13
2.2.3 Ervaringsdeskundigen	14
3. Aandacht als start	15

3.1	Vooroordelen en stigma	15
3.2	Cultuursensitiviteit	17
3.3	Meer lezen	18
4.	Signaleren en aansluiten	19
4.1	Taboe en schaamte	19
4.2	Gedrag	20
4.3	Coping	21
4.4	Meer lezen	23
5.	Krachtgericht perspectief op armoede	24
5.1	Krachtenperspectief	25
5.2	Veerkracht	26
5.3	Meer lezen	30
6.	Bespreekbaar maken van verborgen armoede	31
6.1	Gelijkwaardigheid	31
6.2	Wederkerigheid en nabuurschap	32
6.3	Bejegening	33
6.4	Bespreekbaar maken	33
6.5	Normaliseren	34
6.6	Tips voor beroepskrachten en vrijwilligers rondom het bespreekbaar maken	36

6.7	Meer lezen	37
7.	Vasthouden (het is niet af)	38
7.1	De verbintenisproblematiek en de kracht van sociale netwerken	38
7.2	De inzet van het netwerk	40
7.2.1	Ondersteuning van het formele netwerk	41
7.2.2	Ondersteuning van het informele netwerk	41
7.3	Succesvol samenwerken in een krachtig rollenspel	41
7.3.1	Een outreachende vrijwilliger – Eropaf na een signaal?	42
7.3.2	Ongelijkheid als vertrekpunt – relationele ongelijkheid als breekpunt	42
7.4	Zes kenmerken van begeleidingsrelaties	43
7.5	Samenwerken aan een match	47
7.6	Meer lezen	51
8.	Literatuur	52

1. Lees dit eerst, ook als je dat anders nooit doet

1.1 Over deze Verdieping

Voor het doorbreken van armoede zijn grote veranderingen nodig. Binnen groepen mensen en organisaties, in de politiek en zelfs wereldwijd. Grote veranderingen als gevolg van mensenwerk en door het besef dat je zélf een klein verschil kunt maken. Maar waarom zijn die veranderingen nodig en waar gaat armoede precies over? Welke mechanismen gaan schuil achter armoede? Wat is er over dit grote thema bekend in de literatuur? Daar gaat deze Verdieping over. We helpen je als lezer graag verder met verdiepende, maar toegankelijke teksten over thema's als: vooroordelen, stigma, signaleren, veerkracht, krachtenperspectief, samenwerken en nog veel meer. Voor diegene die nog méér wil lezen, voegen we verwijzingen toe naar relevante websites, onderzoeken, artikelen en beschouwingen.

Je kunt deze Verdieping lezen als je Ontmoetingen gaat organiseren (of deelneemt aan deze Ontmoetingen) en meer achtergrondinformatie wilt. Wil je vooral weten hoe je Ontmoetingen moet organiseren en hoe je dit kunt voorbereiden en uitvoeren, dan is de Gids handig om te raadplegen.

Ben je niet bezig met Ontmoetingen, maar wil je als nieuwsgierige inwoner, vrijwilliger, beroepskracht, docent of student meer weten over armoede? Dan heb je het juiste document in handen!

1.2 Inhoud Verdieping

Voordat we beginnen met de inhoudelijke thema's in de Verdieping zetten we eerst uiteen wat de visie op armoede en hulpverlening is volgens Bind-Kracht. Bind-Kracht, een Vlaams samenwerkingsverband van onderzoekers, trainers en coaches, speelt namelijk een grote rol in deze Verdieping. Niet alleen omdat de grondlegger van Bind-Kracht, Kristel Driessens, meeschreef aan deze Verdieping (hoofdstuk 4 en hoofdstuk 6), maar ook omdat zij een inspirerende en verdiepende blik heeft op armoede en hulpverlening. Daarnaast willen we graag onze eigen visie geven op het verschil tussen ervaringen, ervaringswerk en ervaringsdeskundigen. Deze verschillen zijn van belang om de Verdieping beter te kunnen doorgronden. We behandelen deze twee visies in hoofdstuk 1.

In hoofdstuk 2 passeren de thema's vooroordelen, stigma en cultuursensitiviteit de revue. Vervolgens geven we in hoofdstuk 3 meer inzicht in de begrippen taboe en schaamte, gedrag en coping strategieën. We geven een toelichting op het krachtenperspectief en veerkracht in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 gaat het over gelijkwaardigheid, wederkerigheid en nabuurschap, bejegening, het bespreekbaar maken van armoede en de problematiek rondom normaliseren. En tot slot beschrijven we in hoofdstuk 5 sociale netwerken en succesvol samenwerken.

De quotes zijn afkomstig van projectgroepleden uit de werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen, werkplaats Sociaal Domein Twente, werkplaats Sociaal Domein Utrecht (kUS) en uit de testontmoetingen in deze plaatsen.

1.3 Leeswijzer

Hoewel de hoofdstukken een logische opbouw hebben, zijn ze ook losstaand van elkaar te lezen. Ditzelfde geldt voor de behandelde thema's in de hoofdstukken: deze zijn tevens losstaand van het hoofdstuk te lezen. Fanatieke lezers kunnen de Verdieping natuurlijk ook in één keer lezen. We wensen je veel leesplezier!

2. Visie op armoede en ervaringsdeskundigheid

2.1 'Bind-Kracht': visie op armoede en hulpverlening

Het samenwerkingsverband 'Bind-Kracht' uit België vormt de inspiratiebron voor het project 'Signaleren, bespreekbaar maken en doorbreken van armoede'. In Bind-Kracht werken academici, praktijkdocenten, hulpverleners, vrijwilligers en mensen in armoede aan onderzoek en methodiekontwikkeling, met als doel om hulpverleners en begeleiders in het krachtgericht werken met mensen te ondersteunen en versterken. Deze Verdieping steunt op hun visie op armoede.

Bind-Kracht hanteert een interactionistische visie op armoede en armoedebestrijding. Interactionistisch wil zeggen dat de bril waardoor we naar armoede kijken, bepaalt wat we zien en hoe we vervolgens handelen. En die bril laat in dit geval een constant samenspel tussen micro-, meso- en macrofactoren zien. In de visie van Bind-Kracht staat een aantal uitgangspunten centraal:

- Maatschappelijke kwetsbaarheid als verklaringsmodel
- Gelaagd kijken naar armoede
- Aandacht voor het leefwereldperspectief
- De schuldvraag voorbij
- Het krachtenperspectief centraal
- Aandacht voor heterogeniteit

Bron: Driessens & Vercammen, 2013.

De uitgangspunten worden hierna kort beschreven.

2.1.1 Maatschappelijke kwetsbaarheid als verklaringsmodel

De theorie van maatschappelijke kwetsbaarheid gaat ervan uit dat bepaalde bevolkingsgroepen risico lopen om actief gekwetst te worden door de manier waarop de maatschappij georganiseerd is. Deze groepen beschikken nauwelijks over het positieve aanbod aan informatie, scholing, hulpverlening en respect dat de maatschappij biedt, maar hebben juist last van controlerende, sanctionerende en discriminerende aspecten in het contact met maatschappelijke instellingen zoals scholen, politie of rechtbanken. Weinig of geen positieve binding is het gevolg.

"Ik heb al heel lang een uitkering. Vroeger was ik bang voor de gemeente en zag ik als een berg op tegen de hercontroles. Geleidelijk aan ben ik zelfverzekerder geworden."

Hierdoor ervaren groepen die al kwetsbaar zijn, verdere sociale achteruitgang. Daarbij is kwetsbaarheid ook vaak intergenerationeel: hij wordt doorgegeven van generatie op generatie (Driessens & Van Regenmortel, 2006).

2.1.2 Gelaagd kijken naar armoede

Waar bij sommige verklaringmodellen van armoede alleen naar de individuele factoren of vooral naar de maatschappelijke oorzaken wordt gekeken, wordt er bij Bind-Kracht gekeken welke processen spelen op verschillende niveaus die elkaar versterken. Er kan onderscheid gemaakt worden in micro-, meso- en macroniveau. Op microniveau wordt gekeken naar factoren die op individueel of gezinsniveau spelen (bijv. persoonlijke ongevallen of tekortkomingen), op mesoniveau naar factoren die in groepen/netwerken of organisaties spelen (bijv. organisatieculturen of het functioneren van instituties) en op macroniveau naar processen in de maatschappij (zoals maatschappelijke veranderingen).



2.1.3 Aandacht voor het leefwereldperspectief

Het accent ligt in Bind-Kracht op het leefwereldperspectief van mensen in armoede. Welke problemen ervaren zij, maar ook: welke krachten hebben zij om te (over)leven in een moeilijke situatie? Hulpverleners moeten de leefwereld van mensen in armoede leren kennen om echt aansluiting te vinden en te begrijpen waar mensen in armoede tegenaan lopen.

2.1.4 De schuldvraag voorbij

In Bind-Kracht gaat men voorbij de schuldvraag: op verschillende niveaus zijn er processen die bijdragen aan het ontstaan en voortbestaan van armoede, maar niet één factor heeft de overhand.

2.1.5 Het krachtenperspectief centraal

In armoedebestrijding vanuit Bind-Kracht staat het empowermentparadigma centraal. In dit paradigma staan niet de problemen en tekortkomingen van mensen op de voorgrond, maar juist hun krachten en talenten. Problemen en beschadigingen worden uiteraard niet genegeerd. Hulpverleners gaan samen met mensen in armoede op zoek naar hun kracht- en steunbronnen. Het uitgangspunt is dat alle mensen krachten hebben, maar dat ze vanwege hun situatie soms op de achtergrond geraakt zijn en actief moeten worden teruggehaald.



WWW.AANBLAZER.NL

2.1.6 Aandacht voor heterogeniteit

Bind-Kracht gaat ervan uit dat er een grote diversiteit bestaat in de groep mensen die in armoede leeft. Zij hebben een vergelijkbaar lot, vergelijkbare leefomstandigheden, maar een unieke achtergrond. Ze gaan verschillend om met hun leefomstandigheden en maatschappelijke processen. Dit betekent dat zij andere behoeften en wensen hebben als het gaat om het verbeteren van hun maatschappelijke positie (Driessens & Van Regenmortel, 2006).

2.2 Van ervaringen naar ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid: onze visie

In het werkveld van de (O)GGZ en het sociaal domein wordt de waarde en inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid bij de organisatie en in de uitvoering van goede zorg steeds meer als een onmisbaar element beschouwd. Ook binnen het brede thema armoede wint ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid steeds meer aan belang. Ervaringsdeskundigen worden dan ook steeds vaker gevraagd om hun expertise in te zetten op het gebied van armoede. Zij vertegenwoordigen de mensen die afhankelijk zijn van wetgeving en beleid door landelijke en lokale overheid. Door vanuit hun perspectief belangrijke (collectieve) knelpunten bloot te leggen, zodat er opening komt voor reflectie en discussie op de huidige gang van zaken binnen de systemen. De urgentie wordt juist door het invoelbare element dat het ervaringsdeskundigeperspectief biedt, benadrukt.

Omdat het belangrijk is om onderscheid aan te brengen in het verschil tussen het hebben van een ervaring en het werken als ervaringsdeskundige professional, willen we graag aandacht vragen voor het gebruik van de diverse termen die we vaak tegenkomen.

2.2.1 Ervaringen

Iedereen krijgt in het leven te maken met ervaringen waardoor je uit balans raakt. Dit zijn bijvoorbeeld ervaringen met bepaalde situaties, gebruiken of gebeurtenissen. Heb je (tijdelijk) financiële zorgen gekend? Heb je schulden gehad? Ben je opgegroeid of heb je gewerkt in een wijk waar veel armoedeproblematiek heerste of werk je met mensen die in armoede leven? Dan kan gesteld worden dat je (indirect) ervaringen hebt met armoede (NJI, Z.D.).

2.2.2 Ervaringskennis

Als mensen de armoedeproblematiek van binnenuit hebben meegemaakt, zelf (voor een langere periode) armoede hebben ervaren met de daarbij behorende mechanismen zoals sociale uitsluiting, uithuisplaatsing of andere (kwetsende) aan armoede gerelateerde gebeurtenissen, dan is er sprake van kennis van armoede (Burssens, 2009).

Dit is een belangrijke kennisbron die naast wetenschappelijke en praktijkkennis steeds meer wordt benut in het sociaal domein. Het is daarbij van belang dat niet alleen deze kennis en ervaring met armoede benut worden, maar ook dat daarop gereflecteerd wordt door diegene die deze ervaringskennis bezit (NJI, Z.D.).

2.2.3 Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen gaan als het ware nog een stap verder dan mensen die ervaringskennis bezitten. Een treffende omschrijving van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting is eerder beschreven (vzw De Cirkel, 1996):

“Het volstaat niet de ervaring van deze diepere armoede te hebben of te kennen om ervaringsdeskundige te zijn. Ervaringsdeskundige is men pas als men de eigen ervaring van uithuisplaatsing en/of armoede deskundig kan gebruiken. De ervaringsdeskundige is zijn kansarmoede een stuk ontgroeid, is sterker geworden en kan daardoor uit eigen ervaringen putten om anderen te helpen. Dit deskundig gebruiken van de eigen ervaring is het resultaat van een intensief groei- en leerproces.”

Ervaringsdeskundigen zijn dus professionals met een fundament van ervaringskennis, aangevuld met theoretische en praktijkkennis. Daardoor kijken zij anders naar mensen die in armoede leven en hebben ze een andere houding en wijze van bejegening ten opzichte van hen. Ervaringsdeskundigen hebben de morele taak om het mensperspectief in te brengen en invloed uit te oefenen op het verbeteren van systemen en wetgeving met als doel het verbeteren van kwaliteit van leven van mensen.

Ervaringsdeskundige professionals kunnen met hun specifieke deskundigheid gebaseerd op armoede-ervaringen, participatief en krachtig in organisaties ingezet worden (Spiesschaert, Trimbos en Vangertruyden, 2008). Officieel word je in Nederland pas ervaringsdeskundige genoemd als je succesvol de EDASU opleiding hebt afgerond. De EDASU opleiding zet het aanpakken van sociale misstanden, het terugdringen van discriminatie en het vergroten van maatschappelijke kansen voorop bij armoede ervaringsdeskundigen in spé (Karbouniaris & Nyboer, 2018). Tegelijkertijd blijkt uit de praktijk dat veel ervaringsdeskundigen die (nog) niet de opleiding hebben afgerond of gevolgd wel degelijk als ervaringsdeskundige werken.

