

GEKLEURDE ARMOEDE EN HULPVERLENING

Gekleurde armoede en hulpverlening

*Sociaal werkers en cliënten
aan het woord*

Bea Van Robaeys
& Kristel Driessens



Reeds verschenen in de Bind-Kracht reeks:

Driessens, Kristel en Van Regenmortel, Tine (2006). *Bind-Kracht in armoede. Boek 1. Leefwereld en hulpverlening*, Leuven, LannooCampus.

Vansevenant, Koen, Driessens, Kristel en Van Regenmortel, Tine (2008). *Bind-Kracht in armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*, Leuven, LannooCampus.

Baert, Herman en Droogmans, Annelies (2010). *Bind-Kracht door basisschakelmethodiek*, Leuven, LannooCampus.

D/2019/45/502 - ISBN 978 94 014 6498 7 - NUR 752/763

Vormgeving cover en binnenwerk: Jurgen Leemans

Foto cover: Lisa Van Damme

© De auteurs en Uitgeverij Lannoo nv Tielt, 2011.

LannooCampus maakt deel uit van de Lannoo Groep.

Alle rechten voorbehouden.

Niets van deze uitgave mag veeleenvoudig worden en of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Uitgeverij LannooCampus

Vaartkom 41

3000 Leuven

België

www.lannoocampus.com

INHOUDSOPGAVE

Tabellen, grafieken en figuren	8
Voorwoord	9
HOOFDSTUK 1. Een eigenzinnig onderzoeksperspectief	13
1.1 Doel van de studie	13
1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen	14
1.3 Onderzoeksperspectief	16
1.4 Methodologie	17
1.5 De respondenten	21
1.5.1 De sociaal werkers	21
1.5.2 De cliënten	22
1.5.3 De relatie tussen de kenmerken van cliënten en de onderzoeksresultaten	24
HOOFDSTUK 2. De organisatiecontext van de sociaal werkers	25
2.1 Voorstelling van de hulpverleningsorganisaties	25
2.1.1 De Centra voor Algemeen Welzijnswerk in Antwerpen	26
2.1.2 Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn in Antwerpen	28
2.2 De diversiteit aan cliënteel in de hulpverleningsorganisaties	33
2.2.1 Steeds meer kleur in het cliëntenbestand van de CAW's	33
2.2.2 De etnische diversiteit in het Antwerpse OCMW	36
2.3 Het cliëntprofiel van het welzijnswerk in de stad verkleurt	43
HOOFDSTUK 3. Het leven in armoede van de cliënten	45
3.1 De interactie tussen klasse en etniciteit als theoretische bril	45
3.2 Armoede is... overleven in een web van problemen	46
3.3 Armoede is... weinig toegang hebben tot economisch, sociaal en cultureel kapitaal	49
3.3.1 Weinig toegang tot krachtige sociale netwerken	50
3.3.2 De moeilijke opbouw van erkend cultureel kapitaal	52

3.4	Armoede is... geen controle hebben en daaronder lijden	54
3.5	Armoede is... opnieuw greep willen krijgen op het eigen leven	56
3.6	Besluit	57
HOOFDSTUK 4. Sociaal werkers over omgaan met gekleurde armoede		59
4.1	Een moeilijke ontmoeting	59
4.1.1	Taal en diversiteit als belangrijke struikelblokken	59
4.1.2	Spanningsvelden in het werken met cliënten van andere herkomst	66
4.2	Over denken en handelen in de praktijk	78
4.2.1	Denkkaders	79
4.2.2	Handelingsprincipes	85
4.3	Besluit	92
HOOFDSTUK 5. Cliënten over kwaliteitsvolle hulpverlening		95
5.1	Inleiding	95
5.2	Werken aan concrete oplossingen die vooruit helpen	96
5.2.1	Overlevings- versus organisatielogica	96
5.2.2	De sociaal werker als gids en vakman	99
5.3	Expressieve ondersteuning om tot duurzame verandering te komen	103
5.3.1	De sociaal werker als ondersteuner	104
5.3.2	De sociaal werker als analist	105
5.4	Kenmerken van goede hulpverlening	106
5.4.1	Ankerfiguur	107
5.4.2	Bereikbaarheid	109
5.4.3	Respect	111
5.4.4	Participatie en zeggenschap	113
5.4.5	Oprechte betrokkenheid	114
5.5	Een beperkte rol voor cultuur in de hulpverleningsrelatie	116
5.6	Besluit	120
HOOFDSTUK 6. Perspectieven verbinden		123
6.1	Opzet van het hoofdstuk	123
6.2	De perspectieven van cliënten en sociaal werkers	123
6.3	De structurele en de culturele context van de respondenten in beeld	127
6.3.1	Ethclass: de structurele context van de leefwereld van de cliënten	127

6.3.2 Het cultuurkloofparadigma: de culturele context van de respondenten	128
6.4 Aanpassen of verantwoordelijkheden benoemen?	132
HOOFDSTUK 7. Een pleidooi voor divers-sensitief en empowerend sociaal werk	135
7.1 Conclusies	135
7.2 Aanbevelingen	137
Bibliografie	141

TABELLEN, GRAFIEKEN EN FIGUREN

Tabellen

Tabel 1. Werksetting sociaal werkers	21
Tabel 2. Geslacht sociaal werkers	21
Tabel 3. Herkomst sociaal werkers	22
Tabel 4. Geslacht cliënten	22
Tabel 5. Aantal kinderen cliënten	23
Tabel 6. Herkomst cliënten	23
Tabel 7. Etnisch-culturele minderheden en allochtonen in het cliëntenbestand van Vlaamse en Antwerpse CAW's	34
Tabel 8. Top 10 van de meest voorkomende geboortelanden in het cliëntenbestand van Maatschappelijke Integratie	38
Tabel 9. De meest voorkomende nationaliteiten per centrum	42
Tabel 10. Overzicht van de zes verklaringsmodellen van armoede	125

Grafieken

Grafiek 1. Steuntrekkenden naar nationaliteit in de stad Antwerpen	36
Grafiek 2. Evolutie in de nationaliteit van de steuntrekkenden van OCMW Antwerpen	37
Grafiek 3. Evolutie van percentage Belgen in het cliëntenbestand in vier sociale centra van OCMW Antwerpen	39
Grafiek 4. De meest voorkomende bevolkingsgroepen per sociaal centrum in 2003	40
Grafiek 5. De meest voorkomende bevolkingsgroepen per sociaal centrum in 2009	41

Figuren

Figuur 1. Werkingsgebieden van de sociale centra De Balans, Seefhoek, De Fontein en Berchem	31
Figuur 2. Spanningsvelden in de hulpverlening	66

VOORWOORD

De identiteit die ze zo graag had willen herleiden tot een louter administratieve gelegenheid, was levend en wel, en liet zich niet wegmoffelen. En ondanks haar inspanningen, het inpraten op haarzelf, het bijsturen van haar maniertjes en het cultiveren van bijzondere eigenschappen, zoals het praten met een huig-r, bleef haar aangenomen nationaliteit, de identiteit die ze in volledige wilsvrijheid en bewust had aangenomen, ondergeschikt aan het vreemde, het etnische.

(RACHIDA LAMRABET, *Vrouwland*, p. 127)

Steeds meer hulpverleners worden in de eerstelijns hulpverlening geconfronteerd met een ‘etnische’ dimensie. Hun cliëntenbestand verkleurt naarmate de diversiteit en de ongelijkheid toenemen. Positief is dat de vele kwetsbare medeburgers de weg naar de hulpverlening vinden. Maar biedt die hulpverlening wel een passend antwoord? Bij hulpverleners nemen gevoelens van onzekerheid en machteloosheid toe. De verstengeling van problemen lijkt nog complexer, de taalverschillen bemoeilijken een vlotte verbale communicatie, de cultuur lijkt de vorming van een gemeenschappelijk referentiekader in de weg te staan.

Bind-Kracht focuste de voorbije zes jaar op de problemen in het ontwikkelen van hulpverleningsrelaties met mensen in armoede, via studie en de uitwerking van vormingsprogramma’s. Met kennis over de leefwereld van mensen in armoede, met aandacht voor een positieve basishouding en relatieopbouw, met instrumenten voor verbindend en versterkend werken, reiken we sleutels aan voor het bouwen aan een kwaliteitsvolle hulpverlening met duurzame resultaten voor (vooral autochtone) mensen in armoede.

Armoedeonderzoek toont dat het armoederisico voor personen met een niet-Europese herkomst aanzienlijk hoger ligt dan voor het gemiddelde van de bevolking (Van Robaey, Perrin, Levecque & Dewilde, 2006; Corluy & Verbist, 2010). Deze ‘verkleuring van armoede’ heeft in toenemende mate een impact op de hulpverlening. Daar wil Bind-Kracht niet zomaar aan voorbij gaan. De hulpverlening heeft behoefte aan extra kennisverwerving. Wat verwachten mensen van andere etnische afkomst van de hulpverlening? Waar ervaren ze drempels en knelpunten? Wat helpt hen echt vooruit? Welke visie hanteren hulpverleners in hun werk met mensen van

andere etnische afkomst en op welke spanningsvelden botsen ze in hun concrete praktijk? Voor we concrete handvatten voor de hulpverlening kunnen aanreiken, willen we – trouw aan het Bind-Krachtmodel – eerst luisteren naar de betrokkenen, kennis verzamelen en systematiseren om daarna vanuit onze verworven inzichten, samen met het werkveld, de praktijk te kunnen versterken.

Over de resultaten van die eerste stappen rapporteren we in dit boek. We brengen een verslag van een kwalitatief onderzoek op basis van diepte-interviews met hulpverleners van de eerste lijn en hun cliënten van andere etnische afkomst die leven in armoede. We verbinden daarbij sociaaleconomische ongelijkheid en sociale uitsluiting met marginalisering en discriminatie. We brengen cultuur met structuur samen en leefwereld met culturele eigenheid.

Voor de uitvoering van dit onderzoek mochten we rekenen op de medewerking van velen, aan wie we dank verschuldigd zijn. Een bijzonder woord van dank gaat uit naar de geïnterviewden. Annemie, Aïcha, Lutgard, Saïda, Tinny, Fatime, Serefin, Els, Najat, Danny, Valina, An, Etigon, Jorg, Riet, Rudolf, Nadia, Saïda, Saren, Rafa, Hewaida, Manu, Mado, Laaziza, Veerle, Lot, Michaela, Salima, Koen, Maria, Lieve, Roseline, Claudine, Vaclav, Eva en Sofie. Dank voor jullie verhaal, voor jullie openheid en kwetsbare houding, voor de inzichten die jullie ons boden in jullie leef- en werksituatie, in jullie kennis en ervaringen. De grondstof voor dit onderzoek is door jullie aangeleverd.

Dank ook aan de leden van de stuurgroep: Michel Tirions, Lieve Geerts, Saloua Berdai, Sultan Balli, Ludo Horemans, Jamal El Boujddaini, Veerle Matthijs, Peter Raeymaeckers en Dimitri Mortelmans. Jullie waren een zeer gewaardeerd klankbord. Jullie positieve feedback en bijkomende suggesties gaven mee richting aan het onderzoek en deden het soms zelfs gedeeltelijk van koers veranderen.

