



## **Hulpverleners en mensen in armoede in een spanningsvolle relatie**

### **Op zoek naar Bind-Kracht**

**Kristel Driessens**

**Studiedag: kans-armoede  
Welzijnsoverleg Noord-Limburg  
CC Palethe - Overpelt  
7 december 2006**

### **Probleemstelling en onderzoeksvragen**

---

1. Hoe ervaren (generatie)arme hulpvragers de hulpverlening?
2. Welke spanningsvelden ervaren hulpverleners in het werken met arme gezinnen?
3. Wanneer vinden arme hulpvragers en hulpverleners elkaar in een succesvolle hulpverleningsrelatie?

## Onderzoeksopzet

---

- Kwalitatief onderzoek
- Onderzoeksgebied: Antwerpen-Noord
- Selectie van 14 ambulante diensten
  - op vrijwillige basis
  - een langdurige begeleiding
- 3 interviewfasen
  - Hulpverleners over algemene hulpverleningspraktijk
  - Arme gezinnen over leefwereld en hulpverlening
  - Hulpverleners over hulpverleningsrelatie met bevraagde gezin
- 35 (succesvolle en minder succesvolle) hulpverleningsrelaties

## DEEL 1.

---



## ARME GEZINNEN OVER FORMELE HULPVERLENING

## Arme hulpvragers aan het woord

---

- Gevoelens van afhankelijkheid
- Inhoudelijke ongelijkheid: niet problematisch

Inhoudelijke rollen voor een hulpverlener	
<b>De gids</b>	Kennis, mensen aan hun recht laten komen
<b>De vakman</b>	Vaardigheden en handelingscompetentie vergroten, dienstverlening op maat
<b>Belangenbehartiger</b>	Stem geven, signaleren, handelingsmogelijkheden verruimen
<b>Ondersteuner-stimulator</b>	Perspectief bieden, krachtgericht werken Mensen tot hun recht laten komen

- Relatieve ongelijkheid: vervreemdend effect

## We verwachten:

---

### - een gids

*En natuurlijk als je met zo iemand van een bureau kan samenwerken, heb je het gemakkelijker, je doet er voordeel mee. Want ze weten daar ook altijd hun wegen waar ze naartoe moeten, terwijl jij kan proberen en proberen... zonder resultaat. Dus dat is het voordeel van zoiets eigenlijk. (Rita)*

### - een vakman

*Want als ik iets hoor van de nieuw wetgeving, geef ik dat door en die zoekt dat op in een gazet of een staatskrant of wat dat het ook is, en met die wet begint zij dan te toveren hé. (Bob)*

## We verwachten:

– **een belangenbehartiger**

*Ja, vechten tegen het gerecht, dat hebben zij ook meegedaan. Die hebben echt tegen het gerecht gezegd: 'Juliette doet haar best'. Want ze waren echt op het puntje om ze weg te pakken. (Juliette)*

– **Een ondersteuner/stimulator**

*Een persoon die u steunt of ondersteunt, die u een uitweg toont. Er zijn misschien veel problemen maar hij moet je het gevoel geven dat er nog iets aan te doen is, dat het nog niet te laat is. Hij moet u morele steun of hoop geven. Ook al vind je het hopeloos, een hulpverlener mag dat nooit zeggen. (Jimmy)*

## Zes kenmerken van hulpverleningsrelaties

<b>Gepercipieerd als vervreemdend</b>	<b>Gepercipieerd als autonomieverhogend</b>
<b>De afstandelijke relatie</b> Beklemtönen van statusverschillen	<b>De nabije relatie</b> Vertrouwensrelatie, zich als mens tonen
<b>De bureaucratische relatie</b> Organisatorische overwegingen centraal	<b>De gepersonaliseerde relatie</b> vraaggestuurd, op maat
<b>De paternalistische relatie</b> Veel uit handen nemen, verafhankelijk	<b>De emancipatorische relatie</b> Inspraak en participatie

## De afstandelijke relatie

---

*G: Maar die, die zat er zo... zoals God in Frankrijk zat die daar aan zijn bureau en "madammeke, vertel het eens, wat is uw probleem?"*