Movisie heeft in 2020 een onderzoek rondom ervaringswerk in het sociaal domein uitgevoerd. Uit dit onderzoek blijkt dat ervaringsdeskundigen zeer gewaardeerd worden door cliënten. De meerwaarde zit met name in het zich kunnen verplaatsen in het perspectief van mensen, het bieden van hoop, het herkennen van situaties, het helpen toegankelijk maken van systemen en regels en het aansluiten bij de mensen. Ook uit ander onderzoek, een onderzoek naar het voorkomen van terugval bij dakloosheid (Boesveldt et al, 2019), blijkt dat er behoefte is aan ervaringsdeskundigen. Cliënten hebben behoefte aan ondersteuning van iemand die ‘het leven een beetje gezien heeft’. Het wordt met name als prettig ervaren als er laagdrempelig contact is, waarin zonder schaamte en oordeel moeilijkheden besproken kunnen worden. Die schaamte en (voor)oordelen zijn zeker bij armoede belemmerende factoren om de armoede bespreekbaar te maken. Het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen rondom armoede is daarmee groot. Ook binnen het project ‘Signaleren, bespreekbaar maken en doorbreken van armoede’ – waaruit de Ontmoetingen zijn voortgekomen – zijn de mensen met ervaringen en ervaringsdeskundigen van grote meerwaarde geweest.

3. Aandacht als start

3.1 Vooroordelen en stigma

Er bestaan veel vooroordelen over mensen die in armoede leven. Ze zijn lui en dom, missen bepaalde vaardigheden en nemen onverstandige financiële beslissingen. Ze hebben bijvoorbeeld wel een flatscreen tv of het nieuwste model smartphone, maar zitten tegelijkertijd in de schuldsanering. Deze vooroordelen passen bij het individuele schuldmodel (Vranken & Geldof, 1992), waarbij het in armoede raken wordt gezien als eigen verantwoordelijkheid en schuld. Uit de armoede komen is in dit model ook je eigen verantwoordelijkheid. Deze beeldvorming is niet zonder gevolgen: het draagt eraan bij dat mensen in armoede niet of te laat de juiste hulp vragen of krijgen (SCP (2016) Armoede in kaart).

“Ik heb jarenlang geen hulp durven vragen. Bij mensen om mij heen ging het wel goed, dus ik voelde mij steeds meer een loser dat het bij mij niet goed ging. Erover praten deed ik niet want ik vond dat niemand dit stukje van mij hoefde te weten.”

Vooroordelen hebben een functie: ze zorgen ervoor dat je psychische afstand neemt van bepaalde mensen (Lott & Bullock, 2001; Lott, 2002) en zijn een barrière om innige relaties te ontwikkelen met mensen die op een bepaalde manier achtergesteld zijn. Deze mensen zijn niet interessant of gezellig genoeg en hebben minder 'kapitaal' in te brengen (Driessens & Van Regenmortel, 2006). Vooroordelen zorgen ervoor dat er geen uitwisseling van

hulpbronnen is (zoals geld of contacten), er geen empathie ontstaat voor de ander en dat het vooroordeel in stand blijft (Lemieux & Pratto, 2003).

Vooroordelen leiden tot stigmatisering van mensen in armoede. Het leven van de bijstand, alleenstaand ouderschap of een opname in de psychiatrie zijn voor de omgeving van mensen in armoede identiteitsbepalend (Driessens & Van Regenmortel, 2006). In een onderzoek van Jungmann et al. 2020 beschrijft een klant van een sociale dienst dit als volgt:

“En dan altijd weer dat hokjes-denken van: ‘jij zit in de bijstand.’ Nou ja, als je niet anders kan dan moet je wel. Ik doe het ook niet voor mijn lol. Ik ben nu ook keihard aan het werk om daar weer uit te komen. Maar als je het nodig hebt, dan heb je het nodig. En je hebt er toch ook recht op? Kijk, het is niet dat ik met mijn armen over elkaar ga zitten, maar toch denken veel mensen in hokjes van: ‘jij zit van de bijstand te trekken.’”

Stigmatisering heeft verschillende gevolgen voor mensen: het vermindert je zelfvertrouwen, psychische welzijn (Phelan et al., 1997), het leidt tot beperkte en ongemakkelijke interacties met anderen, een beperkt sociaal netwerk, een lagere levenskwaliteit, lager zelfbeeld en depressie (Link & Phelan, 2001). Ook kun je een minder goede inschatting maken van je eigen capaciteiten en daarmee wordt het moeilijker om realistische doelen te stellen (Crocker & Major 1989). Je ontwikkelt wantrouwen ten opzichte van mensen, organisaties en instituties. Mensen die lange tijd in armoede hebben geleefd, moeten opnieuw vertrouwen krijgen in de mensen om hen heen. Onderzoek laat ook zien dat gestigmatiseerde mensen disproportioneel veel energie stoppen in impression management (Saenz 1994) en het monitoren van ontmoetingen met niet-gestigmatiseerde mensen (Frale et al. 1990).

Als in het contact met de ander het wantrouwen niet weggenomen wordt, dan ontstaat wat in de literatuur wordt genoemd: ‘stereotype dreiging’. Die dreiging kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door de inrichting van ruimtes waar mensen in armoede hulpverleners ontmoeten. Denk hierbij aan hoge balies, stoelen die vastzitten aan de vloer, het ontbreken van warme dranken: allemaal maatregelen om de zogenaamde ‘agressieve’ klant geen mogelijkheden te geven om zijn agressie te botvieren. De dreiging kan ook ontstaan door de bejegening van hulpverleners. Je bent ‘hulpvrager’, ‘klant’ of ‘cliënt’, maar de vraag is of je mede door het gebruik van deze termen ook als persoon wordt gezien, of meer als nummer of etiket. Door aandacht te besteden aan de inrichting van ruimtes en wijze van bejegening, voelen mensen zich niet gestigmatiseerd, maar gewaardeerd. Dit blijkt ook uit onderstaand citaat van een klant van de schuldhulpverlening (Jungmann et al., 2020):

“Ja, ik voel mij positief benaderd, dat begint al bij de balie: ze kijken je niet aan van ‘daar heb je er weer zo één.’ Bij binnenkomst is er een schat van een vrouw, die vroeg gelijk of ik koffie of thee wil, gelijk heel vriendelijk, heel sociaal. En dat geeft een goed gevoel, dat je niet wordt aangekeken van ‘daar heb je er weer een die schulden heeft’. Dat is belangrijk want anders voel ik mij weer schuldig en ben ik in staat om zo weer de deur uit te lopen, dan zeg ik “laat maar zitten, het hoeft niet meer.” Het heeft voor mij heel veel betekenis dat degene bij de balie bij binnenkomst altijd zo vriendelijk is.”

Het meeste onderzoek naar stigma is gedaan in de domeinen van psychische gezondheid en HIV/AIDS (Cross et al., 2011). Een overzichtsstudie naar anti-stigma-interventies tegen stigma op ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA) laat zien dat contactgerichte en educatieve interventies, waarin de elementen contact, herstel en continuïteit (bij publiek stigma) en psycho-educatie (bij zelfstigma) opgenomen zijn, de grootste effecten opleveren (Cathoor et al., 2020). Bij contactgerichte interventies wordt gebruikgemaakt van directe of indirecte (parasociale) interacties met mensen die een EPA hebben met als doel vooroordelen die men over deze personen heeft, weg te nemen. Het benadrukken van de mogelijkheden van herstel bij mensen met EPA is daarbij ook belangrijk, evenals het borgen van continuïteit van interventies. De langetermijneffecten van deze interventies zijn onbekend.

3.2 Cultuursensitiviteit

In Nederland is er een grote verscheidenheid aan sociaal-culturele groepen. Onder hen mensen van Nederlandse, Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Antilliaanse afkomst. Het begrip ‘cultuur’ gaat verder dan ‘ethniciteit’. Binnen Nederlandse provincies, steden, dorpen, wijken of zelfs straten kan er een bepaalde (sub)cultuur heersen. Elke (sub)cultuur heeft zijn eigen gewoonten en gebruiken en kan verschillen van de dominante cultuur die heerst in dit gebied. Dit kan weer leiden tot vooroordelen en stigma.

Om de negatieve gevolgen van vooroordelen en stigma voor mensen in armoede te verkleinen, is het belangrijk om stil te staan bij je eigen beelden en vooroordelen over mensen die in armoede leven en je eigen ‘cultuursensitiviteit’. Met cultuursensitiviteit wordt bedoeld dat je je bewust bent van het feit dat er culturele verschillen en overeenkomsten

bestaan tussen mensen en dat je geen waardeoordeel toekent aan die verschillen. Deze verschillen en overeenkomsten zorgen ervoor dat mensen verschillende waarden hebben en zich verschillend gedragen. Als mensen met een verschillende culturele achtergrond elkaar ontmoeten, kunnen misverstanden ontstaan doordat ze elkaar verkeerd begrijpen. Verwachtingen ten aanzien van elkaar sluiten niet aan.

Als je cultuursensitief bent, dan ben je in staat om mensen die een andere culturele achtergrond hebben te begrijpen en over hen te leren (Bronx Partners for Healthy Communities, z.d.). Als je je afkeurend uitlaat over zaken die voor iemand die in armoede leeft normaal zijn, dan kan dit onbedoeld bijdragen aan gevoelens van stigmatisering (Driessens & Geldof, 2009). Hieronder staan een aantal voorbeelden van aspecten waar je aan kunt denken bij cultuursensitief werken:

- Komt iemand uit een individuele of collectieve cultuur? Mensen die uit een collectieve cultuur komen, zullen misschien makkelijker hulp vragen en/of krijgen van familie, vrienden of buurtgenoten dan mensen die uit een individuele cultuur komen.
- Komt iemand uit een open of meer gesloten cultuur? Dit maakt het makkelijker dan wel moeilijker om over persoonlijke problemen, zoals financiële zorgen, te praten. In sommige culturen wordt het praten over financiële problemen gezien als 'de vuile was buiten hangen'.
- Zijn er vanuit de cultuur specifieke (financiële) gebruiken? Hierbij kun je denken aan het financieel onderhouden van familieleden, het aanschaffen van bepaalde goederen voor feestdagen of bijvoorbeeld het belang van gastvrijheid binnen een cultuur, waardoor er altijd genoeg eten moet zijn voor onverwachte gasten.

3.3 Meer lezen

- R. Bregmans. (2013). De correspondent. [Waarom arme mensen domme dingen doen.](#)
- V. Mulder. (2018). De correspondent. [Arme mensen zijn vindingrijk en veerkrachtig.](#)
- VNG (2018). [Handreiking cultuur sensitief werken.](#)
- Vilans (2019). [Cultuur sensitieve zorg.](#)
- [Uit Het Moeras](#) – een project van het Dagblad van het Noorden, over veenkoloniën, waarin verschillende generaties uit vijf families vertellen welke rol armoede in hun leven heeft gespeeld.

4. Signaleren en aansluiten

De wens om armoede te signaleren, komt steeds vaker naar voren in het sociaal domein. "Als we armoede hebben gesignaleerd, kunnen we toewerken naar oplossingen." We weten echter dat het helemaal niet zo eenvoudig is om armoede te signaleren. Signaallijstjes worden ongemerkt gebruikt als afvinklijstjes, terwijl signalen niet altijd hoeven te wijzen op armoede en mensen in armoede de signalen vaak ook verborgen houden. Dit komt doordat mensen die in armoede leven zich vaak beschaamd voelen over hun situatie. Schaamte omdat ze niet mee kunnen doen aan sociale activiteiten, gebruik moeten maken van de voedselbank of geen geld hebben voor nieuwe kleding. Daarnaast hebben omstanders niet zelden een (negatief) oordeel over mensen in armoede. Tegelijkertijd zijn mensen die in armoede leven vaak ook veerkrachtig en vindingrijk, waardoor ze weinig of geen signalen uitzenden en we moeilijk kunnen 'vinken' bij deze mensen.

In dit hoofdstuk komen deze onderwerpen aan bod. Het gaat over de rol van schaamte, het dilemma rondom signaleren en we leggen de verschillende 'coping stijlen' voor die mensen in armoede gebruiken om met hun situatie om te gaan. Zowel de overleving- als de veerkrachtige coping komen aan bod. We nemen deze coping stijlen als vertrekpunt om op die manier signalen te bespreken die kunnen helpen bij het herkennen van armoede.

4.1 Taboe en schaamte

Er heerst in de huidige samenleving een taboe op het onderwerp financiën, waardoor mensen niet graag praten over hun persoonlijke financiële situatie. Dat er nog steeds een taboe rust op schuldenproblematiek blijkt wel uit het feit dat er in 2020 en 2021 een campagne is gevoerd om schulden bespreekbaar te maken: Kom uit je schuld.

Mensen in armoede praten des te minder over hun persoonlijke financiële situatie, ze schamen zich. Schaamte is een emotie die we voelen als we een morele overtreding hebben begaan of incompetent gedrag hebben vertoond. Het gaat samen met gevoelens van machteloosheid, waardeloosheid en inferioriteit (Plantinga, 2018). Dit verklaart waarom mensen zich schamen. Ze zijn vaak bang voor wat anderen van hen denken. Dat anderen

hen veroordelen. Ze schamen zich over de situatie waarin ze zich bevinden. Deze schaamte ontstaat doordat de financiële situatie afwijkt van wat mensen voor zichzelf bedacht hadden, hierdoor wordt de eer en trots aangetast. Daarnaast ontstaat schaamte door de heersende normen in de omgeving. Mensen met financiële problemen houden dit verborgen, omdat ze bang zijn om niet meer geaccepteerd te worden door hun omgeving. Dit heeft te maken met de huidige meritocratische samenleving. Waar vroeger je afkomst bepaalde welke positie je had op de maatschappelijke ladder, kijken mensen nu naar prestaties. Succesvolle mensen ervaren daardoor dat zij het succes aan zichzelf te danken hebben en andersom; mensen die minder succesvol zijn hebben 'iets' niet goed gedaan (Sandel, 2020). Het wordt daardoor lastiger voor mensen die financiële problemen hebben om, om hulp te vragen. Ze schamen zich en wijten de situatie aan zichzelf. Hulp vragen zou betekenen dat ze moeten toegeven dat ze in armoede leven.