Ook de poortwachters van de hulpverlening, die ons in vertrouwen toegang gaven tot waardevol cijfermateriaal en tot betrokken, zoekende hulpverleners in hun centra, verdienen een vermelding. Dank aan Ann Neels, Marianne De Canne, Jerry Ruys, Jan Heyrman, Gerard Van Menxel, Nico Bogaerts, Hilde Trekker en Aafje Dewacker. En tot slot gaat ook een woord van dank naar de Karel de Grote-Hogeschool en haar vertegenwoordigers, die dit project financieel en via materiële ondersteuning mogelijk maakten en naar uitgeverij LannooCampus, die met veel vertrouwen het nieuwe boek alle kansen bood.

We hopen dat we met dit boek de kennis over verbindende en versterkende hulpverlening met mensen in armoede van andere etnische origine verrijken. Op basis hiervan willen we in de nabije toekomst ook samen verder nadenken over wat deze kennis voor de hulpverleningspraktijk kan betekenen.

Bea Van Robaeys
Kristel Driessens

HOOFDSTUK 1

EEN EIGENZINNIG ONDERZOEKSPERSPECTIEF

1.1 DOEL VAN DE STUDIE

Sociaal werkers hebben een veeleisende job. De contexten waarin ze werken en de situaties die zich aandienen zijn vaak onzeker en telkens weer uniek. Sociaal werk is een praktijk die sociaal werkers elke dag opnieuw een beetje uitvinden. Bepaalde vragen moeten telkens weer worden beantwoord: ‘Wat kan ik als professioneel sociaal werker betekenen in deze situatie? Hoe kan ik in dit geval helpen en waarom?’ Het vraagt veel kennis, vaardigheid en een flexibele inzet van methodieken om hulpvragen te beoordelen en samen met de cliënt een zinvolle aanpak uit te stippelen.

Een van de grote maatschappelijke ontwikkelingen waarop ook het sociaal werk een antwoord zoekt, is de sterk toegenomen culturele diversiteit in de bevolking (Gutiérrez, 2001; Williams & Graham, 2010). We evolueren steeds duidelijker naar een Europa met kosmopolitische steden met wijken waar vaak meer dan een kwart tot de helft van de inwoners van een andere herkomst is. In zo’n complexe en diverse samenleving is de bekwaamheid om op een reflectieve manier (Fook, 2004) te handelen van groot belang. In essentie gaat reflectief handelen over een bereidheid om telkens opnieuw de eigen handelingspraktijk te bevragen (Van den Ende & Kunne-man, 2008; Driessens & Geldof, 2008). Het betekent kritisch kijken naar de eigen kennisbasis en openstaan voor nieuwe mogelijkheden in denken en handelen.

Dit boek hoopt een inspiratiebron te zijn voor het ontwikkelen van een reflecterende praktijk met betrekking tot ‘armoede’ en ‘culturele herkomst’. We presenteren hier de resultaten van een praktijkgebaseerd onderzoek naar de perspectieven van sociaal werkers en cliënten op de praktijk van hulpverlening aan personen van een andere herkomst die in armoede leven. We interviewden twintig sociaal werkers uit het OCMW en de CAW’s in Antwerpen over hun visie op de specificiteit van hulpverleningsrelaties met arme cliënten van andere herkomst. Daarnaast bevroegen we zestien cliënten van andere herkomst die in armoede leven over hun visie op kwaliteitsvolle hulpverleningsrelaties.

De belangrijkste inhoudelijke thema's van dit onderzoek zijn armoede, culturele diversiteit en hulpverleningsrelaties. We kozen voor deze thema's omwille van de grote maatschappelijke relevantie: onderzoek naar inkomensarmoede toonde aan dat het risico om in armoede te moeten leven aanzienlijk hoger ligt voor personen met een niet-Europese herkomst (Van Robaeys e.a., 2007). Voor de personen van Turkse en Marokkaanse herkomst zijn de armoedecijfers zonder meer dramatisch: niet minder dan 55,6% van personen van Marokkaanse herkomst en 58,9% van personen met Turkse herkomst in België beschikken over een inkomen onder de armoedegrens.¹ Deze cijfers verscherpten het al niet rooskleurige beeld van de socio-economische positie van personen van andere herkomst in België. De vaststelling dat groepen van vreemde herkomst minder kansen krijgen op de arbeidsmarkt (Vertommen & Martens, 2006) en in het onderwijssysteem (Hambye & Lucchini, 2005) uit zich dus in een armoederisico dat aanzienlijk hoger ligt dan voor personen van Belgische herkomst.

Deze cijfers impliceren dat het tegengaan van processen van armoede en sociale uitsluiting, ook en vooral bij mensen van andere origine, een topprioriteit voor het sociaal werk moet zijn en blijven. Het feit dat groepen van een andere herkomst 'maatschappelijk kwetsbaarder' (Vettenburg & Walgrave, 2009) zijn dan andere, legitimeert een bijzondere aandacht voor deze groepen. Want zoals Verstraete (1999:70) stelt: 'Mensen krijgen nog steeds ongelijke kansen in het maatschappelijk gebeuren omwille van hun sociale en/of culturele achtergrond. We kunnen de sociaal-culturele achtergrond dus niet loskoppelen van de economische positie en de relatieve macht die een dergelijke positie met zich meebrengt.'

1.2 PROBLEEMSTELLING EN ONDERZOEKSVRAGEN

Onderzoek in Vlaanderen naar hulpverlening aan personen van andere herkomst die in armoede leven, is tot nu toe beperkt. Er gebeurde wel onderzoek over hoe sociaal werkers relaties ontwikkelen met 'autochtone' cliënten in armoede (Driessens, 2003; Driessens & Van Regenmortel, 2006). Zo onderzocht Driessens de

1. De maatstaf die wordt gehanteerd voor armoede is de grens van 60% van het mediaan nationaal equivalent inkomen. Wanneer het totale inkomen van een huishouden zich onder deze grens bevindt, is er sprake van een verhoogd armoederisico. Concreet betekent dit dat wie eind 2010 niet beschikte over een inkomen van 960 euro per maand of 11.521 euro per jaar als alleenstaande of 2016 euro per maand als huishouden bestaande uit twee volwassenen en twee kinderen, als arm beschouwd wordt (Vranken, De Blust, Dierckx & Van Haarlem, 2010).

percepties van ‘autochtone’ mensen in armoede en hun sociaal werkers op de hulpverleningsrelaties. Dit onderzoek leidde onder andere tot een typologie van hulpvragers- en hulpverlenersrollen (Driessens, 2003). Uit dit onderzoek bleek ook dat hulpverleningsrelaties vaak problematisch verlopen. Processen van uitsluiting versterkt door processen van isolering, verafhankelijkheid en stigmatisering, eigen aan een leven in armoede, beïnvloeden de hulpverleningsrelatie. Van Regenmortel zocht via kwalitatief en actieonderzoek naar psychologische mechanismen eigen aan een leven in armoede. Op basis van voorbeeldpraktijken ontwikkelde ze de methodiek van maatzorg en vertaalde ze het empowermentparadigma naar de concrete praktijk van de hulpverlening aan mensen die in armoede leven (Van Regenmortel, 2008).

Ander onderzoek richtte zich op de hulpverleningsrelaties met ‘allochtone’ cliënten en focuste daarbij vooral op de culturele component (Vanderwaeren & Timmerman, 2001; Gailly, 1998, 2000; Anis, 2005; Van der Haar, 2007). Hieruit bleek dat de ontmoeting met ‘cultureel anderen’ vaak als problematisch wordt ervaren. Andere studies brachten de drempels in het hulpverleningsaanbod, bij cliënten zelf en in de hulpverleningsrelatie in kaart (Sannen, 2003; Van Horebeek, 2004). Sannen (2003) concludeerde dat de taalbarrière en culturele verschillen de hulpverleningsrelatie bemoeilijken. Maly (2005) belichtte de rol die beeldvorming over allochtonen in de hulpverlening speelt.

In dit onderzoek willen we beide thema’s koppelen: armoede en cultuur in de hulpverlening. We willen nagaan op welke wijze de hulpverleningspraktijk haar interculturele competentie toont. We bestuderen hiertoe de perspectieven van de beide in de hulpverleningspraktijk betrokken actoren, namelijk de sociaal werkers en hun cliënten.

Twee onderzoeksvragen staan centraal:

1. Welke denkkaders en handelingsprincipes benoemen sociaal werkers in het werken met cliënten van andere herkomst in een armoedesituatie?
2. Wat zijn de verwachtingen en ervaringen van cliënten van andere herkomst in armoede ten aanzien van de hulpverlening(srelaties)?

Onze onderzoekspopulatie wordt gevormd door twee onderscheiden groepen deelnemers van de hulpverleningspraktijk. Aan de ene kant is dat de groep van sociaal werkers met ervaring in hulpverlening aan personen van andere herkomst in armoede. Aan de andere kant is dat de groep van cliënten die in armoede leven en van een andere herkomst zijn. We benadrukken dat we deze laatste groep niet als

één sociale groep met één gemeenschappelijke identiteit beschouwen. Het is geen groep die op basis van veronderstelde eigenschappen de ‘essentie van arme allochtone cliënten’ zou verbeelden. Wat deze groep wel tot groep maakt, is de ervaring met processen van armoede en maatschappelijke uitsluiting aan de ene kant en lidmaatschap van een culturele minderheidsgroep aan de andere kant.

1.3 ONDERZOEKSPERSPECTIEF

Via onze onderzoekspraktijk willen we bijdragen tot sociale verandering. We hebben twee grote doelstellingen: ten eerste willen we op een systematische manier stem geven aan de actoren in het sociaal werk zelf. We laten de sociaal werkers en cliënten aan het woord over hun noden, ervaringen, samenwerkingsmogelijkheden en verwachtingen. We werken zo mee aan een ‘*evidence informed practise*’ (McLaughlin, 2007) waarin de kennis en ervaringen van sociaal werkers en van de cliënten verbonden worden met elkaar en met academische kennis.

Dat brengt ons bij de tweede doelstelling: we willen deze perspectieven ook kritisch verbinden. Door een theoretische bril van ongelijkheid en armoede op te zetten, willen we een multifocale kijk stimuleren. We zijn ervan overtuigd dat het antwoord op de kwetsbare maatschappelijke positie van ‘allochtone’ groepen niet kan worden gevonden vanuit een eenzijdige focus op cultuurverschillen. Om te komen tot een effectieve praktijk die bijdraagt tot sociale rechtvaardigheid willen we de processen van ongelijkheid en armoede en de effecten daarvan tonen, hier specifiek voor de groepen van vreemde herkomst.