*K: Vanuit de hoogte. Van: "Ik zit hier achter die bureau en gij staat daarachter en ik ben het en gij: pffff. ... Dat is afstandelijk. Dat is niet zo waar ge kunt.... Zoals we nu samen aan 't praten zijn, dat is niet hetzelfde, dat is meer op een afstandelijke manier: gij zijt de mindere en ik ben die hogere. Verstaat ge? Waar dat ik dus een grote hekel aan heb! (Greet en Koen)*

*Ik vind dat ze toch een beetje moeten opletten, hetgeen dat ze zeggen, hoe dat ze het zeggen hé. Het is dikwijls kwestie hoe dat ge het zegt. Ik zeg, daar hebben ze gewoon geen respect voor de mensen die in problemen zitten. (Bernard)*

## De nabije relatie

---

*Die Veronique is wel een heel vriendelijke, precies een vriendin. We spreken gewoon plat met elkaar over vanalles, over thuis, over mijne man, en we lachen en zwanzen ook wel dikwijls. En ze weet dat ik op de dienst alleen met haar wil spreken. Af en toe komt ze ook thuis en ze heeft al tegen Herman gezegd dat hij in de politiek moet gaan omdat hij het zo goed kan uitleggen.(Mieke)*

### Een bureaucratische relatie

---

*Want ze hebben zoveel personen te doen en die tijdnood dat voelt ge echt van die persoon afkomen, van:*

*“Meneer of madam, vertelt uw verhaal zo rap mogelijk, want er zijn nog zoveel wachtenden achter u”. Maar dat zeggen ze natuurlijk niet, kunnen ze moeilijk zeggen rechtstreeks tegen de mensen, maar ge voelt dat wel.*

*(Bob)*

### Een gepersonaliseerde relatie

---

*Ik heb momenten gehad hier, nog niet zolang geleden, dat ik dan dacht van: mensen, pak hier alles uit mijn handen, want ik slaag... Zelfs die gasten zou ik tegen de muur geslagen hebben. Had ik die hulpverlenster niet gehad, ik denk dat ik al lang iets gedaan zou hebben aan die gasten. Want op dat punt hebben die er mij wel doorgesleurd, zal ik maar zeggen.... Ik heb er al een paar keer naar gebeld zenne, van: “Kun je niet eens langskomen, want het gaat me niet”. En dan staat die 's anderendaags aan de deur. Dat wel. Het is daarom dat ik het zeg, als ik naar ginder bel en ik zit echt met mijn eigen in de put of zoiets, dan staan die hier. Daar kan ik dus... Op die dienst kan ik nu echt rekenen. (Lutgard)*

## Een paternalistische relatie

---

*Bij andere diensten of hulporganisaties hebt ge nooit zelf controle. Dus die controle die wordt van u volledig afgenomen. Dus de personen die met uw dossier bezig zijn, die hebben de complete controle, zowel over u als over de dossier als over uw situatie. En gij hebt er totaal niks aan te zeggen, want als gij in opspraak komt, dan zijt ge alles kwijt. (Bob)*

*Want ze nemen u ook niet zo serieus. Hoe dat ze dat allemaal arrangeren, allemaal achter uw rug zonder dat te verwittigen, dat vind ik allemaal nogal een nadeel. (Wilfried)*

## Een emancipatorische relatie

---

*Ik vind, een hulpverlener moet het zover krijgen dat je op de duur die hulpverlener niet meer nodig hebt, dat je op eigen benen kan staan. (Frieda)*

*Die gaat zijn eigen met niks moeien. Die gaat niet zeggen tegen u: "Gij moet dat zo doen." Die gaan altijd zeggen: "Ge doet het gelijk dat ge het wilt, maar wij raden wel aan van het zo te proberen." Maar die gaan niet zeggen: "Ge moet het zo doen." Ander diensten, ik noem ze niet allemaal op want dan krijg ik zenuwen, die forceren u hun oplossing. Die zeggen: "Wij vinden dat zo en ge moet dat maar zo doen." Nu los ik dat op op mijn manier. Ok, die organisatie steunt mij wel maar het is toch nog altijd op mijn manier. Ik moet het oplossen. Zij komen wel met raad af maar ik moet het oplossen zenne. Zij komen het niet in mijn plaats doen zenne. (Rik)*