“Ik had ook een baan en die ben ik verloren door lichamelijke klachten. (...) Toen ging het hard achteruit met mijn geld. Maar ik ben ook niet zo iemand die dan tegen iedereen gaat zeggen van: ‘oja, kan ik ff wat geld lenen?’ Je schaamt je dan ook wel en je wil het ook eerst zelf oplossen.”

Uit onderzoek blijkt dat schaamte over financiën een vicieuze cirkel vormt met armoede. Door schaamte trekken mensen zich eerder terug, wat resulteert in sociaal isolement, wat nadelig is voor de financiële situatie: het verergert armoede en schuldenproblematiek (Plantinga, 2019).

4.2 Gedrag

Doordat mensen die in armoede leven verschillend met hun situatie omgaan, vertonen ze verschillend soort gedrag; ander gedrag dan mensen die niet in armoede leven. De culture of poverty-theorie van Lewis (1969) veronderstelt bijvoorbeeld dat mensen die in armoede leven op de lange termijn hun verwachtingen en gedrag aanpassen aan hun situatie van armoede. Veelal is dit gedrag onbewust en sluipt dit er langzaam in, waardoor het niet meteen zichtbaar is voor anderen. Dit maakt het lastig om te signaleren, te meer omdat één signaal van dit gedrag nog niet hoeft te duiden op armoede, maar een combinatie van signalen wél een teken van armoede kan zijn. Als we het over signalen hebben, maken we een onderscheid in directe signalen, gerelateerd aan geldzorgen, en indirecte signalen (Madern & Van der Meulen, 2019). Directe signalen zijn signalen die betrekking hebben op de financiële situatie. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan huurachterstand, het aanvragen van een lening, maar ook het niet kunnen betalen van bijvoorbeeld boodschappen. Indirecte signalen hebben niet direct betrekking op de financiële situatie, maar tonen wel aan dat er iets niet in orde is. Denk bijvoorbeeld aan mensen die zich regelmatig ziekmelden bij verjaardagen – het kan zijn dat diegene geen cadeautje kan

kopen (Madern & Van der Meulen, 2019). Een theorie dat afwijkend gedrag, dat mensen vertonen als zij in financiële problemen zitten, verklaart, is de schaarstetheorie. Volgens deze theorie creëert een gebrek aan geld een eigen psychologische realiteit. Mensen worden mentaal en emotioneel gegijzeld door hun financiële situatie (Mullainathan & Shafir, 2013). Door de schaarste wordt een situatie gecreëerd waarin mensen zich sterker laten leiden door acute problemen van het moment en zich richten op de korte termijn. Het is een situatie waardoor mensen overvallen worden en de zelfcontrole verdwijnt (WRR, 2016). Vooral als mensen voor een langere tijd aan armoede worden blootgesteld, leidt dit tot chronische stress, resulterend in minder beschikbare executieve functies. Het gevolg hiervan is dat mensen meer onverstandige beslissingen nemen, fouten maken, afwezig zijn of impulsief gedrag vertonen (Sitskoorn, 2016). Dus juist wanneer het belangrijk is om verstandige beslissingen te nemen, nemen mensen door psychologische mechanismen besluiten die onverstandig zijn (WRR, 2016).

4.3 Coping

Om met de armoede (en bijbehorende schaamte, stigma en stress) om te gaan, hanteren mensen verschillende coping strategieën. Coping is een begrip uit de cognitieve psychologie. Het beschrijft de manier waarop je omgaat met stress. Een coping strategie is een patroon van reageren op stressvolle omstandigheden. Mensen in armoede passen verschillende coping mechanismen toe om de situatie te beheersen.

“Niemand hoeft te weten dat wij het niet breed hebben of de juiste bewoording: “in armoede leven”. Ik zorg ervoor dat het netjes rondom het huis is, dat het binnen netjes en schoon is, dat de kinderen netjes gekleed gaan en dat er rustig gepraat wordt als we achter het huis zitten, om vooral niet te voldoen aan het beeld (dat ik misschien wel zelf heb) van mensen die in armoede leven.”

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen emotiegerichte coping en probleemgerichte coping (Folkman et al., 1986; Lazarus & Folkman, 1984). Bij emotiegerichte coping gaat het om het verlichten van de emotionele stress die is ontstaan en bij probleemgerichte coping om het verminderen of bijsturen van het oorspronkelijke probleem dat de stress veroorzaakt. Om de emotionele stress te verminderen, nemen mensen afstand of fantaseren ze over een betere toekomst (Hill & Stephens, 1997). Afstand nemen kan door je te onderscheiden van mensen die het nog moeilijker hebben dan jij of te benadrukken dat je je weet te redden

(Shildrick & McDonald, 2013). Probleemgerichte strategieën bestaan uit het maximaliseren van het inkomen, het gezinsbudget beheren, financiële hulp zoeken bij anderen en een persoonlijke lening afsluiten (Kempson et al., 1994). Een andere paradoxale coping strategie is het kopen en dragen van merkleding of andere luxegoederen (Vranken & Steenssens, 1997).

“Hoewel we weinig geld hebben, zorg ik ervoor dat mijn kinderen wel die leuke en hippe merkschoenen dragen. Ik eet liever een maaltijd per dag minder dan dat zij er niet uit zien en misschien wel gepest worden door het dragen van lelijke kleding of schoenen.”

Hiermee proberen mensen hun situatie te verbergen en zodoende vernedering en schaamte ten gevolge van stigmatisering te vermijden (Noordhoff, 2006).

Coping strategieën en voorkomende signalen¹

	Gericht op het probleem, voorbeelden:	Gericht op de emoties, voorbeelden:
Gedrag Effectief	<ul style="list-style-type: none"> • Hulp vragen • Beter betaald werk zoeken • Vergoedingen aanvragen • Aanmelden Voedselbank 	<ul style="list-style-type: none"> • Steun zoeken • Ontspanning zoeken
Gedrag Niet effectief	<ul style="list-style-type: none"> • Post niet open maken • Dure spullen kopen • Overdreven focus op uiterlijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> • De pijn verdoven, bijvoorbeeld door middelengebruik • Terugtrekken uit contacten
Denken Effectief	<ul style="list-style-type: none"> • Manieren bedenken om met weinig geld leuke dingen te doen • Nadenken over oplossingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zingeving: nadenken over waar het echt om gaat in het leven • Relativeren • Je zegeningen tellen
Denken Niet effectief	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen de schuld geven 	<ul style="list-style-type: none"> • Probleem ontkennen • Denken dat het wel losloopt

¹ Gebaseerd op: J.D. van der Ploeg (1998). Gedragsproblemen. Ontwikkelingen en risico's. (5e dr.). Rotterdam: Lemniscaat.

	<ul style="list-style-type: none"> • Onhaalbare oplossingen bedenken • Kortetermijnoplossingen bedenken 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatalisme • Fantaseren over de loterij
--	---	---

4.4 Meer lezen

- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen.
- WRR (2016). [Eigen schuld: een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden.](#)
- WRR (2017). [Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op zelfredzaamheid.](#)
- Madern, E. & Van der Meulen, B. (2019). [Handreiking - Zorgen over geld, praten helpt.](#)
- Armoede en schaamte: <https://www.arnoudplantinga.nl/publication/dissertation/>

5. Krachtgericht perspectief op armoede

In situaties van langdurige armoede ontwikkelen mensen vaak creatieve overlevingsstrategieën en tonen zij grote veerkracht. Dat wordt alleen niet altijd snel opgemerkt. Mensen in armoede worden vaak bestempeld als probleemgevallen. Wat zichtbaar is, is het geldgebrek, de bouwvallige huisvesting, de kapotte kleding, schoenen en boekentas. Of men ziet vooral schaamte, weerstand, zwijgen of agressie. Deze beelden gaan de identiteit van mensen in armoede bepalen. Daarmee worden ze gedegradeerd tot minderwaardige burgers of slachtoffers. We zien te weinig wat langdurig leven in armoede met mensen doet, de schade die dit veroorzaakt. Het lage zelfbeeld, het gebrek aan zelfvertrouwen, het gebrek aan veilige hechting in de kindertijd, de continue stress en het overlevingsdenken laat zijn sporen na. Naast de uitsluiting op diverse levensdomeinen (in het onderwijs, op de arbeidsmarkt, op de huisvestingsmarkt, in het verenigingsleven), de buitenkant van armoede, zijn er ook de eerder onzichtbare, dieperliggende wonden, die veel van het gedrag van mensen in armoede verklaren. Het is belangrijk dat we oog houden voor die structurele uitsluiting en dat wat beschadigd is, maar daarnaast ook oog hebben voor de krachten en talenten van mensen die leven in armoede.

5.1 Krachtenperspectief

Deficit denken

Krachtenperspectief

<ul style="list-style-type: none"> • Multi-complexe problematiek, de crisissen en de stress • Machteloosheid en afhankelijkheid • Sociaal isolement / eenzaamheid • Gevoelens van wantrouwen • Gestoorde communicatie / taal • Onveilige gehechtheid / parentificatie • Berusting en apathie • Verbintenisproblematiek • Verloren kapitaal: een vicieuze negatieve spiraal 	<ul style="list-style-type: none"> • Openheid voor het unieke van elk levensverhaal als potentie • Aanwezige verbindingen en bronnen • Trots- en survival pride • Inzet en drijfveren • Loyaliteit en solidariteit • Overlevingsstrategieën en veerkracht • Vaardigheden en creativiteit • Humor • Restanten van vertrouwen / zelfwaarde • Zelfsturing en initiatief nemen
---	--

Met het krachtenperspectief overstijgen we het denken in tekorten. Mensen in armoede zijn ook actoren, die ondanks hun financiële beperkingen hun leven vormgeven. Volgens de Bind-Kracht methode is het belangrijk om die zware multidimensionale problematiek gekoppeld aan een leven in armoede niet te negeren, evenals de gevolgen daarvan op psychologisch vlak. De verwevenheid van uitsluitingen op diverse levensdomeinen, het gebrek aan kansen, de schaamte, angst, het wantrouwen, de gevoelens van machteloosheid, het sociaal isolement verklaren het terugtrekgedrag, de schijnbare apathie of de soms agressieve uitingen. Die aspecten zie je vanuit een probleemgerichte bril.

Maar als je je blik verruimt, worden ook de krachten en talenten van mensen in armoede zichtbaar. De loyaliteit naar hun familie, de solidariteit naar lotgenoten, de trots die maakt dat ze hun armoede verborgen willen houden, hun inzet en de drijfveren die maken dat ze volhouden in moeilijke omstandigheden. Ze ontwikkelen creatieve overlevingsstrategieën.

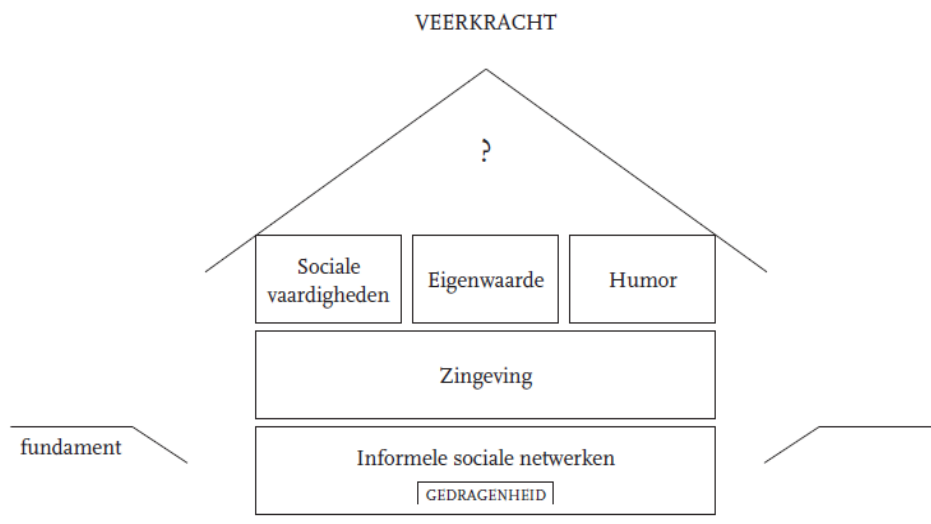
“Ik heb onder andere geleerd om voor mijzelf op te komen. Achteraf denk ik ook dat het mij niet had geholpen als iedereen over mij heen gepamperd was met hier heb je het hele pakket, dit bieden we

je aan, hiermee kunnen we je helpen. Nee, ik heb dat zelf geleerd en gedaan.”

De belangrijkste drijfveer in veel gezinnen is om hun kinderen een betere toekomst te geven. Het is goed om mensen in armoede de ruimte te geven daarover te vertellen.

5.2 Veerkracht

En dan is er veerkracht. We omschrijven veerkracht als ‘het vermogen van een mens of een systeem (groep, gemeenschap) om een goed bestaan te leiden en zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen en dit op een sociaal aanvaardbare manier.’ (Driessens & Van Regenmortel, p. 115). Om uit te leggen hoe veerkracht kan worden opgebouwd of vergroot, wordt wel eens de metafoor van het ‘casita-model’ gebruikt. Van Gils tekende in Vlaanderen het veerkrachthuis, op basis van vijf beschermers of bouwstenen van veerkracht.



Je kunt veerkracht ook versterken door te werken aan veerkrachtmechanismen. De hier genoemde zijn relevant in een armoedecontext: Het fundament van het veerkrachthuis wordt gevormd door sociale netwerken. Centraal daarbij staat: je gedragen weten en een onvoorwaardelijke acceptatie. Steunende ouders zijn daarvoor zeer belangrijk, maar ook steunende relaties en positieve rolmodellen buiten het gezin (zoals een buurman, een vriend, een leerkracht) kunnen die rol invullen. Het gaat dan om de focus op mogelijkheden en het blijven geloven in de persoon, om een veilige binding.

Het vermogen om zelf zin te geven aan je leven, is een tweede bouwsteen van veerkracht. Het gaat dan om de ervaring van greep hebben op het eigen functioneren. Een voetbalteam of een hobby kunnen kinderen en jongeren die zin geven. Het ontdekken van een passie of talent zijn vaak instrumenten van zingeving, waaruit men een gevoel van trots en een levensdoel kan ontwikkelen.

Drie aspecten bouwen verder op deze fundamenten. Sociale vaardigheden staan voor het kunnen delen van gevoelens en verlangens. Door zelfredzaamheidsvaardigheden en professionele vaardigheden ervaart men controle. Die vaardigheden kunnen aangeleerd en ontwikkeld worden, ook buiten een schoolse context.