Deze twee doelstellingen hangen samen met twee onderliggende onderzoeksparadigma’s. Paradigma’s zijn overkoepelende denkkaders waarbinnen de ‘werkelijkheid’ geanalyseerd en beschreven wordt. Eén zo’n informerend paradigma voor dit onderzoek is het constructivisme. ‘Het constructivisme benadrukt het feit dat iedere mens zijn eigen visie op de realiteit heeft en aldus ook een beetje een “eigen” realiteit heeft.’ (Mortelmans, 2007: 63) Constructivistisch onderzoek wil nagaan hoe die ervaren realiteit betekenis krijgt in en door de interacties van mensen. Heel concreet doen we dat in dit onderzoek door de sociaal werkers en cliënten te bevragen over hun perspectieven en daarin te zoeken naar patronen van betekenisgeving. Deze perspectieven vertellen niet alleen iets over de geïnterviewden zelf, maar ook

over hoe gangbare percepties in de hulpverleningspraktijk het handelen aansturen. We zullen dat voor het begrip ‘cultuur’ verder in dit boek illustreren.

Het tweede paradigma van waaruit dit onderzoek naar de werkelijkheid kijkt, is het kritisch paradigma. Dit paradigma suggereert dat de realiteit zoals we die kennen het resultaat is van sociale en politieke processen die door de tijd heen opereren (Guba & Lincoln, 1998). Machtsverschillen zorgen ervoor dat sommige groepen geprivilegieerd zijn ten nadele van andere groepen die onderdrukt worden (Mortelmans, 2007: 77). De mensen die door deze structuren gemarginaliseerd worden, ervaren hun situatie vaak als gegeven en onaanvechtbaar (Williams, 2006: 213). Ons onderzoek heeft expliciet de bedoeling de verschillende gezichten van verdrukking en de koppelingen ertussen te laten zien.

We willen ook expliciet de invloed van de onderzoekers op de onderzoeksvragen en de onderzoeksresultaten benoemen. We gaan ervan uit dat er geen absolute waarheid bestaat en dat alle kennis en elke kenner een product van een bepaalde tijd en een bepaalde context zijn (Verstraete & Pinxten, 2009: 229). Ook onderzoekers schrijven een eigen versie van de werkelijkheid en laten zich leiden door verschillende a priori's. We pretenderen dan ook niet dé waarheid over de praktijk van intercultureel handelen in een context van maatschappelijke ongelijkheid en armoede te brengen. Het vertrekpunt van deze studie is dat *'the world can never be spelled out completely'* (Hedlund & Moe, 2010). Deze studie is tijd- en plaatsgebonden en vertrekt van de subjectieve ervaringen van de betrokken actoren: de sociaal werkers, de cliënten en de onderzoekers van de studie. Het zijn hun perspectieven op de uitdagingen en spanningsvelden in de concrete interculturele hulpverleningspraktijk die hier worden gepresenteerd.

1.4 METHODOLOGIE

De opzet van dit onderzoek was te reconstrueren hoe onze onderzoekspopulatie, de sociaal werkers en de arme cliënten van andere herkomst, betekenis geeft aan de hulpverlening en aan de contacten met elkaar. Om dat te kunnen doen, kozen we voor een kwalitatieve aanpak. We verzamelden data via een kwalitatieve survey (Wester in Mortelmans, 2007). Daartoe namen we diepte-interviews van geselecteerde respondenten af. Via de analyse van deze interviews bestudeerden we de verscheidenheid in betekenisgeving (Mortelmans, 2007: 135). We hebben niet de

ambitie om uitspraken te doen die representatief zouden zijn voor de volledige populatie van sociaal werkers of van arme cliënten van andere herkomst. Wel streven we theoretische generaliseerbaarheid na: we willen tot theoretische hypothesen komen die de bestudeerde cases overstijgen (Mortelmans, 2007: 443).

De samenstelling van de steekproef gebeurde trapsgewijs en via een vindplaatsgerichte methodiek. Eerst werden acht hulpverleningsorganisaties geselecteerd waarbinnen we op zoek gingen naar respondenten. We selecteerden drie Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) en vijf sociale centra van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Werk (OCMW) in de stad Antwerpen. De keuze voor deze stedelijke context ligt voor de hand: de diversificatie van de samenleving en de resultaten van processen van maatschappelijke ongelijkheid en uitsluiting manifesteren en concentreren zich net daar. Antwerpen leek als op-en-top Vlaamse grootstad een uitgelezen plaats om de effecten van diversiteit en maatschappelijke uitsluiting op hulpverleningsrelaties en -praktijk te onderzoeken. We kozen voor het OCMW en de CAW's omdat we sociaal werkers op de eerste lijn wilden bevragen. We selecteerden diensten in de meest kansarme en gekleurde wijken van de stad, en kozen voor een diversiteit van organisaties wat methodieken betreft: ambulante en residentiële settings, categoriale en meer algemeen gerichte werkingen. Om sociaal werkers te selecteren hadden we een vast criterium: ze moesten ervaring hebben met hulpverlening aan personen in armoede van een andere herkomst. De gecontacteerde organisaties onderzochten zelf wie in aanmerking kwam en bereid was om mee te werken aan een interview.

Ook de rekrutering van cliënten verliep via deze organisaties. Onze criteria om cliënten te selecteren waren 'een andere herkomst hebben' en 'leven in armoede'. We definieerden armoede als een multidimensionaal begrip en benadrukten dus dat armoede niet alleen over een laag inkomen gaat, maar ook over minder kansen krijgen op de arbeidsmarkt, in het onderwijs en op de huisvestingsmarkt. We bezorgden de hulpverleningsorganisaties een lijst met de kansarmoedecriteria van Kind en Gezin (over de thema's maandinkomen, opleiding, huisvesting, arbeidssituatie, ontwikkeling van de kinderen en gezondheid) en vroegen hen om respondenten aan te spreken die op minstens drie van de zes armoedecriteria positief scoorden. De invulling van wat 'andere herkomst' is, lieten we open. De selectie van de cliënten verliep dus via de sociaal werkers en hun inschatting van de armoede-situatie van deze personen. Het kostte veel moeite om het uiteindelijke aantal van zestien respondenten te bereiken. Er was geen sprake van een verdere selectie door de onderzoekers: elke voorgestelde respondent werd geïnterviewd.

De onderzoeksdata werden verzameld via diepte-interviews. Hierbij kozen we voor een halfopen aanpak. Halfopen interviews centreren het verhaal van de respondenten rond een aantal vooraf bepaalde thema's. We stelden twee vragenlijsten op, een voor de interviews met de sociaal werkers, de tweede voor de interviews met de cliënten. De vragenlijst diende telkens als leidraad voor het gesprek. Het was niet de bedoeling alle vragen systematisch te doorlopen. Kenmerkend voor deze halfopen aanpak is dat de respondenten vrij zijn om te vertellen wat ze willen, om hun gevoelens te uiten of anekdotes aan te brengen (Van Robaeys, 2007; Driessens, 2003).

De interviews met de sociaal werkers gebeurden door studenten van de opleiding Sociaal Werk van de Karel de Grote-Hogeschool in Antwerpen. Zij werden in het kader van het vak 'Sociaal-wetenschappelijk onderzoek' bij het onderzoek betrokken en op de interviews voorbereid. Er werden twintig sociaal werkers geïnterviewd. De cliënten werden door Bea Van Robaeys geïnterviewd. Bij drie interviews werd een beroep gedaan op een tolk, de andere verliepen in het Nederlands of Frans. Er werd uiteindelijk met zestien cliënten gesproken tijdens dertien diepte-interviews.

Tijdens de interviews met de sociaal werkers bespraken we verschillende onderwerpen: armoede bij cliënten van andere herkomst en de oorzaken daarvan, de hulpvragen van deze cliënten, het onthaal en het hulpverleningsaanbod. Een ander belangrijk onderwerp was de hulpverleningsrelatie met cliënten van andere herkomst in armoede. We peilden naar de verwachtingen ten aanzien van deze cliënten, naar moeilijkheden en spanningsvelden in de hulpverleningsrelatie en naar de rol van cultuurverschillen daarin.

Met de cliënten spraken we over soortgelijke onderwerpen: hoe ervaren zij het onthaal, wat zijn hun hulpvragen, wat is het hulpverleningsaanbod waarop ze een beroep kunnen doen, hoe tevreden zijn ze? We spraken over de relatie met de sociaal werkers en over wat een sociaal werker tot een goede sociaal werker maakt. We vroegen hen ook welke rol cultuur in de hulpverleningsrelatie speelt.

De interviews met de cliënten vonden, met uitzondering van één interview, plaats bij de respondenten thuis. Op die manier kreeg de onderzoeker een zicht op de leefsituatie. Niet alleen het verhaal van de respondenten gaf inzicht in de ervaren armoede, maar ook de traphallen met gebroken vensters, de armoedige en slecht geventileerde ruimtes, de zakken vol medicatie, de beschimmelde muren. De interviews zelf waren een uitdaging voor de theorieën in vele tekstboeken over kwalitatief interviewen. De taal vormde soms een drempel, maar ook de armoedesituatie zelf. In situaties waar mensen bezig zijn met overleven, is reflecteren over dat

overleven vrijwel onmogelijk. De vragenlijst moest dan ook meermaals aan de kant geschoven worden: op momenten van crisis vertellen respondenten over de situatie zoals ze zich op dat moment voordoet.

De ethische grenzen van kwalitatief onderzoeken kwamen voor de onderzoeker ook scherp in beeld. Wat betekent ‘geïnformeerde toestemming’ om belangeloos aan een onderzoek deel te nemen voor mensen in een armoedecontext? Zeker die respondenten die in extreme armoede leven, hadden – soms onuitgesproken, soms expliciet – de verwachting geholpen te worden. Het was vaak onmogelijk uit te leggen wat een onderzoek en de doelstellingen daarvan zijn: de onderzoeker kon alleen als een potentiële hulplijn worden begrepen.

De onderzoekers hebben op twee manieren geprobeerd hiermee om te gaan. In de meest acute situaties heeft zij na het interview contact opgenomen met de betrokken sociaal werkers om de urgentie van de situatie te benadrukken en de hulpvraag te herhalen. Het tweede antwoord is – naar we hopen – terug te vinden in dit boek. De onderzoekers probeerden zo eerlijk en betrokken mogelijk te verstaan wat het bezoek en het interview aan informatie opleverde. Vanuit de verhalen van de respondenten beschrijven we hun werkelijkheid en klagen we die ook aan.

Bij de analyse van de onderzoeksgegevens kwam het eropaan om de terugkerende elementen uit de gesprekken met de respondenten te halen (Van Robaeys, 2007: 39). Voor de analyse maakten we gebruik van de methodiek van *qualitative coding*, waarbij ongestructureerde gegevens volgens een trefwoordensysteem geïnclassificeerd worden (Driessens, 2003: 225-226). Door de gegevens voortdurend te ordenen en te vergelijken, groeien inzichten over de perspectieven en betekenisgeving van de respondenten in verband met de thema's van het onderzoek.

In de rapportage maken we veel gebruik van letterlijke citaten. We willen de lezers expliciet uitnodigen om deze citaten grondig te lezen en ze niet louter als een illustratie van de tekst van de onderzoekers te beschouwen. Integendeel, de tekst van de onderzoekers is de kanttkening bij de woorden van de respondenten zelf. Zij hebben immers op een zeer krachtige manier de ervaring van hun leefsituatie en werksituatie verwoord. De essentie van dit onderzoek is dan ook net in de citaten terug te vinden.