## Een typologie van arme hulpvragers

AUTONOMEN	AFHANKELIJKEN
<b>1. De plantrekker</b> Sterke trots- en schaamtegevoelens	<b>3. De passieve consument</b> Voor bep.domeinen aanbod consumeren
<b>2. De tijdelijke hulpvrager</b> Stuurt naar snelle oplossing	<b>4. De aanhankelijke blijver</b> Vaak slachtofferrol - fatalistisch
<b>5. De sturende hulpzoeker</b> delegeert zaken naar zelf gekozen hulpverleners	
<b>6. De bereidwillige medewerker</b> hulpverleningsproces actief volgend	

## De plantrekker en de tijdelijke hulpvrager

*Ik durf dat zelf niet te vragen, omdat mijn man iemand is, die zou niet graag aan mensen iets gaan vragen. Die zegt niet graag 'merci' of die is blij dat die geen 'merci' moet zeggen. Had het aan mij gelegen, dan had ik al lang naar Diane (hulpverleenster van een consultatiebureau van Kind en Gezin) gebeld (Maggy)*

*I: Komt ge daar dikwijls?*

*B: Neen, alleen maar in tijd van nood. Als het werkelijk nodig was, als ik echt moet zeggen "Nu zit ik in de put", dat het niet meer kan, dan zou ik dat wel doen. Pas op, ge hebt veel mensen die daarvan profiteren zenne. Ik zijn zo niet. Ik zijn liever op mijn eigen. (Bie)*



## De passieve consument en de aanhankelijke blijver

---

*Ja, dat (administratie, invullen van belastingsformulier) kan ik helemaal niet. Dat mogen zij doen, daar ken ik niets van. Ik heb die van mij verkeerd ingevuld, zodus... Zoals op die punten zouden zij (hulpverleners) dat mogen doen, maar op de punten van het huishoudelijk, zal ik maar zeggen, als ze iemand sturen of zoiets, zou ik dat niet willen. (Lutgard)*

*I: Gaat ge er bijna iedere dag heen?*

*P: Bijna iedere dag, als er iemand is. Al was het voor een tas koffie gaan te drinken. Hoe meer dat ik er kan mee klappen, hoe liever dat ik het heb.(Pierre)*

## De sturende hulpzoeker

---

*I: Als ge nu problemen hebt met formulieren ofzo, heb je mensen waar dat je daarmee terecht kunt?*

*F: Ja, als dat dingjes zijn, ik zal het zo zeggen, waar dat ik er niet aanuit kan. Dan pak ik die vast en ga ermee naar Bram (van de armenorganisatie). Weet ik het niet zozegd niet van de Bram. Dan kan ik naar Jeannine (van het dagcentrum) nog gaan. Weten ze het daar nog niet, dan ga ik, naar die ik nog ken van heel vroeger en die zit ook op de OCMW. (Frans)*

## DEEL 2.

---



## HULPVERLENERS OVER HUN WERK MET ARME GEZINNEN

### Hulpverleners over het werken met arme gezinnen

---

- **3 spanningsvelden in de hulpverlening**
  - Tussen vertrouwen en controle
  - Tussen afhankelijkheid toelaten en zelfredzaamheid bevorderen
  - Tussen deklassering en reïntegratie
  
- **Een typologie van 6 hulpverleningsrollen**

## **Belang van een (beperkte) vertrouwensrelatie**

---

*Mensen hebben hun kijk op het probleem, ook kansarmen hebben hun kijk en mensen zijn maar bereid om iets aan hun kijk toe te voegen als er een goede relatie tot stand is gekomen.*

*Vertrouwen, dat vind ik zo een zwaar woord, want dat is niet nodig. En dat kunt ge ook niet altijd... Ge zijt tenslotte maar iemand... Ge kunt nooit het vertrouwen van die mensen winnen in zekere zin. Ge blijft zelf ook iemand met een ander referentiekader.*

*(Peter, maatschappelijk werker CLB)*

## **Tussen vertrouwen en controleur**

---

*Goh, ik vind dat zo'n afschuwelijk woord hé. Controle, nee, ik vind in feite meer adviseren en ondersteunen. En ja, controle, er hangt misschien zo altijd wel ergens in uw achterhoofd van te kijken, als ge dat controle kunt noemen, van kan zij dat wel aan. (Diane, sociaal verpleegkundige)*