Voorgaande aspecten dragen bij tot het opbouwen van eigenwaarde en een positief zelfbeeld. Het gaat om het ontwikkelen van een eigen identiteit en trots. Dat kan via eenvoudige interventies gestimuleerd, maar ook weer snel onderuitgehaald worden. Maatschappelijk kwetsbare mensen blijken extra gevoelig voor kleine, vaak non-verbale signalen die dit kunnen beïnvloeden.

Humor is de laatste bouwsteen. Het helpt de imperfectie aanvaarden, kan relativerend werken en helpt afstand nemen van de eigen problemen. Het geeft beheersing en bevrijding en een relationele kracht.

Je kunt veerkracht ook versterken door te werken aan veerkrachtmechanismen. De hier genoemde zijn relevant in een armoedecontext:

1. Geen internalisering van uitsluiting, geen slachtofferrol innemen. Veelal gebruiken veerkrachtige personen hun eigen ervaringen om anderen te helpen en maken zich als ervaringsdeskundigen nuttig in deze samenleving.
2. Recht op en kracht van het geven. Vaak worden mensen in armoede steeds opnieuw in de ontvangende positie geplaatst. De balans tussen geven en nemen is niet in evenwicht. Veerkrachtige mensen zoeken naar hoe zij ook kunnen geven. Ze kunnen goed luisteren, zijn empathisch en hebben vaak ook een sterk verantwoordelijkheidsgevoel. Veel mensen in armoede willen zich nuttig maken op basis van hun eigen ervaringen, bijvoorbeeld als ervaringsdeskundige, via politiek engagement, in het verenigingsleven. Ze moeten de kans krijgen om ook te mogen geven.
3. Herstel van zelfrespect door positieve identiteitsvorming. Door het ontwikkelen van talenten, op creatief vlak, in de sport of op intellectueel gebied, via fantasie en artistieke expressie wordt veerkracht ontwikkeld, wordt leed in beeld gebracht. In sociaal-artistieke projecten krijgen mensen ruimte om dit te beleven.
4. Inzicht in en omgaan met de 'tweede klap'. Niet het gebrek aan het materiële, maar de afwijzing door de omgeving, de vernedering en het gebrek aan waardering kunnen trauma's bewerkstelligen. Het inzicht daarin en het positief omgaan daarmee verhoogt de veerkracht.
5. Afstand nemen. Vaak nemen kinderen afstand van het oorspronkelijke gezin. Ze proberen hun eigen weg te gaan en te breken met de armoedesituatie. Ze kiezen voor hobby's waarmee andere gezinsleden niet bekend zijn. Dit kan een keuze voor isolement zijn, maar ook voor meer autonomie en zelfbewustzijn, de ontwikkeling van een vermogen om alternatieven te zien en te realiseren.
6. Adopteerbaarheid. Veerkrachtige mensen slagen er vaak in om alternatieve hulpbronnen te vinden: 'een surrogaatouder' in de vorm van een vriend of vriendin. Het gaat om het vermogen om anderen aan te trekken die mentors worden, die hun pad verlichten, en leemten uit het verleden invullen. Het gaat om mensen die in tijden van nood een handje helpen en de innerlijke leegte helpen opvullen.

Vrijwilligers of buddy's kunnen inzetten op de ontwikkeling van de bouwstenen van veerkracht of veerkrachtmechanismen, vaak beter dan professionele hulpverleners, omdat het hier vooral gaat om de relationele kracht en de kracht van het verbinden. In de Ontmoetingen kan, indien gewenst, worden besproken welke veerkrachtmechanismen voor de deelnemers herkenbaar zijn, en kan samen worden nagedacht hoe die versterkt kunnen worden. Aanvullend presenteren we hier ook het krachtenmodel, ontwikkeld door 'School of Social Welfare van de Universiteit van Kansas', die het 'Strenght based social work' vorm gaven. Dit model is voor de ontmoeting misschien wat minder van belang. Het geeft wel een totaalplaatje van wat er nodig is om de kwaliteit van leven te verbeteren en situaties van langdurige armoede te doorbreken.

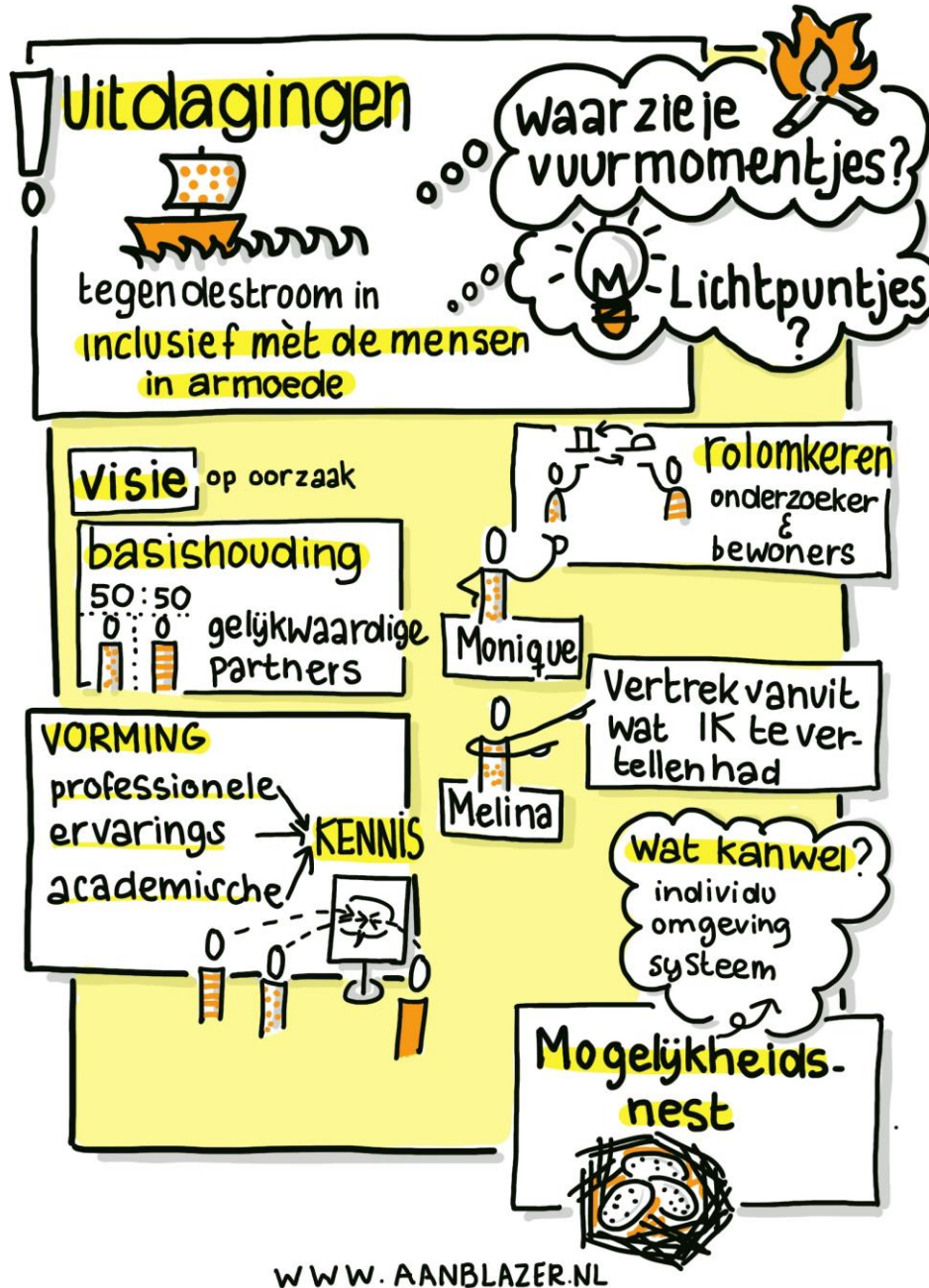
Uitgangspunt van dit krachtenmodel is dat elk individu, gezin, groep en gemeenschap krachten heeft. Alle mensen hebben doelen, talenten en vertrouwen en alle omgevingen omvatten bronnen, mensen en mogelijkheden. Meestal is onze blik gericht op beperkingen, op het disfunctionele, op drempels en pathologie. We focussen op verslavings- of schuldenproblematieken, op opvoedings- of relatieproblemen. We detecteren problemen en tekorten en gaan remediëren, soms zelfs op een zeer repressieve manier en vaak vanuit de beste bedoelingen. Het krachtenmodel brengt een nieuw perspectief. De focus richt zich op de verbetering van kwaliteit van leven, op aanwezige en inzetbare talenten en kwaliteiten. Problemen kunnen luttelens achterlaten, maar houden ook groeikansen in. Dat toont ook de theorie over veerkracht. Iedereen kan verbeteren, herstellen, zijn leven veranderen en mensen tonen eerder veerkracht dan pathologie bij tegenvallende levensgebeurtenissen.

Het krachtenmodel van Rapp & Goscha (2006) OMGEVING



Doel van het krachtenmodel is het bereiken van een menswaardige levenskwaliteit door de creatie van 'mogelijkheidsnesten', waarin krachten verzameld worden. Het model zoekt naar factoren die het leven van een persoon kwaliteitsvol maken en methoden om dat te bereiken. Daarom zoekt men eerst naar de 'gewenste resultaten'. In de kern zitten de

'verwezenlijkingen' van mensen, gebaseerd op de doelen die ze zichzelf stellen. Ze zijn te groeperen in 'een menswaardige woonplaats, kwaliteitsvol werk of de gelegenheid om een bijdrage te leveren aan de samenleving, zingend onderwijs, een ondersteunende vriendenkring en betekenisvolle vrijetijdsbesteding'. Samengenomen gaat het om 'kwaliteit van leven'.



De individuele elementen, waarop begeleiders (vrijwilligers of professionals) vaak focussen, worden in de kansbiedende niche ingebracht:

- De aspiraties: Wat wil het individu? Welke (soms ondergesneeuwde) verlangens, doelen, ambities, hoop en dromen koesteren mensen?
- De competenties: Wat kan het individu? Het gaat om (soms nog niet ontdekte) vaardigheden, houdingen, kennis en talenten.

- Restanten van vertrouwen: Wat durft het individu? Stenen verleggen door het realiseren van kleine successen via respectvol en participatief werken.

Deze drie krachten of elementen zijn voortdurend met elkaar in interactie. De combinatie biedt mogelijkheden tot positieve verandering. Maar ze kunnen niet zonder de versterking van krachten uit de omgeving. Deze drie krachten zijn ook met elkaar in interactie:

- Hulpbronnen zijn materiële goederen en diensten, waar je recht op en/of toegang toe hebt (zoals recht op een inkomen, huisvesting, het beschikken over gepaste kleding, een telefoon of computer, kinderopvang, openbaar vervoer, administratieve of logistieke ondersteuning, ...). Die bronnen kunnen de realisatie van de doelen ondersteunen.
- Sociale relaties. Een breed en divers netwerk biedt extra kansen op vrijetijdsbesteding, op tewerkstelling, op uitwisseling en persoonlijke groei. Vaak is het belangrijk om een appèl te doen op mensen uit het netwerk, om betekenisvolle verbanden te herstellen en het netwerk te verruimen en daarom op zoek te gaan naar nieuwe kansen op ontmoetingen en verbreding van het netwerk.
- Ook de omgeving en de gemeenschap kunnen gezien worden als een oneindige bron van mogelijkheden en kansen, die vaak onderbenut blijven door kwetsbare groepen. Zijn er verenigingen of diensten die deze student, jongere of jonge moeder kunnen ondersteunen? Zijn er kansen tot integratie of participatie in de omgeving? Voor welke diensten of organisaties kan de inzet van deze persoon een meerwaarde zijn? Een beroep doen en op zoek gaan naar de uitbreiding, herbruikbaarheid en vernieuwbaarheid van die bronnen.

Dit krachtenmodel biedt een kader voor het werken aan inclusie en participatie van kwetsbare mensen. Het samenspel tussen krachten van het individu en krachten vanuit de omgeving, kan de levenskwaliteit van mensen in armoede verhogen.

5.3 Meer lezen

- Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in armoede: Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven, België: MannoCampus.
- Lohuis, G. (2018). *Krachtgericht werken: Vanuit persoonlijke diagnostiek*. Amsterdam, Nederland: SWP. ISBN 9789088507892

6. Bespreekbaar maken van verborgen armoede

Veel contacten tussen beroepskrachten, vrijwilligers en mensen in armoede verlopen volgens een vast stramien. De systeemwereld van de hulpverlening is daarin nog vaak leidend. Er moeten formulieren worden ingevuld en een checklist nagelopen. Dat betekent dat er vooral veel vragen worden gesteld aan klanten. Veelal met het gevolg dat mensen dichtslaan of na het eerste contact afzien van hulp. Als het eerste contact überhaupt al plaatsvindt. Want de drempel om hulp te vragen is hoog. Je moet spreekwoordelijk 'met de billen bloot'. Om goede hulp te kunnen bieden, is het natuurlijk nodig dat er vragen worden gesteld. Ook al bij een intakegesprek. Een voorbeeld daarvan is het 'keukentafelgesprek': de intake voor een Wmo-voorziening. Er is in de Wmo vastgelegd dat je je bij dat gesprek kunt laten bijstaan door een 'cliëntondersteuner', als je geen naaste kunt of wilt vragen. Het is goed dat dit recht bestaat. Tegelijkertijd toont dit ook de ongelijkwaardigheid van de partijen in zo'n situatie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op hoe je in gelijkwaardigheid contact opbouwt met mensen in armoede. Achtereenvolgens gaan we in op de aspecten die daarbij van belang zijn: behalve gelijkwaardigheid ook wederkerigheid, nabuurschap en bejegening. Daarna behandelen we enkele vaardigheden die daarbij van pas komen: bespreekbaar maken en normaliseren.