1.5 DE RESPONDENTEN

Wie zijn nu de respondenten van dit onderzoek? Om de anonimiteit van de betrokken cliënten te waarborgen, kozen we ervoor met schuilnamen te werken. We stellen hen voor aan de hand van een aantal bevroegde sociologische kenmerken. We starten met de sociaal werkers en introduceren daarna de geïnterviewde cliënten. Ten slotte bekijken we de samenstelling van de steekproef met een kritisch oog: we onderzoeken wat de mogelijke impact van de kenmerken van de respondenten op de onderzoeksresultaten is.

1.5.1 DE SOCIAAL WERKERS

1.5.1.1 Werksetting en werkervaring van de sociaal werkers

TABEL 1 WERKSETTING SOCIAAL WERKERS				
<i>Werksetting</i>	<i>OCMW</i>	<i>CAW-ambulant</i>	<i>CAW-residentieel</i>	<i>Totaal</i>
Aantal	10	6	4	20

Er werden tien sociaal werkers van het Antwerpse OCMW geïnterviewd en tien sociaal werkers van de CAW's in Antwerpen. Van de CAW-professionelen werkten er vier in een residentiële setting en zes in de ambulante afdelingen. Negentien respondenten waren meer dan vijf jaar aan het werk.

1.5.1.2 Geslacht, leeftijd en herkomst

TABEL 2 GESLACHT SOCIAAL WERKERS			
<i>Geslacht</i>	<i>Man</i>	<i>Vrouw</i>	<i>Totaal</i>
Aantal	6	14	20

Van de twintig respondenten waren er zes mannen en veertien vrouwen. Negen onder hen waren jonger dan 35 jaar.

TABEL 3 HERKOMST SOCIAAL WERKERS			
<i>Herkomst</i>	<i>Belgisch</i>	<i>Marokkaans</i>	<i>Totaal</i>
Aantal	18	2	20

Twee van de geïnterviewden waren van Marokkaanse afkomst. Zij werkten in diensten die zich specifiek tot deze groep cliënten richtten. De andere achttien hulpverleners waren van Belgische origine en werkten in een niet-categoriale setting.

1.5.1.3 Aard van de hulpverleningsrelaties

De organisatiecontext is van grote invloed op de soort van hulpverleningsrelatie die de sociaal werkers kunnen opbouwen: in de OCMW's volgt men gemiddeld vijftig tot zeventig dossiers, waarbij men de cliënten meestal één keer, soms twee keer per maand ziet. Het hulpverleningsproces kenmerkt zich meestal door een lange looptijd: negen van de tien respondenten geven aan dat ze cliënten langer dan zes maanden volgen. De CAW-hulpverleners volgen over het algemeen minder personen op, zeker in de residentiële sector. De contacten zijn wel frequenter. Men ziet cliënten gemakkelijk eenmaal per week, in de residentiële sector dagelijks. De looptijd is beperkter: zeven van de tien CAW-respondenten vertellen dat dossiers binnen zes maanden worden afgesloten.

1.5.2 DE CLIËNTEN

1.5.2.1 Geslacht en leeftijd

TABEL 4 GESLACHT CLIËNTEN			
<i>Geslacht</i>	<i>Man</i>	<i>Vrouw</i>	<i>Totaal</i>
Aantal	3	13	16

Onder de cliënten waren er drie mannen en dertien vrouwen. Hun gemiddelde leeftijd was 38 jaar, de oudste was 54, de jongste 21.

1.5.2.2 Aantal kinderen en burgerlijke staat

TABEL 5 AANTAL KINDEREN CLIËNTEN						
<i>Aantal kinderen</i>	<i>Een</i>	<i>Twee</i>	<i>Drie</i>	<i>Vier</i>	<i>Vijf</i>	<i>Zes</i>
Aantal	4	2	5	1	3	1

Alle respondenten hadden kinderen: vier respondenten hadden één kind, twee respondenten hadden twee kinderen, vijf respondenten hadden drie kinderen, een respondent vier kinderen, drie respondenten vijf kinderen en een respondent zes kinderen. De helft van de respondenten was bovendien alleenstaand. Er werden twee koppels geïnterviewd.

1.5.2.3 Herkomst

TABEL 6 HERKOMST CLIËNTEN	
<i>Herkomst</i>	<i>Aantal</i>
Kongo	1
Egypte	1
Frans-Martinique	1
Guinee	1
Kosovo	1
Marokko	4
Rusland	3
Slowakije	3
Syrië	1

Vier respondenten hadden een Marokkaanse herkomst, drie respondenten waren afkomstig uit Rusland, een uit Kosovo, een uit Egypte en een uit Syrië. Andere respondenten kwamen uit Kongo (1), Guinee (1), Slowakije (3) en Frans-Martinique (1).

1.5.2.4 Hulpverleningscontext

Elf respondenten werden aangebracht via het OCMW, drie respondenten via de ambulante diensten van het CAW en twee respondenten via de residentiële werkingen van de CAW's.

1.5.3 DE RELATIE TUSSEN DE KENMERKEN VAN CLIËNTEN EN DE ONDERZOEKSRÉSULTATEN

In dit kwalitatief onderzoek staat de diversiteit aan betekenisgeving van cliënten en sociaal werkers centraal. We zoeken naar patronen in wat respondenten vertellen, maar we gaan hierbij niet per se uit van de samenhang van die patronen met bepaalde persoons- of organisatiekenmerken. Hiermee willen we echter niet zeggen dat deze kenmerken de onderzoeksresultaten niet zouden beïnvloeden. Deze studie vertrekt immers van de premisse dat alle respondenten gesitueerd zijn en dat net die gesitueerdheid de ervaringen en betekenisgeving van sociaal werkers, cliënten en onderzoekers meebepaalt. Hoe gevarieerder het databestand in termen van ‘gesitueerdheid’ dus is, hoe meer de diversiteit aan betekenissen aan de oppervlakte kan komen.

Als we de beschrijving van de respondenten van naderbij bekijken, valt vooral een ding op: het kleine aantal mannelijke respondenten, zeker bij de cliënten. Gender zorgt voor een bepaalde kijk op de werkelijkheid en dat betekent dan ook dat in dit onderzoek hoogstwaarschijnlijk een vrouwelijk perspectief op ‘gekleurde armoede’ de bovenhand heeft. Om het lage aantal mannelijke respondenten te verklaren, zijn verschillende denksporen mogelijk. Een eerste mogelijke verklaring is dat de rekrutering van cliënten grotendeels via vrouwelijke hulpverleners verliep. Het is niet ondenkbaar dat zij eerder vrouwelijke dan mannelijke cliënten aanspreken, net vanuit die vertrouwde vrouwelijkheid. Evengoed is het mogelijk dat de hulpverleners inschatten dat vrouwelijke cliënten van een andere herkomst meer aan de armoedecriteria van Kind en Gezin beantwoorden dan hun mannelijke evenknieën. Een derde mogelijke reden ten slotte, kan liggen in de diversiteit aan hulpzoekstrategieën die cliënten hanteren: misschien zijn het vooral alleenstaande vrouwen van een andere herkomst die een beroep doen op de hulpverlening van OCMW en CAW, terwijl andere categorieën andere overlevings- en hulpzoekstrategieën aanwenden.

Als we deze redenering volgen, is het grote aantal vrouwelijke respondenten vooral te verklaren vanuit de samenstelling van het cliëntenbestand van de organisaties zelf. Andere beïnvloedende redenen kunnen het gender van de onderzoekers zijn, een groter wantrouwen ten aanzien van bevragingen bij mannelijke cliënten of gewoon toeval. Een sluitende verklaring kunnen we niet vooropstellen. Het is wel belangrijk deze vrouwelijke gesitueerdheid van de onderzoeksresultaten in het achterhoofd te hebben.

HOOFDSTUK 2

DE ORGANISATIECONTEXT VAN DE SOCIAAL WERKERS

In dit boek staan de perspectieven van sociaal werkers en cliënten op de hulpverleningspraktijk centraal. Vooraleer we hier dieper op kunnen ingaan, dienen we de context van de respondenten te belichten. Contextualisering is immers nodig om de perspectieven en de betekenisgeving van respondenten goed te kunnen begrijpen.

Voor de geïnterviewde sociaal werkers is dat de organisatiecontext waarbinnen ze functioneren. We besteden bijzondere aandacht aan de vraag hoe 'divers' het cliënteel van deze hulpverleningsorganisaties is.

Voor de cliënten is hun leefsituatie in armoede de belangrijkste reden om hulp te zoeken. We zullen deze leefsituatie in het volgende hoofdstuk beschrijven en situeren binnen een theoretisch perspectief op 'gekleurde armoede'.

2.1 VOORSTELLING VAN DE HULPVERLENINGSORGANISATIES

Voor dit onderzoek richtten we ons tot autonome Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW's) en het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn in de stad Antwerpen. In de context van deze organisaties vinden de hulpverleningsrelaties die we bestudeerden plaats. Omdat de organisatiecontext en -cultuur sterk bepalend zijn voor de visie op cliënten, de aard van de sociale interventies en de handlingsruimte van de hulpverlener (zie ook Thompson & Wildavsky, 1986; Engbersen, 1990; Driessens, 2003; Raeymaeckers & Vranken, 2009), schetsen we kort het institutionele kader van deze welzijnsorganisaties.

Beide werksoorten hebben een kernopdracht op het gebied van welzijnsbevordering en de opvang van welzijnsproblemen op de eerste lijn. Een gemeenschappelijk actieterrein situeert zich in de algemene eerstelijnsfunctie naar elke burger en in de aanpak van sociale uitsluiting, armoede, dak- en thuisloosheid. Toch zijn er ook duidelijke verschillen in de wettelijke explicitering van de opdrachten en in de organisatie- en werkvormen waarin ze worden uitgevoerd.

2.1.1 DE CENTRA VOOR ALGEMEEN WELZIJNSWERK IN ANTWERPEN

In de jaren negentig werd onder impuls van het Vlaamse welzijnsbeleid het sterk versnipperde veld van kleinschalige initiatieven voor thuislozen, jongeren, gedetineerden, slachtoffers en mensen met persoonlijke en relationele problemen, gegroepeerd onder de noemer van 'het algemeen welzijnswerk'. In het decreet van 1997 werd een overkoepelende opdracht geformuleerd en werden de vele werksoorten aangezet tot schaalvergroting via fusiebewegingen. De meer dan tweehonderd werkingen hebben zich vervolgens op regionale basis gegroepeerd in 27 CAW's, die daarmee ook meer zichtbare en aanspreekbare partners werden voor het lokaal sociaal beleid en een sterk gedifferentieerd spectrum van vormen van dienst- en hulpverlening konden organiseren (SAW & VVSG, 2007).