*Of je moet controle noemen dat ik op die maandag weer zeg: 'Myriam, moet je nou niet naar school?' Dat is misschien wel controle. Of dat ik echt wel goed in het oog heb of Ronny echt naar zijn vader gaat of niet. Dat is misschien wel controle. Maar in ieder geval denk ik, op een manier waarop dat storend is voor hun of zo, misschien wel maar ik denk het niet eigenlijk. (Isabelle, maatschappelijk werkster op voedselbedelingscentrum)*

## Een typologie van hulpverlenersrollen

	ORGANISATIEGERICHT	INDIVIDUGERICHT
PRODUCT GERICHT	1. De rituele zorgverstreker aanbodgericht werken	3. De redder vraaggericht werken in crisis
	2. De controleur-inspecteur extreem controlerend	4. De probleem-oplosser vraag- en resultaatgericht
PROCES GERICHT	5. De begeleider persoonsgericht werken	
	6. De bemiddelaar contextuele hulpverlening	

## De rituele zorgverstreker/controleur

*Dan wordt er een afspraak gemaakt, je gaat op huisbezoek. In het beste geval is die dus thuis, leg je een beetje de werking uit, zeg je ook voor wat je komt. Ik zeg dan dat altijd: 'Ik moet komen controleren.'*  
*En dan ga je in op de hulpvraag. En dan ga je een hoop gegevens verzamelen van: 'Wie ben jij?' 'Wat heb jij gedaan?' 'Met wie ben jij getrouwd?' 'Wie zijn uw kinderen?' 'Met wie ben jij nog getrouwd?' 'Van wie ben jij gescheiden?' 'Hoeveel kinderen zijn van die man?' 'Hoeveel kinderen zijn van die man?' Zo heel persoonlijk hé. En: 'Hoeveel heb jij verdiend de laatste maand? Mag ik dat strookje eens zien?' Heel indringend. Maar ja, dat moeten wij nu eenmaal. Ik leg dat dan altijd uit hoor aan de mensen dat dat nu eenmaal erbij hoort. Sommige mensen verwachten al niet anders en die leggen dat allemaal klaar op tafel tegen dat ik kom. Anderen vallen uit de lucht. (Griet, maatschappelijk werkster OCMW)*

## De redder

---

*Want op het moment dat er crisis is, kan er uiteraard alleen maar op korte termijn oplossingsgericht gewerkt worden en vergeet men al wel eens op langere termijn te denken. (Anita, maatschappelijk werkster OCMW)*

*Maar soms is dat zo en dan is die zo opgedraaid dat je het veel meer hebt over: 'Waarom ben je nu zo opgedraaid?' Bijvoorbeeld Frieda met de vakbond. Die komt hier aan, ik was er toen niet. Kirsten en Kristien zijn hier, die moesten vertrekken voor naar een vergadering te gaan. Die bellen naar de vergadering voor te zeggen: 'We gaan een beetje later zijn', niet om het feit van dat geld is niet doorgekomen, maar gewoon omdat het lang geleden was dat Frieda nog eens zo opgedraaid was. Maar op dat moment moet je dat even opvangen, anders gaat die naar de vakbond bellen en dan gaan daar 10 ramen in één keer worden ingeslagen. Dat is niet de bedoeling. Dat zie je aan hoe iemand reageert. (Lien, opbouwwerkster)*

## De probleemoplosser

---

*Op de duur kreeg ik soms de neiging om een aantal dingen voor haar te doen. Bijvoorbeeld telefoneren naar een dienst of die zaken, terwijl dat dat in feite dingen zijn die zij best zelf kan. (Diane)*

*Als ge dat wilt, kunt ge die heel afhankelijk maken zenne, kunt ge ertegen zeggen van: 'Kijk, dat is nu een heel grote moeilijkheid. We zullen wij wel eens dit en we zullen wij wel eens dat.' Als gij wilt He, dan gaat gij met zo een vrouw mee naar de oudercontacten bijvoorbeeld, maar dan blijft ge ze in een heel afhankelijkheidspositie houden. Ik bedoel, dan is dat precies of, ja, die blijft onmondig. (Peter, maatschappelijk werker CLB)*