6.1 Gelijkwaardigheid

Mensen in armoede hebben vaak het gevoel minder waard te zijn en er niet bij te horen. Het contact met de hulpverlener wordt zelfs als vernederend ervaren. Nog vaak heerst, bewust of onbewust, de gedachte dat 'de hulpverlener weet wat goed is voor de cliënt. Die is immers professioneel!?' Movisie (2021) schrijft over het belang van de transactionele analyse bij het vormgeven van een gelijkwaardige relatie met de cliënt. Om een gelijkwaardige relatie op te bouwen, is het nodig dat de hulpverlener nadenkt over zijn of haar rol in de relatie. Als er sprake is van een gelijkwaardige relatie biedt dat de cliënt ruimte

om verantwoordelijkheid te nemen en vaste patronen te doorbreken (Movisie, 2021). Soms zitten onbewuste denkpatronen een gelijkwaardige relatie in de weg. De heersende gedachte bij hulpverleners onderling is dat zij iedereen willen helpen, ongeacht de persoon, zijn verleden of afkomst. Maar op persoonlijk vlak kun je door ervaringen vooroordelen hebben over mensen met een bepaald karakter, levensstijl of afkomst. Er zou in dat geval een mogelijkheid moeten bestaan om (van beide kanten) op tafel te leggen dat er geen 'klik' is. Met de optie om vervolgens een andere hulpverlener in te schakelen.

Een tweede stap in het creëren van een gelijkwaardige relatie is het benoemen van kwaliteiten. In een dynamiek waarin mensen in armoede zich minderwaardig voelen en zich schamen, is het lastig voor hulpverleners om een bepaalde houding of bepaald gedrag goed te interpreteren. Hulpverleners vinden sommige cliënten misschien zelfs ongemotiveerd of afwezig. En cliënten vinden hun hulpverlener weinig betrokken. Als beroepskracht en vrijwilliger help je deze dynamiek te doorbreken als je in het contact kwaliteiten benoemt. Je kunt een gesprek ten goede keren als je op een andere manier kijkt naar de ander (Vilans, z.d.). Vilans geeft de hulpverlener in die gevallen de tip: maak je niet druk, maar 'DIK'. Denk In Kwaliteiten. Daardoor begrijp je eerder waarom iemand zich zorgen maakt en kun je aanknopingspunten vinden om samen te werken (Vilans, z.d.).

Als je vanuit gelijkwaardigheid samenwerkt, past daarbij een coachende begeleidingsstijl. Deze begeleidingsstijl wordt in de praktijk verschillend ingevuld. De ervaringsdeskundige werkt vaak vanuit de eigen achtergrond/ervaring. Dit is van invloed op de werkwijze van de ervaringsdeskundige, waarop een beroepskracht reageert. Er kunnen conflicten ontstaan, omdat de één spreekt vanuit professionele kennis en de ander vanuit ervaringskennis. Die belevingswerelden kunnen ver uit elkaar liggen. Er is dus niet vanzelfsprekend gelijkwaardigheid tussen professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Om dat te realiseren, moet je een vertrouwensband opbouwen en werken aan wederzijds begrip en vertrouwen. Dat maakt het ook zo belangrijk om goede afspraken te maken over de communicatie in de ontmoetingen, te zorgen voor een veilige omgeving en wederzijds respect. Het is belangrijk dat je beiden de relatie gelijkwaardig vindt.

Voor een gelijkwaardige relatie is het van belang dat de cliënt zich op zijn gemak voelt. Veel mensen in armoede ervaren stress. De toepassing van de principes van stress-sensitief werken kan helpen om stress te verminderen. Een van de elementen van stress-sensitief werken speelt indirect in op het belang van een gelijkwaardige relatie: een gastvrije bejegening van de cliënt. Daarop gaan we in onder het kopje 'bejegening'.

6.2 Wederkerigheid en nabuurschap

Een kenmerk van een gelijkwaardige samenwerking is wederkerigheid. Geven en nemen zijn daarin verantwoordelijkheden van beide partijen. In de relatie tussen een hulpverlener en een cliënt is het van belang dat diensten (de 'gift') zo snel mogelijk worden beantwoord met een tegenprestatie. Dit is een uiting van een van de drie vormen van wederkerigheid die Sahlins onderscheidt, namelijk evenwichtige wederkerigheid (Sahlins, 1972). Ieder mens heeft kwaliteiten en mensen in armoede leveren waardevolle diensten. Die kunnen, in alternatieve economische systemen, op waarde worden geschat. Zo bestaan er in

verschillende gemeenten cirkels waarin diensten en spullen worden geruild: LETS-cirkels. LETS staat voor Local Exchange Trade System.

Nabuurschap kan een alternatief zijn voor formele hulp. In wijken, dorpen of kleine gemeenschappen kunnen burens met elkaar afspreken om de helpende hand te bieden. Movisie heeft het handboek 'Bouwen aan buurthulp' gepubliceerd dat handvatten, tips en aandachtspunten biedt voor het bouwen aan een buurtnetwerk. Hiermee kan hulp- en dienstuitwisseling in de buurt worden gestimuleerd (Movisie, 2014).

6.3 Bejegening

In het eerste contact met mensen in armoede stellen beroepskrachten vaak al één of meerdere eisen. "Vul dit formulier in, verzamel alle gegevens over je inkomen, kom op tijd voor de volgende afspraak, etc." Als iemand voor het eerst met een hulpvraag komt, is dat niet plezierig. Veel mensen haken meteen af als er te veel wordt gevraagd in het eerste contact. Het eerste contact met de hulpverlener is vaak doorslaggevend voor het verdere verloop. Een ongeïnteresseerde hulpverlener of erger, iemand die je het gevoel geeft dat je iets toch wel heel verkeerd gedaan hebt, kan ertoe leiden dat een hulpvrager niet terugkomt.

"Ik kwam een keer binnen bij de hulpverlener en toen struikelde ik. Gelijk kreeg ik de vraag: "Heeft u weer gedronken?" Ik wilde niet meer terug naar dat ijspaleis."

Hetzelfde geldt als iemand bij verschillende mensen zijn verhaal moet vertellen voor hij op de juiste plek terecht komt. Uit het dossier 'Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden' (Movisie, 2020) blijkt dat de inzet van de zogenoemde MAST-principes helpend zijn bij het eerste contact. MAST is een afkorting voor Makkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdsgebonden. Het is een vertaling van het Engelse EAST (Easy, Attractive, Social and Timely) en geheugensteuntje bij het vormgeven van effectieve interventies en beleid. De principes dragen bij aan het verlagen van stress en het vergroten van het doenvermogen (Movisie, 2020). Met name het zorgen voor een goede timing lijkt van belang bij het opbouwen van een gelijkwaardig contact met de hulpvrager. Weet wanneer je de hulpvrager om een bepaalde actie of informatie kunt vragen.

6.4 Bespreekbaar maken

Het eerste contact is voor hulpvragers dus enorm belangrijk. Soms hebben mensen er als een berg tegenop gezien, omdat ze verwachten dat ze de schuld zullen krijgen van hun situatie. Dan helpt het als de hulpverlener begint vanuit oprechte interesse voor hun persoon en hun verhaal. In ieder geval helpt het wanneer iemand het gevoel heeft vanuit respect benaderd te worden: als klant in plaats van als armoedzaaier. In de ontmoeting tussen

beroepskrachten, vrijwilligers en mensen met ervaringskennis kan het intakegesprek een gespreksonderwerp zijn.

“Wat jou als hulpvrager enorm deugd doet, is het gevoel te krijgen dat je welkom bent en dat je vraag ernstig genomen wordt. Dat er oprecht geluisterd wordt en je voelt dat je niet afgewezen wordt. Die afwijzing ligt soms zeer subtiel.” (Ervaringscoach Bind-Kracht)²

Soms is er ook helemaal geen sprake van een uitgesproken hulpvraag. Een docent constateert dat een kind zijn jas op de grond gooit, omdat hij geen geld voor een kluisje heeft om hem in op te bergen. Of een voetbalcoach weet dat de contributie van een kind betaald wordt via de Stichting Leergeld, maar ziet dat het kind al maanden op te kleine schoenen speelt. Dan kan het extra moeilijk zijn om over armoede te beginnen. Zal iemand zich beledigd voelen of zich schamen? En wat als je het mis hebt? In zo'n situatie helpt het om iemand eerst om toestemming te vragen: “Vind je het goed dat ik vertel wat me opvalt?” Als de ander inderdaad toestemt, vertel je zo feitelijk mogelijk wat je ziet om daarna te vertellen wat je vermoedt of te vragen wat de oorzaak is: “Ik zie dat X nog geen kluisje heeft. Sommige ouders vinden het moeilijk om alle bijkomende schoolkosten te betalen. Zeker als ze meer kinderen op school hebben. Hoe is dat voor jou?”

De Zwolse maatschappelijke dienstverlener De Kern maakte een signalenkaart voor armoede en geeft op hun website veel tips om armoede bespreekbaar te maken (Signalenkaart Armoede, z.d.). De acroniemen zijn algemeen bekend:

- NIVEA: niet invullen voor een ander. Als je iets onduidelijk vindt, vraag om extra uitleg.
- LSD: luisteren, samenvatten en doorvragen. Hierdoor kun je met meer aandacht luisteren.
- OMA: laat oordelen, meningen en aannames achterwege. Luister met een open houding.
- OEN: ben open, eerlijk en nieuwsgierig.

6.5 Normaliseren

Als iemand niet zelf met een hulpvraag komt, kan het moeilijk zijn om over financiële problemen te beginnen. Er zijn een aantal manieren om dat gemakkelijker te maken (Madern & Van der Meulen, 2019). In de onderstaande tabel zijn deze gesprekstechnieken weergegeven samen met een aantal voorbeeldvragen die het ijs kunnen breken:

² Vansevenant, K., Driessens, K. & Regenmortel, T. van. (2018). *Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog* (10^e dr.). Leuven, LannooCampus.

Normaliseer	<p>“Veel mensen in vinden het moeilijk om rond te komen. Hoe is dat voor jou?”</p> <p><i>Tip: let erop dat je een open vraag stelt. “Kun je ook moeilijk rondkomen?” levert veel minder informatie op.</i></p> <hr/> <p>“Veel mensen in hebben moeite om rond te komen. We merken dat veel mensen het moeilijk vinden om over deze zorgen te praten. Daarom vragen we er tegenwoordig standaard naar. Mag ik jou daarom vragen of jij geldzorgen hebt?”</p> <p><i>Hier normaliseer je niet alleen, maar je legt ook uit waarom je er naar vraagt: veel mensen hebben last van geldzorgen, maar beginnen er niet zelf over.</i></p>
Erken mogelijke weerstand	<p>“Het is misschien een brutale vraag en je hoeft geen antwoord te geven, maar hoe gaat het financieel?”</p> <p><i>Tip: door te benadrukken dat iemand zelf kiest of hij antwoord wil geven haal je veel van de druk (en daarmee de weerstand) juist weg.</i></p>
Oppikken van signalen	<p>Als iemand vraagt wat het gesprek gaat kosten:</p> <p>“Dit gesprek is gratis. Maar mag ik je eens vragen of je je zorgen maakt over geld?”</p>
Toestemming vragen	<p>Iemand vertelt dat de rekeningen zich maar opstapelen.</p> <p>“Vind je het goed dat ik je daar iets over vraag?”</p> <p>Iemand vertelt dat hij geen geld heeft voor een laptop voor zijn kinderen. “Vind je het goed dat ik iets vertel over de mogelijkheden om daar hulp bij te krijgen?”</p> <p><i>Door toestemming te vragen maak je de ander duidelijk dat hij bepaalt waar hij het wel en niet over wil hebben. Dat kan angst – en daarmee weerstand wegnemen. Door toestemming te vragen voor je advies of informatie geeft, voorkom je bovendien dat je informatie geeft waar de ander geen behoefte aan heeft.</i></p>

Voor mensen in armoede kan het fijn zijn om met een vertrouwenspersoon over geldzorgen te praten. Ook als die vertrouwenspersoon niet direct een rol heeft in het verbeteren van die situatie. Een goede band met de vertrouwenspersoon is wenselijk. Zo'n band kan er bijvoorbeeld zijn met een huisarts of een vrijwilliger in het buurtcentrum. Wees dus niet terughoudend wanneer er signalen zijn. Met de juiste gesprekstechnieken kun je de ander zonder gêne zijn verhaal laten doen.

6.6 Tips voor beroepskrachten en vrijwilligers rondom het bespreekbaar maken

Neem als hulpverlener of vrijwilliger in de ontmoetingen de tijd om het bespreekbaar maken van armoede anders te doen dan je misschien gewend bent. Bespreek als ervaringsdeskundige het gevoel dat deze benadering bij je teweegbrengt. De tips hieronder kunnen je op weg helpen.

- Als hulpverlener moet je vaak veel weten om de hulpvrager te kunnen helpen. Realiseer je dat vragen als verkapte beschuldigingen kunnen overkomen. Vooral als je informatie vraagt die de hulpvrager niet kan geven of als je documenten vraagt die hij niet heeft, kan dat leiden tot schaamte. Leg daarom de ander altijd uit waarom je zo veel vragen stelt.
- Behalve dat een hulpverlener veel moet weten, is er vaak ook maar beperkt tijd. De wachtkamer zit vol. De agenda zit vol. Investeren in de relatie loont echter. Vraag iemand gewoon eens te vertellen wat hem bezighoudt.
- Wees je als hulpverlener er bovendien van bewust dat jouw positie en dus jouw perspectief echt anders is dan dat van de hulpvrager. Als hulpverlener heb je goede bedoelingen, maar voor de hulpvrager is dat misschien (nog) helemaal niet zo duidelijk. Soms zijn mensen bang voor de (voor)oordelen en associaties die anderen (hulpverleners, vrijwilligers) hebben bij armoede. Dat kan zo ver gaan dat mensen bang zijn dat een hulpverlener een melding maakt van verwaarlozing van de kinderen. Daarnaast geldt dat er voor een aanvrager veel kan afhangen van een gesprek dat voor jou dagelijkse routine is. Krijg ik hulp van de Voedselbank? Komen mijn kinderen in aanmerking voor steun van de Stichting Leergeld? Realiseer je dat het gesprek geen neutrale ontmoeting is, maar beladen met gevoelens.
- Zowel de hulpvrager als jij hebben allerlei beelden bij armoede. Het is goed om je als hulpverlener bewust te zijn van die beelden en van de invloed die ze hebben op wat je zegt en doet – soms heel subtiel.
- De plek waar iemand zijn verhaal doet, kan het nog moeilijker of juist gemakkelijker maken om om hulp te vragen. Gelukkig is er de laatste jaren meer aandacht voor de inrichting van publieksruimtes en zijn de loketten en glazen wanden op veel plaatsen verdwenen. Toch blijft het belangrijk oog te hebben voor de omgeving waarin je mensen ontvangt.
 - Het helpt als mensen zich welkom voelen, bijvoorbeeld doordat er een wachthoek is met prettige zitjes, een koffieautomaat, een krant en wifi.
 - Een prettige ruimte betekent ook dat niet iedereen meteen ziet waar je voor komt, bijvoorbeeld omdat er “Schuldenloket” op de gevel staat.
 - Let op de bereikbaarheid van de locatie, goed te voet of per fiets bereikbaar is een pré. Als mensen met het openbaar vervoer moeten komen, kost dat geld. Soms betekent dat dat mensen moeten bezuinigen op eten.
 - Mensen vinden het ook prettig als ze op een rustige plek hun verhaal kunnen doen, zonder rumoer vanuit andere spreekkamers of afleiding door anderen die voorbijlopen.