De kerntaken van de CAW's zijn:

- op diverse aanspreekpunten mensen met vragen en problemen ontvangen met het oog op vraagverduidelijking, informatie en advies en oriëntatie naar eventuele verdere hulp, ook in crisissituaties;
- psychosociale begeleiding aanbieden die erop gericht is mensen vaardiger te maken in het opnemen van hun rollen in de samenleving en het functioneren in het gewone dagelijkse leven;
- vanuit de concrete hulpverleningspraktijk ook een bijdrage leveren tot het voorkomen van problemen door preventieve acties en beleidssignalering naar andere sectoren, instanties en overheden, met het oog op een structurele verbetering van de positie van de hulpvragers.

Hoe uit zich dat in de praktijk?

De meeste CAW's groeperen een aantal deelwerkingen. Ze hebben een of meer algemene laagdrempelige aanspreekpunten met een zeer generalistisch aanbod dat vooral gericht is op de meest kwetsbare bevolkingsgroepen, met een basisaanbod van maatschappelijk werk en relationele begeleiding. Aan personen met financiële problemen biedt men budgetbegeleiding, soms ook budgetbeheer en schuldbemiddeling. Mensen met relationele of persoonlijke problemen kunnen terecht in centra voor levens- en gezinsvragen of consultatiebureaus, waar vaak ook scheidingsbemiddeling wordt aangeboden.

Jongeren kunnen met hun vragen terecht in Jongeren Advies Centra. Verschillende centra werkten een hulpverleningscontinuüm voor jongeren uit, waarin ook de integrale aanpak van het begeleid zelfstandig wonen en het residentiële aanbod van

de opvangcentra voor jongeren een plaats hebben. Vele centra nemen bovendien initiatieven op het gebied van preventief vormingswerk.

Crisisopvang is ook eigen aan het aanbod van een CAW. Het residentiële aanbod is gedurende de laatste jaren aangevuld met vormen van ambulante of mobiele crisisinterventie. De thuislozenzorg omvat opvangcentra voor mannen, centra met een gemengde werking of opvanghuizen specifiek voor vrouwen (met kinderen), zoals ook de vluchthuizen voor mishandelde vrouwen. Behalve residentiële opvang zijn er ook vormen van minder ingrijpende hulpverlening: straathoekwerk, laagdrempelige inloopcentra en nachtopvangcentra met dienstverlenende faciliteiten en een minimum aan begeleiding, begeleid wonen en zorg- en pensionwonen voor ouder wordende thuislozen met extra zorgbehoeften. Het justitiële welzijnswerk is eveneens ingebed in de Centra voor Algemeen Welzijnswerk. Ze verstrekken hulp- en dienstverlening aan gedetineerden en hun naasten in de gevangenissen. Daarnaast bouwden ze centra voor slachtofferhulp uit. Op verwijzing van justitie voeren ze ook begeleidingsprogramma's uit voor seksuele delinquenten en zetten ze projecten op voor een alternatieve afhandeling van strafrechtelijke procedures (alternatieve straffen, herstellbemiddeling, neutrale ontmoetingsruimten enz.). De meeste centra voeren bovendien projecten of opdrachten uit in het kader van het lokaal sociaal beleid (SOreKA!, 2010).

Op het grondgebied van de stad Antwerpen zijn drie Centra voor Algemeen Welzijnswerk actief: CAW Metropool, CAW De Terp en CAW De Mare. Hoewel ze zich tot een ruimere omgeving dan de stad richten, situeert hun werking zich grotendeels op het grondgebied van de stad Antwerpen. In het onderzoek selecteerden we een aantal deelwerkingen, die het mogelijk maakten een diversiteit aan hulpverleningsrelaties met mensen in armoede van vreemde origine te bestuderen. Het gaat zowel over onthaalwerkingen, gekenmerkt door korte en eerder oppervlakkige hulpverleningsrelaties, als over centra die meer langdurige intensieve begeleidingen aanbieden en over residentiële settings waarin hulpverleners en hulpvragers op een intense wijze met elkaar op pad gaan.

We stellen kort de deelwerkingen voor die meewerkten aan het onderzoek. Als onthaalwerkingen werden het onthaalteam, het wijkgericht onthaal Modem en het Inloopteam Samik van CAW Metropool betrokken. Van ambulante werkingen die meer langdurige begeleiding aanbieden, werden de volgende bij het onderzoek betrokken: het begeleidingsteam voor jongeren van JAC Plus van CAW Metropool, het consulentenbureau met extra aandacht voor vluchtelingen, asielzoekers en mensen zonder papieren van CAW De Terp, het Centrum voor Levens- en Gezinsvragen

(CLG Antwerpen) en Diversi, een dienst van CAW De Mare die zich specifiek richt tot de allochtone bevolking. Tot slot werden ook twee residentiële werkingen opgenomen: vrouwenopvanghuis Het Zijhuis van CAW Metropool en Welzijnszorg, een opvanghuis voor vrouwen van CAW De Terp.

2.1.2 HET OPENBAAR CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN IN ANTWERPEN

Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) is een openbare instelling die autonoom werkt. De oprichting en de werking wordt geregeld door de wet van 8 juli 1976 (de organieke wet op de OCMW's). Artikel 1 van deze wet verwoordt de opdracht als volgt:

Elke persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Er worden Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn opgericht die, onder de door deze wet bepaalde voorwaarden, tot opdracht hebben deze dienstverlening te verzekeren.

Het is een subjectief en wettelijk afdwingbaar recht, maar het blijft onduidelijk wat er onder het 'recht op maatschappelijke dienstverlening' precies wordt verstaan. Een aantal van de doelstellingen is bij wet of decreet bepaald, een aantal andere door het OCMW in overleg met het gemeentebestuur en nog een aantal andere doelstellingen is vrij autonoom door het OCMW bepaald.

Tot de wettelijk opgelegde taken behoren:

- de maatschappelijke integratie door het aanbieden van aangepaste opleiding en tewerkstelling;
- financiële hulpverlening (verstrekken van een leefloon, voorschotten op sociale uitkeringen en huurwaarborgen);
- verlenen van informatie en begeleiding, zodat de hulpvrager zijn wettelijke rechten en voordelen kan doen gelden, kan aansluiten bij een ziekenfonds en zorgverzekering;
- psychosociale begeleiding;
- maatschappelijke dienstverlening aan vreemdelingen (asielzoekers, illegale vreemdelingen en materiële/financiële hulpverlening);
- hulpverlening inzake energiekosten en verstrekken van stookoliepremies;

- dienstverlening met betrekking tot wonen (hulpverlening aan daklozen, bemiddeling bij uithuiszettingen, herhuisvesting van campingbewoners, noodplan voor winterhulp, referentieadres voor daklozen);
- voogdij en materiële bewaring over kinderen;
- bevorderen van sociale, culturele en sportieve participatie;
- coördinatie, overleg over individuele en collectieve behoeften;
- signaalfunctie.

De wettelijk vastgelegde taken omvatten: het beheer van rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen (RVT's), ziekenhuizen, centra voor kortverblijf, dagverzorgingscentra, serviceflats of woningcomplexen met dienstverlening en lokale dienstencentra, de organisatie van diensten aan huis (zoals poets hulp, gezinszorg, thuisverpleging) en het uitbouwen van samenwerkingsinitiatieven in de thuiszorg en eerstelijnsgezondheidszorg, de organisatie van rechtshulp, kinderopvang en schuldhulpverlening. Lokaal gekozen taken zijn verschillend van OCMW tot OCMW. Ze omvatten de aanvullende financiële steun, de materiële steun, de oprichting van een karweien- en klusjesdienst, een sociaal restaurant, een boodschappendienst, maaltijdbedeling...

Met deze ruime opdracht werd het OCMW niet alleen het 'sluitstuk' van de sociale zekerheid, maar ook een initiatiefnemer van publieke sociale dienstverlening. De dienstverlening beperkt zich niet tot materiële, curatieve en financiële hulp, maar is uitgebreid met preventieve, immateriële en ook psychosociale hulp (SAW & VVSG, 2007; SOreKA!, 2010). Cruciaal is ook dat maatschappelijke dienstverlening een subjectief en voor de arbeidsrechtbank afdwingbaar recht is. Door zijn gemeentelijke organisatie is het OCMW in elke gemeente aanwezig met een sociale dienst. Als lokale voorziening richt het zich tot de inwoners van de gemeente. Zijn werking wordt gelegitimeerd door een politieke instantie, de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, die niet alleen de beleidskeuzes maakt, maar ook de beoordeling van individuele steundossiers op zich neemt (Raeymaeckers & Vranken, 2009).

OCMW's hebben een brede taakstelling naar het ruime publiek, maar ze geven prioriteit aan kansarme groepen, groepen die met uitsluiting bedreigd worden en zorgbehoevende bejaarden. Om het recht op maatschappelijke dienstverlening te garanderen, werd in de organieke wet ook een coördinerende opdracht gegeven aan het OCMW met betrekking tot de lokale organisatie van de welzijnszorg. De wet op het recht op maatschappelijke integratie (2002), die het verstrekken van het leefloon nog sterker koppelde aan de werkbereidheidsvereiste en de focus op active-

ring deed toenemen, zorgde in de OCMW's ook voor een bijkomende inzet op het aanbieden van tewerkstellingskansen (Hermans, Raeymaeckers & Casmans, 2010).

Het OCMW van Antwerpen heeft als missie dat het 'voor iedereen die gewoonlijk op haar grondgebied verblijft en dit met eerbiediging van de bestaande regelgeving op duurzame wijze de sociale grondrechten garandeert'. Deze sociale grondrechten vormen de eerste opstap naar een volwaardige integratie die zowel voor het individu als de samenleving noodzakelijk en zinvol is (OCMW Antwerpen, 2008).