## De begeleider

---

*Natuurlijk eerst en vooral naar de kinderen, dat daar alles een beetje loopt zoals het zou moeten, qua voeding en hygiëne en opvoedkundige problemen en zo. Maar mijn tweede grote doelstelling was proberen om Juliette sterker te maken. Ik heb vooral heel veel aandacht aan haar gegeven, heel veel proberen te ondersteunen, positieve dingen te zien, dingen die goed waren, hoe kleine stappekes dat ook waren, van dat toch te benoemen. En voor de rest ook heel veel luisteren, verwijzen, proberen zo een beetje orde in de chaos te brengen en een beetje te zien van: wat kunnen we daar aan doen en wie kan er iets aan doen. Maar het was ook allemaal heel complex. (Diane)*

*Ik vind dat je dan met zo iemand wel een gesprek kan voeren, dat zijn levenswijze, dat dat consequenties heeft en dat dat wel eens mee kan brengen op een bepaald moment, dat je altijd en overal het deksel op je neus ... Tenslotte, ik draag ook de consequenties van mijn manier van leven. Zij ook. (Peter)*

## De bemiddelaar

---

*I: En als ze vraagt, als ze er echt op aandringt van, 'Gaaf ge niet mee?' dan doet ge dat ook?*

*Hv: Ja. Dat doe ik dan wel. Dat is ook wel ietske waardoor dat je het vertrouwen met de mensen opbouwt. Als je eens met mensen bent mee geweest. Ge hebt dan ondertussen ook tijd om een beetje te praten. Ook bij de dokter en zo als zij duidelijk voelen van: die staat achter mij. Omdat de dokters dikwijls ook wel vragen stellen op zo'n manier dat mensen zich ook wel aangevallen voelen hé, van : opvoeding en verzorging of al die toestanden. ... Ik probeer dan ook meestal wel te zeggen van, 'Ja, ik ga dat nu één of twee keer doen, maar daarna moet ge het toch wel zelf doen.' Meestal hou ik het een beetje vaag. Maar ik zou de eerste keren meegaan. En dan zie ik zelf wel van: Waar zit zo het probleem? Of wat kan ze echt niet ? Dikwijls is dat gewoon, dat ge ze daarna een beetje moet aanmoedigen of wat ondersteunen.  
(Diane, sociaal verpleegkundige)*

## Naar een confrontatie van typologieën

- Zicht op de diversiteit in hulpverleningsprocessen
- Een persoon met verschillende rollen
- Evoluties in rolconfiguraties
- Analyse van percepties op rolconfiguraties
- Analyse van de resultaten: op zoek naar succesvolle rolconfiguraties

## Percepties op de rolconfiguraties

Hulpverlener Hulpvrager	Ritualistisch zorg- verstrekker	Controleur	Redder	Probleem oplosser	Begeleider	Bemiddelaar
Plantrekker	-	-	-	-	☹	-
Tijdelijke hulpvrager	-	-	☺ V	☺	-	-
Consument	V	-	-	☺ ☹	V	-
Aanhankelijke blijver	-	-	-	☺	☺ ☹ ☺ ☺	-
Sturende hulpzoeker	☹	☹	-	☺ ☺	☹ ☹ ☹	☹
Bereidwillige medewerker	-	-	-	☺	☺ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺	☺ ☺

## Succesvolle rolconfiguraties

Hulpverlener Hulpvrager	Ritualistisch zorg- verstrekker	Controleur	Redder	Probleem oplosser	Begeleider	Bemiddelaar
Plantrekker	-	-	-	-	?	-
Tijdelijke hulpvrager	-	-	SS	S	-	-
Consument	S	-	-	SS	?	-
Aanhankelijke blijver	-	-	-	S	?? ??	-
Sturende hulpzoeker	?	?	-	SS	?? S	?
Bereidwillige medewerker	-	-	-	?	????? ????? SS	SS

## Besluit

- Openheid om adequate rol op te nemen
- Leefwereldperspectief
- Structurele inbedding voor vrijwillige, langdurige begeleiding op maat van generatie-arme gezinnen
- Vertaling naar methodische principes via Bind-Kracht (boekenreeks en vormingsprogramma's) in ontwikkeling met de steun van Cera.



## Wilt u meer lezen?



Driessens, Kristel en Van Regenmortel, Tine (2006), *Bind-Kracht in Armoede. Leefwereld en hulpverlening*, Leuven, Lannoo Campus.

Contactgegevens: [Kristel.driessens@kdg.be](mailto:Kristel.driessens@kdg.be)