- Voor ouders met jonge kinderen die geen oppas hebben kunnen regelen, is het prettig dat er speelgoed is of papier en potloden. Zij hoeven dan hun aandacht niet te verdelen tussen hun kind en het gesprek.

6.7 Meer lezen

- Margit van de Meulen, Movisie - [Naar een gelijkwaardige relatie met de cliënt | Movisie](#)
- Vilans, Denken in kwaliteiten, zo doe je dat! - [Denken in kwaliteiten Zo doe je dat.pdf \(vilans.nl\)](#)
- Stress-sensitief werken in het sociaal domein – inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners (2020). Onder redactie van Nadja Jungmann, Peter Wesdorp en Tamara Madern. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden? Afiah Vijlbrief en Krista van Mourik. Movisie dossier, maart 2020.

7. Vasthouden (het is niet af)

In de Ontmoetingen is volop aandacht voor het leren van elkaar, van elkaars verhalen en denkbeelden en ontstaat er ruimte om te leren over de betekenis van armoede en over de wijze waarop beroepskrachten invulling geven aan begeleiding en hulpverlening. Na de Ontmoeting is er idealiter gelegenheid om nieuwe inzichten toe te passen in de praktijk. Daarbij zijn de volgende twee zaken van belang: de kracht van sociale netwerken en het samenwerken van beroepskrachten, vrijwilligers en mensen in armoede. 'Versterkend en verbindend werken kan enkel in partnerschap, waarbij men gebruik maakt van de kracht van de dialoog.' In dit hoofdstuk gaan we op deze twee aspecten in.

7.1 De verbintenisproblematiek en de kracht van sociale netwerken

Armoede is ook een verbintenisproblematiek. Mensen in armoede verliezen verbinding met de samenleving, omdat ze geen rol van betekenis meer kunnen/mogen spelen. Er is soms geen duurzame arbeidsbetrekking, als opvoeder kan er sprake zijn van tekortschieten, jongeren worden gepest en kunnen niet meer mee op school, participatie aan het verenigingsleven wordt te duur. Ze hebben zorgen aan hun hoofd en sluiten zich op in de veilige cocon van het gezin. Uitsluiting en zichzelf afsluiten gaan vaak hand in hand.

“Je trekt je terug in de hoop dat je televisie en het internet het doen. Ja, dat je even afgeschermd bent van die grote boze buitenwereld.”

Ze kunnen het niet meer bijbenen, ze zijn beschaamd, durven zich niet meer tonen aan de buitenwereld. Ze haken af wanneer ze denken weer te gaan falen. Het netwerk verschraaft en het isolement groeit.

Op deze manier kan het veilige gezin ook een verstikkende kooi worden. Om armoede verborgen te houden, blijven ze zorgdragen voor elkaar tussen vier muren, waarbij de TV, tablet of smartphone de link met de buitenwereld vormt. Die opsluiting kan de bewegingsvrijheid van de partner of de kinderen in het gedrang brengen en brengt extra stress in vaak te kleine, oncomfortabele behuizing. Het leven in armoede brengt mensen vaak in sociaal isolement. Men komt in goedkopere buurten terecht, wil liever geen verbinding aangaan met nieuwe burens, is te trots om beroep te doen op diensten en hulpverlening en voelt zich niet thuis in buurthuizen. Mensen die langer in armoede leven, zoeken vaak wel naar verbinding met lotgenoten. De onderlinge loyaliteit van familieleden en de solidariteit met lotgenoten, maakt dat er soms wel netwerken zijn. Maar vaak bevatten ze te weinig economisch, sociaal en cultureel kapitaal om hen uit de armoede te helpen. Op je eigen eilandje raak je niet uit de armoede en vaak zijn beter gesitueerden ook niet geïnteresseerd in die ‘armoedzaaiers’.

“Ik ben altijd vrolijk ’s ochtends, of ik nou geld heb of niet. Dan gaan ze ervan uit ‘oh ze is vrolijk, ze heeft vast geld gekregen vandaag. Dat vind ik een heel pijnlijke opmerking. Dat zou je niet horen van iemand die in hetzelfde schuitje zit als ik. Dat hoor je van mensen die een baan hebben.”

Om deze negatieve spiraal te doorbreken, zijn ontmoetingen en kennis zo belangrijk. Banden smeden over klassegrenzen heen, leefwerelden met elkaar in contact brengen met het oog op het samen verruimen van dat sociaal kapitaal. Dat kunnen sociaal werkers niet alleen.

De laatste jaren wordt er sterk ingezet op het verbindend werken, mensen (terug) in relatie brengen met hun omgeving en met de bredere samenleving. Het gaat dan om het verwerven van autonomie in verbondenheid: het benutten van sociale steunbronnen, rekening houdend met de specifieke context en de aanwezige capaciteiten. In onze huidige, geïndividualiseerde samenleving, is het net de verwaarlozing van gemeenschapszin die ons parten speelt. Wetenschappelijke studies wijzen op de potentieel positieve effecten van een sociaal netwerk. Sociale steun vergroot het zelfvertrouwen, vermindert de vatbaarheid voor

stress, zorgt voor praktische ondersteuning en vergroot de toegang tot hulpbronnen. Sociale steun heeft een 'buffering effect' op de invloed van stressoren. Ouders die niet kunnen rekenen op praktische en emotionele steun van het netwerk hebben het doorgaans moeilijker. In armere en achtergestelde buurten kunnen ouders moeilijker rekenen op een ondersteunende omgeving. Deze studies tonen de samenhang tussen armoede, isolement, leven met stress en de ondersteuningsnaden bij ouders en kinderen in armoede.

Daarom wordt er ook vaker ingezet op de creatie van kansenbiedende niches, door Bind-Kracht vertaald als 'mogelijkheidsnesten'. In een mogelijkheidsnest ziet men de persoon als een totaal en uniek persoon met eigen aspiraties en kenmerken, worden krachtbronnen (middelen, steunbronnen, competenties, kwaliteiten) bij elkaar gebracht, worden kansen op maat geboden om vaardigheden en houdingen aan te leren, stimuleert men om realistische doelen te stellen en ernaar toe te werken en krijgen mensen toegang tot andere nesten waardoor hun sociale wereld verruimt. In verschillende sectoren worden er ontmoetingshuizen gecreëerd met een lage drempel voor kwetsbare gezinnen. In inloopteams, ontmoetingsplaatsen, sociale restaurants, dienstencentra, buurthuizen en verenigingen, kunnen kwetsbare mensen elkaar ontmoeten en wordt er gewerkt aan 'bonding' tussen mensen, waarbij wederkerigheid, vertrouwen, solidariteit en betrokkenheid centraal staan. Deze ontmoetingen worden meestal gefaciliteerd door een professional en ondersteund door een groep van vrijwilligers, waardoor ook de kansen op het versterken van het sociaal kapitaal en 'bridging' (bruggen bouwen) benut worden. Ook de initiatieven die hier uitgedacht en uitgetoet werden, kunnen kansenbiedende niches of mogelijkheidsnesten worden voor kwetsbare, geïsoleerde mensen.

In de hulpverlening is men zich ervan bewust dat de kracht van sociale netwerken en de omgeving nog vaak onderbenut blijft. Geleidelijk aan wordt er geëxperimenteerd met netwerkversterkende methodieken zoals 'Eigenkrachtconferenties' en het werken met netwerkgroepen, met buddysystemen of met steungezinnen. Nieuwe wetgeving/de participatiesamenleving stelt de cliënt met zijn expertise en mogelijkheden centraal en vraagt hulpverleners om steeds te onderzoeken hoe de krachten van kwetsbare mensen en mensen uit hun nabije omgeving kunnen worden ingezet en versterkt om de participatie en eigen inbreng in de hulpverlening te verhogen en minder gespecialiseerde hulp in te zetten. Kortom, beleidsverantwoordelijken zetten in op de vermaatschappelijking van de zorg en verwachten van professionele begeleiders en verzorgers, dat ze werken met vrijwilligers en een appèl doen op de gemeenschap bij het ondersteunen van kwetsbare gezinnen.

7.2 De inzet van het netwerk

Sociale interactie, het hebben van een netwerk en het ontvangen van sociale steun worden genoemd als essentiële factoren voor het hebben van een bevredigend leven. We hebben hiervoor beschreven welke problemen er kunnen ontstaan als mensen in armoede de verbinding met de samenleving verliezen. Hoewel het dus belangrijk is om gebruik te maken van je netwerk wordt dit vaak lastig gevonden door mensen in armoede. Hiervoor worden verschillende oorzaken genoemd. Allereerst voelen mensen die in armoede verkeren zich vaak bezwaard om hulp in te schakelen van hun netwerk. Ze schamen zich over de situatie waarin ze verkeren. Daarnaast vinden mensen in armoede het moeilijk om hun netwerk te mobiliseren.

Nu we weten waarom mensen relatief weinig gebruik maken van hun netwerk is het belangrijk om te onderbouwen hoe het informele en formele netwerk van betekenis kan zijn en hoe dit ingezet kan worden.

7.2.1 Ondersteuning van het formele netwerk

Mensen in armoede kunnen een beroep doen op verschillende organisaties, zoals sociaal raadslieden, het wijk- of buurtteam en de gemeente. Dit is het formele netwerk. Er zijn een aantal belangrijke randvoorwaarden voor professionals: ze dienen contact te maken met mensen (oog hebben voor de mens) en verlenen onvoorwaardelijke steun, zodat er wederzijds vertrouwen ontstaat. Pas als aan deze voorwaarden is voldaan kunnen deze organisaties op een professionele manier tot steun zijn, waardoor er gewerkt kan worden aan de financiële situatie.

7.2.2 Ondersteuning van het informele netwerk

Naast het formele netwerk bestaat een informeel netwerk. Dit is minstens zo belangrijk als er sprake is van armoede. Mensen in armoede verdelen hun informele netwerk onder in het professionele informele netwerk, bestaande uit vrijwilligers en/of leden van organisaties (denk aan een kerk, moskee of sportvereniging), en het eigen informele netwerk, bestaande uit familie, vrienden en burens. Belangrijke randvoorwaarden voor beide groepen zijn dat ze onbevooroordeeld zijn in het contact, inlevingsvermogen tonen en openheid creëren. Het professionele informele netwerk kan mensen in armoede helpen bij het onderhouden en/of het vergroten van het eigen informele netwerk. Denk bijvoorbeeld aan een pastor die gemeentelieden koppelt aan de mensen in armoede en ontmoetingen faciliteert. Daarnaast is het een belangrijke schakel met het formele netwerk – deze vrijwilligers ontdekken op een laagdrempelige manier waar mensen behoefte aan hebben en wat er nog ontbreekt aan hulp van professionals bij de organisaties waar zij werkzaam zijn (denk bijvoorbeeld het buurtteam). Het eigen informele netwerk kan ondersteuning bieden door er voor mensen in armoede te zijn, een luisterend oor te bieden, aan te sluiten bij behoeften en zo te voorkomen dat zij zich (verder) terugtrekken.

7.3 Succesvol samenwerken in een krachtig rollenspel

Behalve ondersteuning bij het versterken van de sociale netwerken kunnen beroepskrachten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen met elkaar in gesprek gaan over hoe een passende begeleidingsrelatie eruitziet. Denk bij het vormgeven van een succesvolle samenwerking ook aan het inzetten van ervaringsdeskundigen. Movisie geeft verschillende

mogelijkheden voor taken van ervaringsdeskundigen aan: ondersteuner, beleidsbeïnvloeder, onderzoeker en initiator voor vernieuwing.

We focussen hier verder op het rollenspel in de begeleiding: wanneer werkt de samenwerking tussen een vrijwilliger/professional en een persoon/gezin in armoede? Bind-Kracht organiseerde een focusgroep met coaches (mensen in armoede die als vrijwilligers meewerken in vormingsprogramma's) over het thema 'ondersteuning door vrijwilligers'. We presenteren hier graag hun bevindingen, die we koppelen aan enkele theoretische kaders.

Elke begeleidingsrelatie speelt zich af tussen twee actoren. Elke actor speelt zijn rol en aan elke rol zijn verwachtingen gekoppeld. Elke persoon in armoede heeft verwachtingen van de begeleider (vrijwilliger of professional) en elke begeleider/organisatie heeft verwachtingen van personen in begeleiding.

7.3.1 Een outreachende vrijwilliger – Eropaf na een signaal?

Mensen in armoede waarderen het meestal niet als een vrijwilliger of hulpverlener plotseling voor hun deur staat met de intentie om hen te helpen. De vrijwilliger botst dan op wantrouwen en argwaan. Men zou hem ook niet zo gemakkelijk binnenlaten.

“Ik ben heel voorzichtig om mensen binnen te laten. Ik woon in een sociale wijk. Er gebeurt hier veel, dingen verdwijnen. Ik let op voor oplichterij.”

“Hoe kom je aan mijn gegevens? Hoe weet je dat ik hier woon en dat ik problemen heb? We proberen steeds onze problemen te verbergen.”

Wat zou wel kunnen werken? Een benadering door iemand die ze kennen en vertrouwen, hun medewerking vragen aan een buurtenquête of buurtacties, een bekend gezicht in de wijk die geleidelijk aan hun vertrouwen wint, een contact in een buurthuis of bij de voedselbank.