Het OCMW voert deze missie uit vanuit een vernieuwde, zeer specifieke structuur. Alle woon-zorgdiensten zijn sinds 1 januari 2009 ondergebracht in een apart OCMW-zorgbedrijf. Aan de sociale dienstverlening, het voorwerp van dit onderzoek, is er niets veranderd. Het departement Maatschappelijke Integratie werkt rond de sociale grondrechten: 'het recht op middelen', 'het recht op activering' en 'het recht op recht'. De 25 sociale centra, verspreid over het grondgebied van de stad Antwerpen, de dienst activering en de diensten rond schuldhulpverlening vormen samen het departement. Het focust op:

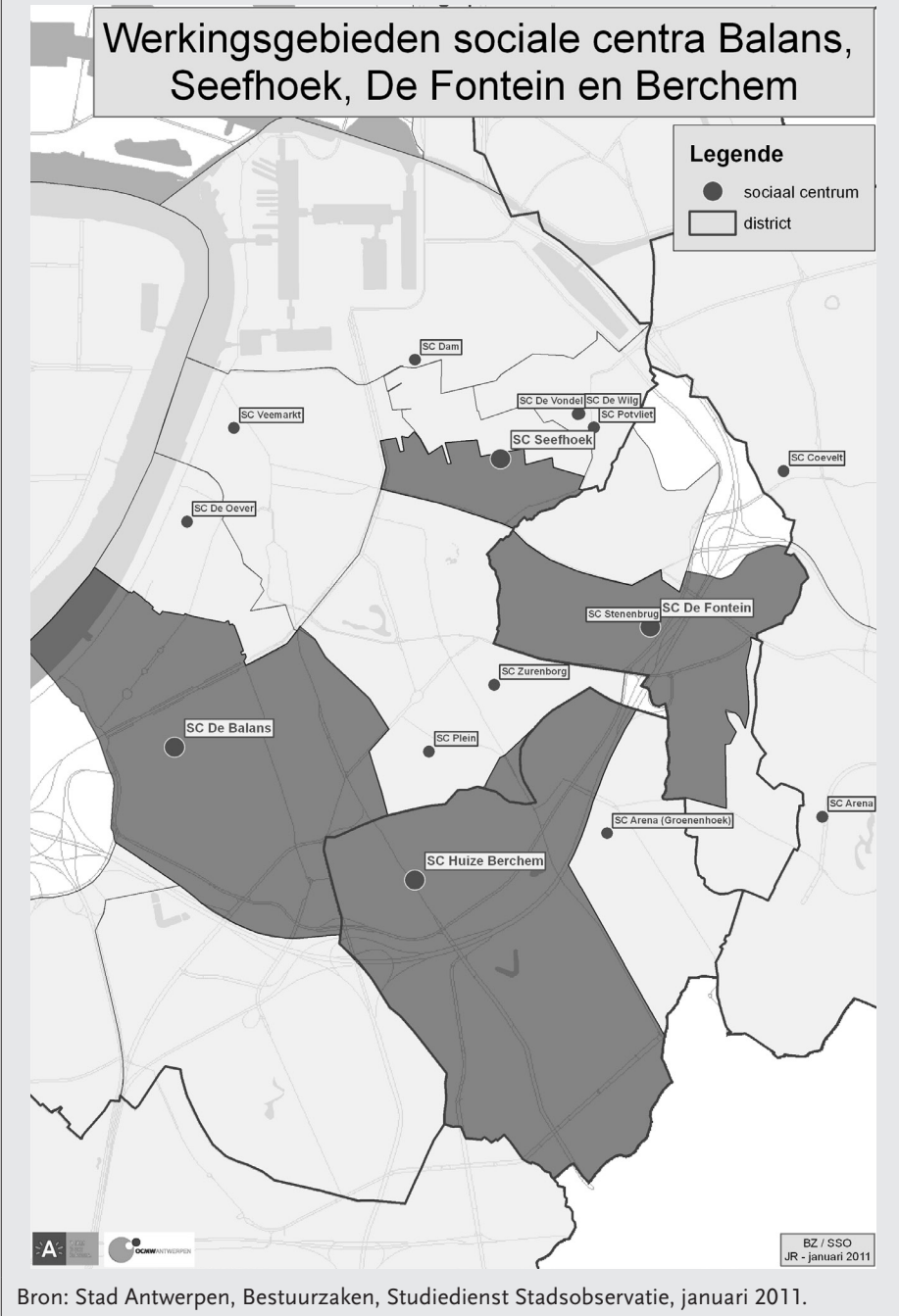
- financiële steunverlening (leefloon, equivalent leefloon, aanvullende steun, tegemoetkoming in thuiszorg en plaatsingskosten van ouderen);
- de activering van OCMW-klanten (opleidingen, werkervaring, sociale activering, samenwerking met VDAB en Werkhaven);
- schuldhulpverlening;
- hulp bij energievragen en -problemen.

De snel veranderende maatschappelijke en beleidscontext voor de maatschappelijk werker op het Antwerpse OCMW wordt kernachtig weergegeven in het voorwoord van het Jaarverslag van OCMW Antwerpen.

In 2009 zette de stijging van het aantal leefloonklanten zich door. Ze is voor een groot deel te verklaren door de economische crisis. Maar ook de migratie stelt het OCMW voor uitdagingen en zorgt ervoor dat we werken met een steeds moeilijker doelgroep die vaak het Nederlands niet machtig is of weinig opgeleid is. Daarom zetten we nog meer in op het activeren van klanten. We beseffen echter dat een gewone job niet voor iedereen haalbaar is. Daarom investeren we ook sterk in 'sociale activering': een zinvolle bezigheid voor iedereen. Het aantal klanten binnen sociale activering verdubbelde in 2009. (OCMW en Zorgbedrijf, 2009: 6)

Vier sociale centra, gesitueerd in de kern van deze ontwikkelingen, die ook deze wettelijke opdrachten en beleidslijnen in de praktijk moeten brengen, werden be-

FIGUUR 1
WERKINGSGBIEDEN VAN DE SOCIALE CENTRA DE BALANS, SEEFHOEK, DE FONTEIN EN BERCHEM



trokken in het onderzoek: De Balans in Antwerpen-Zuid, Berchem, Seefhoek in Antwerpen-Noord en De Fontein in Borgerhout. We kozen centra in meer kansarme buurten, met een hogere concentratie aan bewoners en cliënten van andere etnische afkomst. Ze zijn alle gesitueerd in de negentiende-eeuwse gordel, aan de rand van de stad, waar wijken met arbeidershuisjes gebouwd werden. Sommige delen van de werkingsgebieden van de centra zijn bekend om een concentratie van bepaalde bevolkingsgroepen: de Turkse gemeenschap in Antwerpen-Zuid (het gebied van De Balans) en in Oud-Berchem, de Marokkaanse gemeenschap in Borgerhout (gebied van De Fontein). Seefhoek staat bekend om zijn grote diversiteit aan maatschappelijk kwetsbare bevolkingsgroepen. Het kaartje (*figuur 1*) situeert de werkingsgebieden van de geselecteerde centra.

De beschrijving van de wettelijke opdrachten en de organisatiestructuur van de verschillende welzijnsorganisaties verduidelijkt reeds heel wat verschillen in werkcontext. De werkcontext van het OCMW wordt gekenmerkt door een sterk regelgedreven werking. De uitvoering van de sociale wetgeving en de voorwaardelijkheid in de toekenning van rechten zijn sterk sturend voor de werkwijze van de maatschappelijk werkers. In hun hulpverlening is een consequente en correcte toepassing van de regelgeving vereist en dat zorgt ook voor een sterke bureaucrativering van de hulpverlening. Bovendien is de maatschappelijke dienstverlening een subjectief en voor de arbeidsrechtbank afdwingbaar recht, waardoor zij verplicht zijn om alle hulpvragers die zich aanmelden verder te helpen. Daarnaast vraagt de organisatie van 25 sociale centra, die eenzelfde opdracht uitvoeren en waarbij een gelijke behandeling van cliënten in de verschillende centra beoogd wordt, een meer hiërarchisch, sterk aansturend beleid, wat de handelingsmarge van de afzonderlijke centra kleiner maakt.

De werking van het Algemeen Welzijnswerk is duidelijk minder strikt gereguleerd. De Vlaamse regelgeving is minder gedetailleerd en de grote diversiteit aan deelwerkingen binnen één CAW is ook de reden dat er verschillen in de uitbouw van werkingen mogelijk en zelfs wenselijk zijn. De werkingen hebben hierdoor een grotere autonomie en 'responsabilisering' in de organisatie van het hulpverleningsaanbod. Er is binnen de CAW's meer ruimte voor innovatie, voor interne bijsturing en heroriëntering van middelen en de hulpverlening wordt gekenmerkt door een grotere vrijwilligheid. De hulpverlening is minder geformaliseerd en gebureaucratiseerd en uit zich vaak in meer intensieve hulpverleningsrelaties. De gesprekken kunnen langer duren, de crisisopvang mag intenser zijn, de residentiële opvang laat de opbouw van betrokken vertrouwensrelaties toe. Deze verschillen zullen zich veruitwendigen in een organisatiecultuur en ook gevolgen hebben voor het hulp-

verleningsaanbod, de inhoud van de sociale interventies, de wijze waarop de hulpverlening verstrekt wordt en de manier waarop hulpverleningsrelaties met cliënten van vreemde herkomst tot stand komen.

2.2 DE DIVERSITEIT AAN CLIËNTEEL IN DE HULPVERLENINGSORGANISATIES

De Antwerpse bevolking verkleurt snel; een derde is van een andere etnische afkomst. Gezien hun vaak kwetsbare maatschappelijke positie, komen velen in de hulpverlening terecht. De hulpverleners van de verschillende welzijnsorganisaties in het onderzoek melden een snelle toename van cliënten uit etnisch-culturele minderheden. Ze wijzen ons op de waarneembare evolutie van verkleuring van hun cliëntbestand. Een gedetailleerd zicht krijgen op die evolutie is echter niet eenvoudig. De meeste registratiesystemen stellen ons niet in staat om de diversiteit in het cliëntenprofiel eenduidig in kaart te brengen. De registratie van nationaliteit brengt een onvolledige kijk op de aanwezigheid van etnisch-culturele minderheden en daarom worden tal van pogingen ondernomen om die registraties te verfijnen. In deze paragraaf brengen we een overzicht van de stand van zaken wat betreft de registratie van etnisch-culturele diversiteit in het cliëntenbestand van de betrokken organisaties in een poging om zicht te krijgen op de werkelijke evolutie.

2.2.1 STEEDS MEER KLEUR IN HET CLIËNTENBESTAND VAN DE CAW'S

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk verzorgt als ondersteunings- en expertisecentrum voor het algemeen welzijnswerk de verwerking en ontsluiting van registratiegegevens voor de sector. Op basis van het registratiesysteem Tellus bekijken we de evolutie in de etnische diversiteit in het cliëntenbestand van de CAW's.

De CAW's registreren op twee momenten. De registratie bij het onthaal blijft meestal beperkt, omdat men vele hulpvragers reeds via een eenmalige, korte interventie kan verder helpen door het verstrekken van de juiste informatie of een gerichte doorverwijzing. Bij dit onthaal registreert men of de hulpvrager tot een etnisch-culturele minderheid behoort. Daarbij wordt de beleidsdefinitie uit het Vlaams minderhedendecreet gehanteerd: 'Etnisch-culturele minderheden zijn het geheel van de allochtonen, de vluchtelingen, de woonwagenbewoners en de niet tot

voornoemde groepen behorende vreemdelingen die zich in België bevinden zonder wettig verblijfsstatuut.’

- *Allochtonen die behoren tot etnisch-culturele minderheden*: die personen die zich in een achterstandspositie bevinden door hun etnische afkomst en/of hun zwakke sociaaleconomische situatie en die voldoen aan minstens twee van de volgende criteria:
 - anderstalig;
 - vreemde (afkomstig van buiten België) origine van ouders of grootouders;
 - behoren tot een niet-westerse cultuur.
- *Vluchtelingen*: personen die zich in België bevinden en die aan een van de volgende voorwaarden voldoen:
 - zij zijn door België als vluchteling erkend op basis van het Internationaal Verdrag betreffende de status van vluchtelingen, ondertekend in Genève op 28 juli 1951;
 - zij hebben in België asiel aangevraagd en hun aanvraag werd niet definitief afgewezen.
- *Woonwagbewoners*: personen met een nomadische cultuur die zich legaal in België bevinden en die traditioneel in een woonwagen wonen of gewoond hebben, in het bijzonder de autochtone ‘voyageurs’ en de zigeuners, en degenen die met deze personen samenleven of er in de eerste graad van afstammen.