7.3.2 Ongelijkheid als vertrekpunt – relationele ongelijkheid als breekpunt

Kenmerkend voor een begeleidingsrelatie is dat het steeds een ongelijke relatie is. Inhoudelijke ongelijkheid wordt door mensen die hulp ontvangen meestal niet als problematisch ervaren. Als mensen (soms veel te laat) het bezoek van een begeleider aan

huis aanvaarden, dan verwachten ze een deskundige begeleider die over meer kennis en vaardigheden beschikt, zodat deze hun problemen kan oplossen. Vanuit de rol van gids, vakman, onderhandelaar en ondersteuner/stimulator kan hij/zij met hen samenwerken. Vooral de beleving van ongelijkheid op relationeel niveau creëert drempels en knelpunten in de begeleiding. (Vrijwillige) begeleiders lijken zich niet altijd bewust van de impact van hun handelen, van de inhoud en wijze van communiceren en van het belang van hun non-verbale communicatie. Mensen in armoede ervaren drie kenmerken in begeleidingsrelaties als een vorm van afhankelijkheid. Het gaat om afstandelijkheid in de relatie, bij voorbeeld via het beklemtonen van statusverschillen, om een sterk bureaucratisch karakter in de begeleiding en om een paternalistische houding.

Daartegenover staan drie kenmerken die als versterkend en verbindend ervaren worden. Het eerste kenmerk is nabijheid, waarbij mensen in armoede verwijzen naar begeleiders die luisteren, die tijd kunnen nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen en die zich als mens durven tonen aan de mensen in begeleiding. Het tweede kenmerk is de gepersonaliseerde aanpak of hulp op maat van de betrokkene en zijn gezin en als derde kenmerk onderscheiden we een emanciperende, participatiegerichte houding van de begeleider.

7.4 Zes kenmerken van begeleidingsrelaties

Als negatief ervaren kenmerken	Als positief ervaren kenmerken
De afstandelijke relatie Beklemtone van statusverschillen	De nabije relatie Vertrouwensrelatie, zich als mens tonen
De bureaucratische relatie Organisatorische overwegingen centraal	De gepersonaliseerde relatie Persoonsbetrokken, vraaggestuurd, op maat
De paternalistische relatie Veel uit handen nemen, verafhankelijken	De emancipatorische relatie Inspraak en participatie

Driessens & Van Regenmortel, 2006.

In het focusgesprek sommen we op wat een vrijwilliger mag en kan doen voor een persoon in armoede:

- *Luisteren, tijd nemen, begrip tonen voor de situatie. Niets forceren en niets overnemen.*
- *Stapje voor stapje vertrouwen opbouwen. Basishouding van 'I'm at your service'.*
- *Argwaan en wantrouwen overstijgen, weerstand serieus nemen.*
- *Niet opdringen, passend nabij zijn en veiligheid aanbieden.*
- *Belang van zelf ook iets nuttigs te kunnen doen, een bijdrage kunnen leveren, de eigen talenten en vaardigheden passend kunnen inzetten.*

- *Ik ben steeds bang om opnieuw in de steek gelaten te worden. Mensen komen soms even een handje helpen en haken dan weer af.*
- *Ik wil graag ondersteuning van mensen uit de buurt. Ooit heeft een sociaal geëngageerde familie uit de buurt me goed geholpen. Het waren volkse mensen, open en direct, die de buurt goed kennen. Ze begrepen me.*
- *Laat het wat kabbelen in het begin, geef het tijd en wees geduldig en hou vol.*

Belangrijke voorwaarden voor een goede ondersteuning door een vrijwilliger zijn voor hen: het gevoel van gelijkwaardigheid en contact van mens tot mens. Een vrijwilliger maakt daarbij wel gemakkelijker contact. Ze vinden het ook belangrijk dat de vrijwilliger hen helpt bij het contact met diensten, verenigingen of groepen en bovenal dat hij/zij continuïteit biedt. De grootste kans op contact maken is via/via.

Dé persoon in begeleiding bestaat niet. Elke persoon die een begeleider in zijn leven toelaat, speelt een rol, afhankelijk van zijn voorgeschiedenis of verwachtingen. Zo kan één persoon bij verschillende diensten verschillende rollen op zich nemen en zich bij de voedselbank, als schuldhulpverlener of in het buurthuis anders voordoen.

Onderzoek naar het omgaan met afhankelijkheid in de hulpverlening, resulteerde in een typologie van 6 rollen die mensen in armoede als hulpvragers kunnen opnemen: zes ideaaltypes tussen autonoom en afhankelijk gedrag.

6 ROLLEN VAN HULPVRAGERS VOLGENS BIND-KRACHT

AUTONOMEN		AFHANKELIJKEN	
De plantrekker -weigert formele hulp -sterke trots- en schaamtegevoelens		De passieve consument -op bepaalde domeinen aanbod consumeren	
De tijdelijke hulpvrager -voor specifiek probleem naar hulpverlener -stuurt naar snelle oplossing		De aanhankelijke blijver -brave, afhankelijke cliënt – slachtofferrol -laag zelfbeeld, aanvaardt hulp	
		De sturende hulpzoeker -delegeert zaken die hij/zij niet kan naar zelf gekozen hulpverleners	
		De bereidwillige medewerker -Eerlijke, brave cliënt die meegaat in een begeleidingsproces naar autonomieverhoging	

Coaches van Bind-Kracht reflecteren over rollen die ze zelf opnemen:

“Eerst was ik een plantrekker en daardoor ben ik heel diep geraakt. Toen ik uit mijn appartement werd gezet, moest ik wel hulp aanvaarden. Dan werd ik een bereidwillige medewerker. Nu zie ik

mezelf meer als een autonome hulpvrager. Het is belangrijk om de juiste hulpverlener te vinden en als het opgelost is, mag het afgerond worden. Maar als er zich nieuwe problemen aandienen, wil ik wel graag terug bij die goede hulpverlener terecht kunnen.”

“Ik heb alles doorlopen. Eerst was ik de aanhankelijke blijver, die de slachtofferrol opnam en zich wentelde in haar miserie. Dan ben ik een plantrekker geworden met sterke schaamtegevoelens. Geleidelijk aan heb ik bepaalde aspecten kunnen afgeven (bv. De regeling van het financiële. Ik werd een passieve consument en later weer een tijdelijke hulpvrager. Nu zie ik mezelf als een sturende hulpzoeker, die zelf bepaalde zaken gaat delegeren, maar daarbij ook een controle-freak blijft. En iemand die mijn zaken uit handen neemt, ga ik buiten spel zetten.”

Elk van deze types staat dus met andere verwachtingen in de begeleiding en heeft een andere aanpak nodig. Maar uit de citaten blijkt ook onmiddellijk het effect van de interactie. De rol die de begeleider aanneemt, bepaalt ook de (re-actie) van de hulpvrager. Het vereist dus een ruime flexibiliteit in houding en werkwijze van begeleiders om tot een gepaste begeleiding te komen.

Ook de begeleider speelt dus zijn rol. Afhankelijk van de organisatie waarvoor hij werkt, de persoon die hij voor zich krijgt, de interpretatie die hij maakt en zijn begeleidingsstijl, kiest hij zijn rol. We konden zes ideaaltypische rollen onderscheiden, op basis van het organisatie- versus het individugericht werken en het product- versus het procesgericht werken. We analyseerden voor elke rol hoe begeleiders omgaan met vertrouwen en controle en welke kenmerken hun begeleidingsrelaties vertonen.

Alleen begeleiders die procesgericht werken, kunnen alle kenmerken die mensen in armoede als een vorm van afhankelijkheid ervaren, vermijden.

	ORGANISATIEGERICHT	INDIVIDU-GERICHT
PRODUKT GERICHT	<p>1. De rituele zorgverstreker</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanbodgericht werken - beperkt vertrouwen, belang van controle <p>2. De controleur-inspecteur</p> <ul style="list-style-type: none"> - extreem controlerend <p>Afstandelijk, bureaucratisch, paternalistisch</p>	<p>3. De redder</p> <ul style="list-style-type: none"> - vraaggericht werken in crisissituaties - beperkt vertrouwen, geen controle <p>4. De probleemoplosser</p> <ul style="list-style-type: none"> - vraag- en resultaatgericht blijven - sterk vervreemdend, verafhankelijk <p>Nabij, gepersonaliseerd, paternalistisch</p>
PROCES GERICHT	<p>5. De begeleider</p> <p>persoonsgericht werken met als doel gedragsverandering</p> <p>6. De bemiddelaar</p> <p>Hulpverlening in de context met als doel relationeel versterken vertrouwensrelatie en indirecte controle (soms spiegelend en confronterend)</p> <p>Nabij, gepersonaliseerd en emancipatorisch</p>	

We vroegen de coaches van Bind-Kracht ook welke rol een ondersteunende vrijwilliger voor hen zou mogen opnemen.

“Ik kies voor de begeleider/bemiddelaar. Als ik het hem vraag, mag hij bemiddelen. Ik vind dat persoonsgericht werken heel belangrijk. Hou rekening met het individu. Laat me rustig mijn verhaal doen en laat ons dan rustig samen beginnen werken. Ga het niet forceren. Als ikzelf een probleem aankaart, dan zal ik ook meer openstaan voor verandering.”

De vrijwilliger mag ook een probleemoplosser zijn: iemand die samen met u naar een oplossing zoekt. Ik heb dan graag iemand met kennis van zaken en iemand die meegaat naar diensten om me te helpen de drempel te nemen, of als extra paar oren (die mee onthoudt wat er gezegd werd want soms wordt je overdonderd op diensten, iemand die je stem ook versterken omdat die je kent en weet wat je nodig hebt).”

Enkele reflectievragen:

- Welk rol neem jij aan?
- Welke rollen herken je, wat past bij jou?
- Wat gaat goed? Wat wil je leren?
- Welk rollen van 'hulpvragers' kom je tegen?
- Hoe werk je met welke rol samen? Wat gaat goed? Wat wil je leren?

7.5 Samenwerken aan een match

Tot slot confronteerden we de rollen van de begeleidde mensen met die van de begeleiders. Alleen op die manier doen we recht aan de diversiteit en mogelijke evoluties in begeleidingsrelaties.

EEN OVERZICHT VAN SUCCESVOLLE ROLCONFIGURATIES IN DE HULPVERLENING

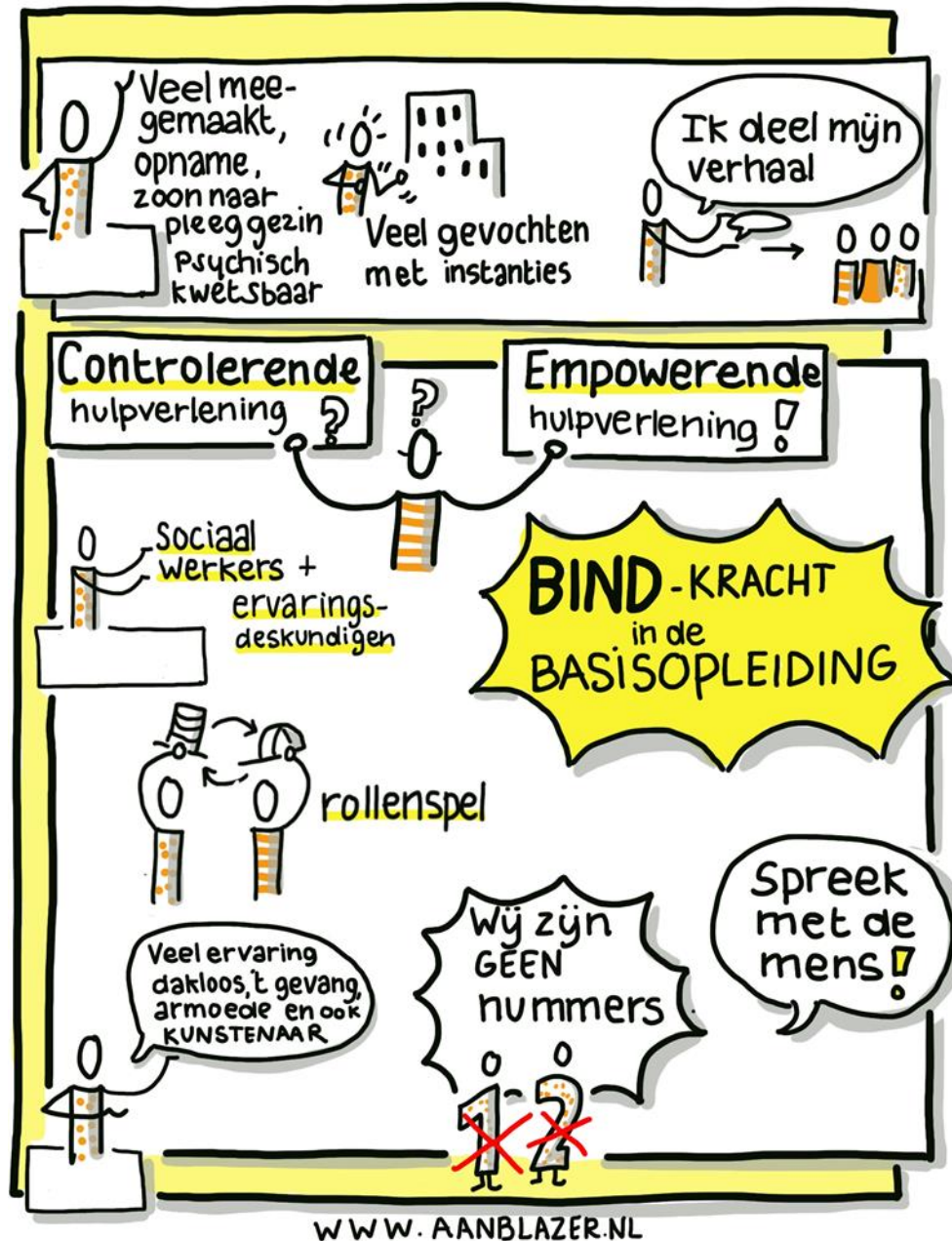
HULPVERLENER HULPVRAGER	RITUALISTISCHE ZORGVERSTREKKER	CONTROLEUR	REDDER	PROBLEEM- OPLOSSER	BEGELEIDER	BEMIDDELAAR
PLANTREKKER	○	○	○	○	⊕	○
TIJDELIJKE HULPVRAGER	○	○	SS	S	○	○
PASSIEVE CONSUMENT	S	○	○	SS	⊕	○
AANHANKELIJKE BLIJVER	○	○	○	S	⊕⊕⊕⊕	○
AUTONOME HULPZOEKER	⊕	⊕	○	SS	⊕⊕⊕ S	⊕
BEREIDWILLIGE MEDEWERKER	○	○	○	⊕	⊕⊕⊕⊕⊕ SS	SS

⊕ een succesvolle relatie (resultaten inzake versterkend en verbindend werken)
 ⊖ een relatie die tot negatieve resultaten leidt,
 S een relatie die stabiliteit brengt maar weinig versterkt of verbindt

Driessens, 2003

Daarbij zochten we naar begeleidingsrelaties die het beste perspectief bieden op duurzame resultaten. We definieerden succesvolle begeleiding als begeleiding die versterkend en verbindend werkt.

In de meeste relaties merken we een geleidelijke evolutie naar de match 'begeleider-medewerker'. Een evolutie in passende rolcombinaties met een hoge succesratio wordt aangegeven door de blauwe pijl. In eerste instantie verkiezen begeleiders vaak de rol van redder, waarmee ze efficiënt kunnen optreden in crisissituaties van tijdelijke hulpvragers. Als ze daarmee positieve resultaten boeken en een vertrouwensrelatie tot stand kunnen brengen, vertonen mensen in armoede wel eens de neiging om zich afhankelijk op te stellen en zich te nestelen in de rol van passieve consument of aanhankelijke blijver. In de rol van ritualistisch zorgverstreker, redder en probleemoplosser kunnen begeleiders stabiliteit brengen in gezinnen, maar ze boeken dan geen of weinig resultaten in autonomieverhoging en integratie. Op zich is dit een positieve zaak. Vele gezinnen in armoede verwachten ook niet meer van de begeleiding. Een vrijwilliger die ongewenst of te snel de rol van begeleider opneemt, maakt zichzelf soms onaanvaardbaar en kan zelfs isolement en afhankelijkheid versterken.



Voor een begeleiding die duurzame resultaten beoogt bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen, is er vaak meer nodig. Vooral in de rol van begeleider en bemiddelaar werken vrijwilligers aan (re-)integratie en autonomieverhoging. Begeleiders ondersteunen mensen in het aannemen van een betekenisvolle rol in de samenleving (op de arbeidsmarkt, in het gezinsleven, als vrijwilliger). Ze trachten hun vaardigheden te verhogen op administratief vlak, inzake budgetbeheer of in het oplossen van relationele problemen. Ze verwijzen geïsoleerde mensen in armoede door naar ontmoetingshuizen of groepsgesprekken, met het oog op het doorbreken van het isolement. Met een intensieve en integrale begeleiding slagen ze erin om soms weinig zichtbare maar duurzame resultaten te boeken.

In de woorden van coaches van Bind-Kracht, klinkt het zo:

“Ik droom van een buddy, die mijn proces mee volgt en samen met mij op stap gaat, die naar mij luistert, waarbij ik mijn hart kan luchten, die mijn stress kan wegnemen en me uit mijn isolement haalt. Ik wil iemand die mij vriendschap geeft en samen met mij leuke dingen doet (bijvoorbeeld iets cultureels kunnen meepikken), die met me een wandelingetje maakt en iets met me gaat drinken. Dus inzetten op het sociale en isolement wegnemen is vaak belangrijker dan problemen oplossen. Problemen wegen zwaarder als je je niet goed voelt. Een maatje is zo belangrijker omdat die motiveert, die zorgt dat ik terug vecht, die zorgt ervoor dat ik uit de put kom, dat ik niet meer alleen ben en die helpt me mijn eenzaamheid te overwinnen.”

Daarin kan een vrijwilliger zo belangrijk zijn, aanvullend bij en ondersteund door de professional.

Kortom, het is belangrijk dat een begeleider cultuursensitief oog heeft voor de diversiteit van mensen in armoede, voor de diversiteit in verwachtingen en evoluties in de relatie, die rolwijzigingen mogelijk maken. Zorg op maat betekent kiezen voor de adequate rol van waaruit men ondersteuning kan bieden die nodig is en die gewaardeerd wordt. De schema's met rollen kunnen in intervisies en supervisies als instrument gebruikt worden om het eigen handelen te evalueren en bij te sturen. Succesvolle begeleidingsrelaties worden mogelijk door een openheid voor de leefwereld, door respect voor de eigen probleemformulering van de betrokkenen, door het bouwen op hun ervaringskennis en op basis van relationele gelijkwaardigheid samen te werken aan een gezamenlijk overeengekomen en transparante aanpak op het tempo en rekening houdend met de mogelijkheden en krachten van de betrokkenen.

Om dit te kunnen realiseren, hebben vrijwilligers een werkcontext nodig die dit toelaat. Ze stoten al te vaak op organisatorische beperkingen. Een structurele inbedding van ondersteunende ankerfiguren in het eerstelijnswork, die continuïteit bieden en verbindend werken naar een zorgzame gemeenschap, is noodzakelijk om 'werkende' begeleidingsrelaties op maat te kunnen uitzetten.

7.6 Meer lezen

- Driessens, K. Van Regenmortel, T. (2009). *Bind-Kracht in armoede Boek 1 Leefwereld en Hulpverlening*. Lannoo Campus. Deel VI: De relatie tussen hulpverleners en mensen in armoede doorgelicht. Omgaan met uitsluiting en afhankelijkheid in een actief rollenspel.
- Driessens, K. (2021), Relationeel sociaal werk, in Raeymaeckers, P.; Gradener, J., Van Dam, S., Botman, S., Driessens, K., Boxstaens, J. & Tirions, M. (2021). *Denken over Sociaal Werk*. Leuven, Acco, p.303-323

8. Literatuur

Hoofdstuk 2

- Boesveldt, N., Kuijpers, M., Bochem, M. & Van den Dries, S. (2019). *Rapportage Voorkomen Terugval Utrecht. Eerste meting van vijfjarig onderzoek naar recidive dakloosheid in Utrecht*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Burssens, D. (2009). *De rijkdom van ervaringsdeskundigen in de armoede* [Visietekst Inschakelen van Ervaringsdeskundigen]. Geraadpleegd van https://www.delinkarmoede.be/sites/default/files/saw_visie_ervaringsdeskundigen.pdf
- De Cirkel vzw (1996). *Uit het huis, uit het hart? Innerlijke wortels van de armoede. Krachtlijnen voor een solidariserende armoedebestrijding*. Berchem: De Cirkel vzw.
- Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede: Leefwereld en hulpverlening*. Leuven, België: LannooCampus.
- Driessens, K. & Vercammen, K. (2013). *Bind-Kracht: een wervend kader voor een lokaal armoedebeleid*. [Presentatie]. Conferentie 'meedoen is mogelijk'. Lelystad: Gemeente Lelystad.
- Karbouniaris, S., & Nyboer, C. (2018). *Landelijke evaluatie EDASU opleidingen*. EDASU i.s.m. Hogeschool Utrecht. Geraadpleegd van <https://edasu.nl/wpcontent/uploads/2018/11/Eindrapportage-HU.pdf>
- NJI (z.d.). *Ervaringen, ervaringskennis en ervaringsdeskundigen*. Geraadpleegd van: <https://www.nji.nl/ervaringskennis/wat-is-het>
- Spiesschaert, F., Trimbos, D. en Vangertruyden, M. (2008). *De methodiek Ervaringsdeskundige in Armoede en Sociale Uitsluiting*. Kennis uit het werkveld. Berchem: De Link vzw

Hoofdstuk 3

- Bronx Partners for Healthy Communities. (z.d.). *Cultural Sensitivity Respect for People's Strength, Culture and Knowledge*. [Presentation]. New York City: Human Resources Administration Department of Social Services.
- Catthoor, K., Sabbe, B., Dreesen, T., Janssen, F., Van der Driessche, F., Steegen, G., Matthys, F.,

- Matton, C., Mertens, C., & Detraux, J. (2020). Effectiviteit van interventies tegen stigma van ernstige psychiatrische aandoeningen; systematisch literatuuroverzicht. *Tijdschrift voor Psychiatrie* 62(2020)1, 37-46.
- Crocker, J., & Major, B. (1989). Social stigma and self-esteem: The self-protective properties of stigma. *Psychological review*, 96(4), 608.
- Cross, H. A., Heijnders, M., Dalal, A., Sermittirong, S., & Mak, S. (2011). Interventions for stigma reduction—part 1: theoretical considerations. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 22(3), 62-70.
- Driessens, K., & Geldof, D. (2009). Individu en/of structuur? Of wat wil het sociaal werk aanpakken. *Canon Sociaal Werk*, 12.
- Frable, D. E., Blackstone, T., & Scherbaum, C. (1990). Marginal and mindful: Deviants in social interactions. *Journal of personality and social psychology*, 59(1), 140
- Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. & Gruen, R.J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology* 50(5): 992–1003;
- Hill, R.P. & Stephens, D.L. (1997). Impoverished consumers and consumer behavior: the case of AFDC mothers. *Journal of Macromarketing*, 17(2): 32–48.
- Hoff, S., J.M. Wildeboer Schut, B. Goderis & C. Vrooman (2016). *Armoede in kaart 2016*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Jungmann, N., Uiters, E. & de Bruin, H. (2020). *Drempels Slechten. Belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Kempson, E., Bryson, A. & Rowlingson, K. (1994). *Hard Times? How Poor Families Make Ends Meet*. London: Policy Studies Institute.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lemieux, A. F., & Pratto, F. (2003). Poverty and prejudice. In *Poverty and psychology* (pp. 147-161). Springer, Boston.
- Link, B.G. & Phelan, J. C. (2001). Conceptualizing Stigma. *Annual Review of Sociology* 27 pp: 363-385.
- Lott, B., & Bullock, H. E. (2001). Who are the poor? *Journal of Social Issues*, 57, 189–206.
- Lott, B. (2002). Cognitive and behavioral distancing from the poor. *American Psychologist*, 57, 100–110.
- Phelan, J., Link, B, Moore, R. Stueve, A. (1997). The stigma of homelessness: The impact of the label “homeless” on attitudes toward poor people. *Social Psychology Quarterly* 60(4) p. 323-337. Doi: 10.2307/2787093.
- Saenz, D. S. (1994). Token status and problem-solving deficits: Detrimental effects of distinctiveness and performance monitoring. *Social cognition*, 12(1), 61-74.
- Shildrick, T. & MacDonald R. (2013). Poverty talk: how people experiencing poverty deny their poverty and why they blame ‘the poor’. *The Sociological Review* 61 pp. 285-303. Doi:10.0000/0467-954X.12018.
- Van Hoorn, E., Keuzenkamp, S. & Van der Meulen, M. (2020). *Ervaringswerk in het sociaal domein. Over pionieren en kwartier maken*. Utrecht: Movisie.
- Vranken, J. & Steensens, K. (1996). *Naar het middelpunt van de armoede? Een onderzoek naar de structuren van het dagelijkse leven van generatie-armen in een urbane omgeving*. Leuven: Acco.
- Vranken, J. & Geldof, D. (1992). *Armoede en sociale uitsluiting*. Jaarboek 1991. Leuven: Acco.

Hoofdstuk 4

- Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in armoede: Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven, België: MannooCampus.
- Lewis, O. (1969). *Culture of poverty*. In D.P. Moynihan (red.), *On understanding poverty: Perspectives from the social sciences* (pp. 187-220). New York: Basic Books
- Madern, T., & van der Meulen, B. (2019). *Zorgen over geld? Praten helpt! Handreiking: Signaleren van geldzorgen*. Utrecht, Nederland: Gemeente Utrecht/Hogeschool Utrecht.
- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven.
- Plantinga, A., Zeelenberg, M. & Breugelmans, S.M. (2018). De effecten van armoede op voelen, denken en doen. Geraadpleegd van: <https://www.arnoudplantinga.nl/pdf/Effecten%20van%20Armoede.pdf>
- Plantinga, A. (2019). *Poor psychology: poverty, shame and decision making* [dissertatie]. Tilburg: Tilburg University.
- Reelick, F., Snel, E., & van Londen, M. (2014). Moeders in de bijstand: Armoede, psychologische veerkracht en opvoedingsgedrag. *Mens & Maatschappij*, 89(3), 257-275.
- Sandel, M.J. (2020). *De tirannie van verdienste: over de toekomst van de democratie*. Ten Have.
- Sitskoorn, M. (2016). *IK2, De beste versie van jezelf. Ontwikkel je hersenen en bereik je doelen met het EFFECT-programma*. Deventer: Vakmedianet

Hoofdstuk 5

- Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in armoede: Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven, België: MannooCampus.
- Rapp, C. A., & Goscha, R. J. (2006). *The strengths model: Case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford University Press, USA.

Hoofdstuk 6

- Madern, T. & Meulen, B. van der. (2019). *Zorgen over geld? Praten helpt. Handreiking signaleren van geldzorgen*. Utrecht: Gemeente Utrecht/Hogeschool Utrecht.
- Movisie (2014). *Hoe kan wederkerigheid mens en buurt zorgzamer maken?* Geraadpleegd van: <https://www.movisie.nl/artikel/hoe-kan-wederkerigheid-mens-buurt-zorgzamer-maken>
- Movisie (2020). *Dossier wat werkt bij: de aanpak van armoede en schulden*. Geraadpleegd van: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Dossier-Wat-werkt-bij-aanpak-armoede-schulden-2020.pdf>
- Movisie (2021). *Naar een gelijkwaardige relatie met de cliënt. Transactionele analyse*. Geraadpleegd van: <https://www.movisie.nl/tool/naar-gelijkwaardige-relatie-client>
- Sahlins, M. (1972). 'On the Sociology of Primitive Exchange' in *Stone Age Economics*.
- Signalenkaart Armoede (z.d.). Tips bespreekbaar maken. Geraadpleegd van: <https://www.signalenkaartarmoede.nl/tips-bespreekbaar-maken>
- Vansevenant, K., Driessens, K. & Regenmortel, T. van. (2018). *Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog* (10e dr.). Leuven, LannooCampus.
- Vilans (2021). Denken in kwaliteiten: zo doe je dat! Geraadpleegd van: www.vilans.nl

Hoofdstuk 7

- Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede: Leefwereld en hulpverlening*. Leuven, België: LannooCampus.
- Driessens, K. Van Regenmortel, T. (2009). *Bind-Kracht in armoede Boek 1 Leefwereld en Hulpverlening*. Lannoo Campus. Deel VI: De relatie tussen hulpverleners en mensen in armoede doorgelicht. Omgaan met uitsluiting en afhankelijkheid in een actief rollenspel.
- Driessens, K. (2021), Relationeel sociaal werk, in Raeymaeckers, P.; Gradener, J., Van Dam, S., Botman, S., Driessens, K., Boxstaens, J. & Tirions, M. (2021). *Denken over Sociaal Werk*. Leuven, Acco, p.303-323.



Werkplaatsen
Sociaal Domein

Werkplaatsen Sociaal Domein 2020

www.werkplaatsensociaaldomein.nl