TABEL 7
ETNISCH-CULTURELE MINDERHEDEN EN ALLOCHTONEN IN HET CLIËNTENBESTAND VAN VLAAMSE EN ANTWERPSE CAW'S³

		2005	2009
Vlaanderen	Etnisch-culturele minderheden bij onthaal	18.085 21%	22.287 26%
	Niet-Belgische origine bij begeleiding	6850 23%	7423 28%
Antwerpen (3 CAW's)	Etnisch-culturele minderheden bij onthaal	4054 36%	4511 44%
	Niet-Belgische origine bij begeleiding	1325 33%	1261 39%

Bron: Tellus cliëntregistratie 2005 en 2009, verwerking Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Legende: Bij onthaal: registratie van etnisch-culturele minderheden – Bij begeleiding: registratie van ‘origine niet-Belg’ waaronder ook cliënten met een Belgische nationaliteit, van wie minstens een van beide ouders of grootouders buiten België geboren is (Vos, 2008).

Het tweede registratiemoment is er wanneer men een meer langdurige en intensieve begeleiding start. Dan registreert de hulpverlener meer gegevens, waaronder ook de

nationaliteit en de afkomst. Bij origine wordt 'het land van herkomst van minstens een van de ouders of grootouders, geboren buiten België' bevraagd (SAW, 2008).²

In Vlaanderen behoorde ruim één op de vijf of 21% van alle cliënten aan het onthaal van een CAW in 2005 tot een etnisch-culturele minderheid. Bij de begeleidingen ging het om bijna één op de vier of 23%. In 2009 behoorde in Vlaanderen reeds één op de vier (26%) van alle cliënten aan het onthaal van een CAW tot een etnisch-culturele minderheid. Hun aandeel in de begeleidingen is ondertussen opgelopen tot meer dan één op de vier (28%) (Vos e.a., 2008). Het grootste aandeel cliënten van vreemde origine is terug te vinden in de opvangcentra voor thuislozen en in het justitieel welzijnswerk.

De cliëntgegevens van de drie Antwerpse CAW's tonen dat de grotere etnische diversiteit in de stad ook tot meer hulpvragen leidt van mensen met een andere etnische afkomst. Voor ieder van de drie CAW's zien we hogere cijfers dan het Vlaamse gemiddelde (Geldof, 2011). In 2005 behoorde 36% van de mensen die zich aanboden bij het onthaal van een van de drie Antwerpse CAW's tot een etnisch-culturele minderheid. In 2009 was dat al opgelopen tot 44%.

Kijken we naar de begeleidingen, dan was anno 2005 ruim één op de drie (33%) van de cliënten van de drie Antwerpse CAW's van niet-Belgische origine. Anno 2009 was dat opgelopen tot vier op de tien begeleidingen (39%).³ Deze cliënten waren afkomstig uit 105 verschillende landen. De grootste groep vormde cliënten van Marokkaanse afkomst, met 17,6% van alle begeleidingen of bijna één op de vijf van de cliënten van wie de origine geregistreerd werd. Daarnaast worden ook relevante groepen van zwart-Afrikaanse, Turkse en Afghaanse origine zichtbaar. Bij deze cliënten van vreemde herkomst bevindt zich ook een belangrijke groep van asielzoekers en mensen zonder papieren, voor wie de hulpverlening nog moeilijker is.

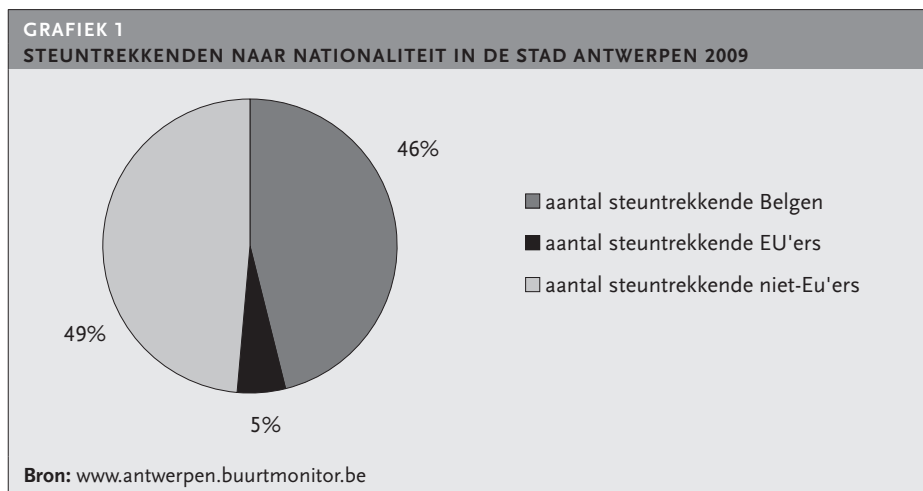
Kortom, de cliëntgegevens van het Algemeen Welzijnswerk tonen een omvangrijke en groeiende groep cliënten van andere etnische afkomst. Hun aandeel in het cliëntenbestand is aanzienlijk groter in de stad Antwerpen dan in Vlaanderen. Bovendien gaat de evolutie snel. Waar we vijf jaar geleden nog één op de drie cliënten van andere etnische origine telden, gaan we vandaag de dag naar bijna één op de twee. Een CAW-medewerker die ervoor kiest om in Antwerpen te werken, wordt uitgedaagd om met een sterk groeiende diversiteit in het cliëntenbestand om te gaan.

2. Met dank aan Gerard Van Menxel voor de gegevens.

3. We merken hierbij echter op dat in dat jaar slechts voor 58% van de cliënten in begeleiding de origine geregistreerd werd.

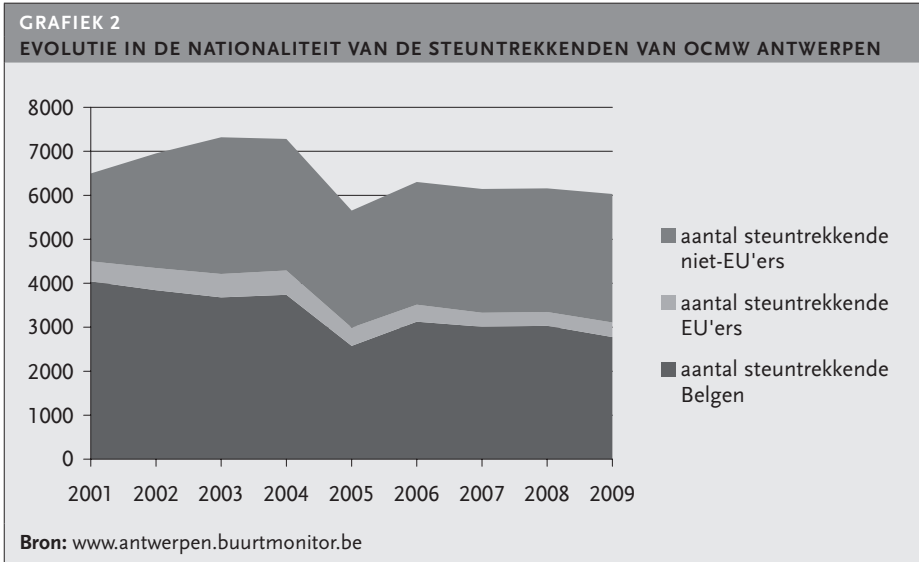
2.2.2 DE ETNISCHE DIVERSITEIT IN HET ANTWERPSE OCMW

Welk beeld geven registratiegegevens van het cliëntenbestand van het Antwerps OCMW? We beperken ons hier tot de cliënten van het departement Maatschappelijke Integratie. Dat zijn die mensen die aankloppen bij een van de 25 sociale centra in de stad voor financiële of andere hulp. We beschikken alleen over nationaliteitscijfers, die nog veel van de etnisch-culturele diversiteit in een populatie verborgen laten. In 2009 beschikte reeds meer dan de helft van de steuntrekkenden van het Antwerpse OCMW niet over de Belgische nationaliteit. Bovendien bevat de groep met de Belgische nationaliteit ook een grote groep genaturaliseerde of nieuwe Belgen, die onzichtbaar worden bij zulke statistische analyses.



De evolutie gaat snel. In 2001 telde het OCMW 62% steuntrekkenden met de Belgische nationaliteit. In 2004 was dat nog 52% en daarna sloeg de balans om. Vanaf 2005 tellen we meer steuntrekkenden met een andere nationaliteit.⁴

4. De sterke daling van het aantal Belgische steuntrekkenden in 2004 is te wijten aan de stijging (of het welvaartsvast maken) van een aantal sociale uitkeringen (tegemoetkoming voor personen met een handicap, gewaarborgde minimumpensioenen en inkomensgarantie voor ouderen).



Op basis van een voorlopige analyse van de cijfers van september 2010 telde het OCMW van Antwerpen 11.633 cliënten. Het cliëntenbestand is weer sterk toegenomen ten gevolge van de financiële crisis, maar ook door een stijging van de hulpvragen ten gevolge van de asiel-, regularisatie- en volgmigratie. Men registreerde 5018 Belgen (43%), 563 EU-onderdanen (4,8%) en 52% mensen van buiten de EU. Het aantal rechthebbenden op 'equivalent leefloon'⁵ verdubbelde op twee jaar tijd, zodat bijna één op de drie van de dossiers financiële steun 'equivalent leefloon' betreft. Het aandeel in de steundossiers dat rechtstreeks gelinkt is aan asiel en migratie steeg daarmee in dezelfde periode van 46% naar 59% (Geldof, 2011).

Om een gedetailleerder beeld van de reële diversiteit in het cliëntenbestand van het Antwerpse OCMW te verkrijgen, werd op 15 maart 2009 een telling uitgevoerd waarbij men als indicator 'geboorteland' hanteerde. Men telde op dat moment 156 verschillende nationaliteiten in de steunverlening. Van de 9798 cliënten van de sociale centra waren er 6322 geboren in een ander land dan België.

5. Voor burgers die niet over de Belgische nationaliteit beschikken.

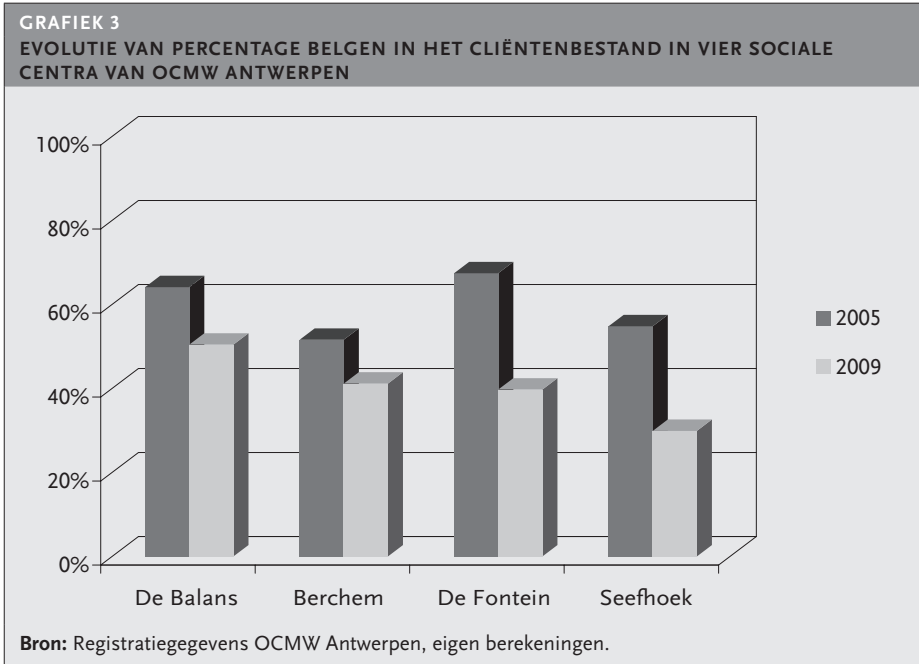
TABEL 8
TOP 10 VAN DE MEEST VOORKOMENDE GEBORTELANDEN IN HET CLIËNTENBESTAND
VAN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE OP 15 MAART 2009

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
België	3476	35,6%
Marokko	853	8,7%
Voormalige USSR	759	7,8%
Voormalig Joegoslavië	602	6,2%
Irak	256	2,6%
Turkije	249	2,5%
Ghana	200	2,0%
China	198	2,0%
Kongo	178	1,8%
Afghanistan	159	1,6%

Bron: Van Fleteren, M. (2009). Project Diversiteit. Onderzoek naar de knelpunten in de werking met allochtonen. Organiseren van vorming voor maatschappelijk werkers. Antwerpen, OCMW Antwerpen, p. 3.

Vervolgens screef men de groep die werd geboren in België op naam. Van de 3476 personen, geboren in België, hadden nog 478 cliënten een allochtoon klinkende naam en/of vreemde nationaliteit. Hieruit kunnen we besluiten dat vandaag zo'n twee derde van de hulpvragers van maatschappelijke integratie van het OCMW Antwerpen van andere etnische afkomst is (Van Fleteren, 2009: 3).

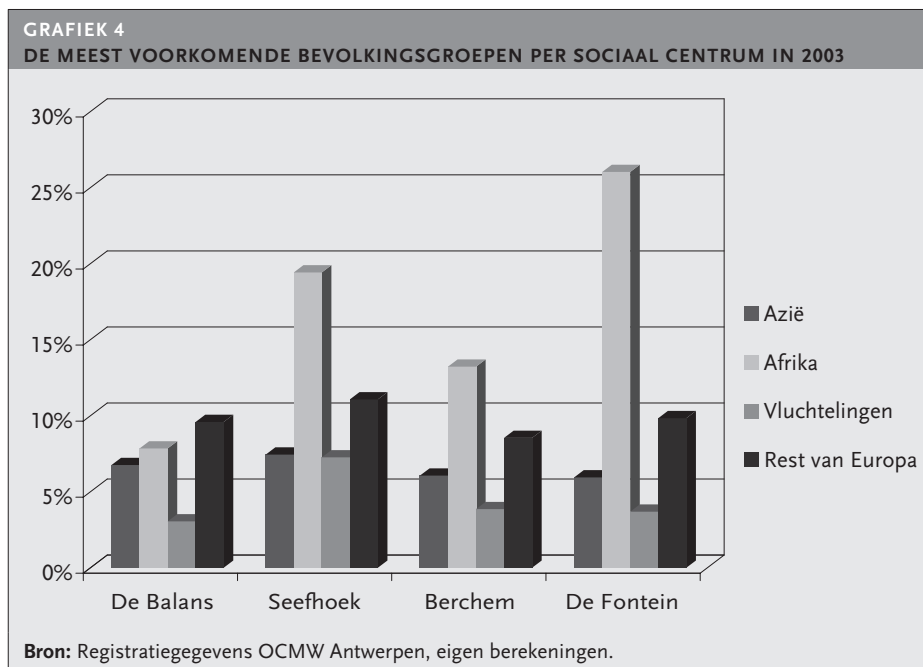
Net zoals de diversiteit in een stad als Antwerpen veel groter is dan in de doorsnee Vlaamse gemeente, is de diversiteit ook in de stad nog ongelijk verdeeld. Daarbij is er een sterke link tussen het aandeel mensen van andere etnische afkomst in een wijk en het aantal mensen dat een beroep doet op hulp van het OCMW. We kozen voor ons onderzoek vier sociale centra in buurten met een concentratie van etnisch-culturele minderheden. We selecteerden sociaal centrum Seefhoek in Antwerpen-Noord, sociaal centrum De Balans in Antwerpen-Zuid, De Fontein in Borgerhout en sociaal centrum Berchem. Om een beeld te geven van de specifieke werkcontext in deze centra, presenteren we tot slot ook enkele nationaliteitsgegevens met betrekking tot hun cliëntenbestand.



Het cliëntenaantal is in alle centra aanzienlijk gestegen. Sociaal centrum De Fontein kenmerkte zich door een stijging van 11%, De Balans en Berchem respectievelijk van 20% en 25% en sociaal centrum Seefhoek registreerde zelfs een stijging met 40% in deze periode van vier jaar. Het percentage Belgen is in alle centra in dalende lijn (terwijl de absolute aantallen ongeveer gelijk blijven). Dit betekent dat er zich een aanmerkelijk grotere groep van inwoners met een niet-Belgische nationaliteit aanmeldt in deze sociale centra. Terwijl alle centra in 2005 nog een (soms ook wel nipte) meerderheid aan cliënten met de Belgische nationaliteit telden, registreerden ze in 2009 alle een ruime meerderheid aan niet-Belgische cliënten. Sociaal centrum De Fontein in Borgerhout onderging de sterkste daling in aandeel van cliënten van Belgische nationaliteit (van 66% naar 40%). Sociaal centrum Seefhoek in Antwerpen-Noord registreert nog slechts 30% Belgen, waaronder ook nog een betekenisvolle groep 'nieuwe Belgen'.

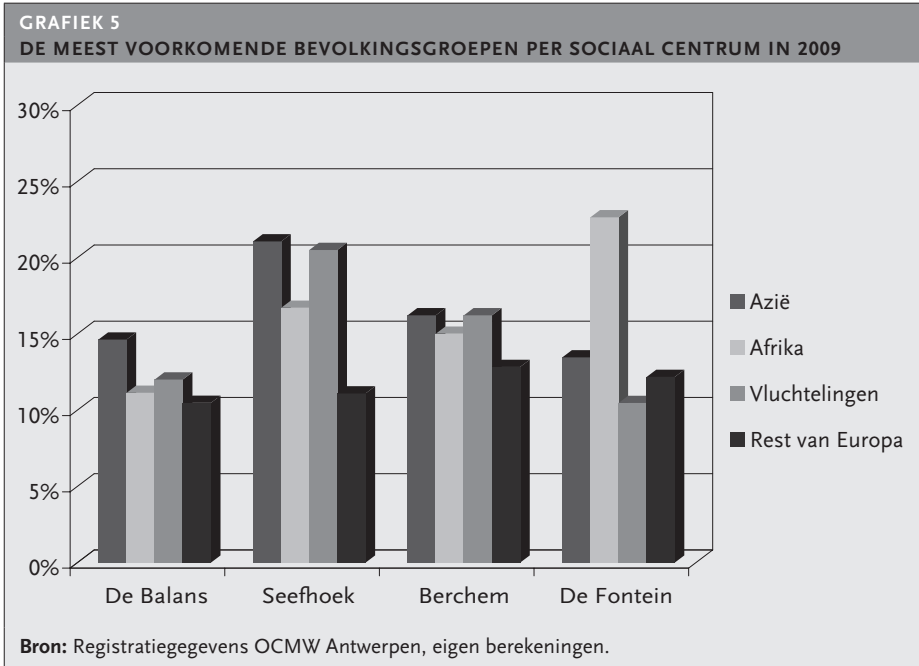
De diversiteit in nationaliteiten is in deze centra ook zeer groot. Wanneer we het aandeel van de sterkst vertegenwoordigde bevolkingsgroepen in de geselecteerde centra in ogenschouw nemen, vallen ons ook verschillen tussen de wijken en hun cliënten op, evenals verschuivingen in de loop van de tijd. We brachten voor deze

analyse nationaliteiten samen per werelddeel en lieten de groep met de Belgische nationaliteit hier buiten beschouwing.



In 2003 zien we in verschillende centra een betekenisvolle groep van mensen met een nationaliteit van een Afrikaans land. Deze groep bereikte in sociaal centrum De Fontein meer dan 25%. De populatie met een Marokkaanse nationaliteit maakte daar het grootste deel van uit. Zij vertegenwoordigden 17% van de cliëntenpopulatie in het Borgerhoutse sociaal centrum De Fontein. In sociaal centrum Seefhoek vertegenwoordigde de groep van Afrikanen bijna 20%, maar de diversiteit in nationaliteiten was groter in deze groep; 6% had de Marokkaanse nationaliteit.⁶ De sociale centra De Balans en Berchem registreren ook een betekenisvolle groep van cliënten met de Turkse nationaliteit. We constateerden dat in 2003 het aandeel van vluchtelingen alleen in sociaal centrum Seefhoek meer dan 5% bedroeg.

6. Om de complexiteit te illustreren, willen we erop wijzen dat ook cliënten met een Nederlandse, Spaanse of Franse nationaliteit vaak van Marokkaanse origine zijn. De migratietrajecten van mensen zijn vaak niet zo eenduidig.



2009 toont ons een heel ander beeld. Het aandeel van de meest voorkomende niet-Belgische bevolkingsgroepen is duidelijk groter geworden in het totale cliëntenbestand. Elke groep neemt een aandeel van minstens 10% voor zich, terwijl dat in 2003 nog vrij uitzonderlijk was. Sommige groepen bereiken zelfs 20%. Bovendien zijn heel wat burgers van andere etnische afkomst ondertussen Belg geworden. Ze verdwijnen dan uit deze statistieken. Samen tellen de betrokken sociale centra 93 verschillende nationaliteiten. Het aandeel vluchtelingen dat zich aanmeldt, is sterk toegenomen in de verschillende centra. Bij sociaal centrum Seefhoek gaat het om 20% van het cliëntenbestand en in Berchem om 16%. Seefhoek registreert ook een belangrijke groep Aziaten. Dan gaat het om mensen uit China, Nepal, Armenië, Irak en Afghanistan. Sociaal centrum De Fontein bleef gekenmerkt door een belangrijk aandeel Afrikanen, van wie de helft Marokkanen. Andere Afrikaanse landen van herkomst die vaker voorkomen, zijn Somalië, Ghana, Kameroen en Kongo. De Balans en Berchem behouden een betekenisvolle groep van cliënten met de Turkse nationaliteit.

TABEL 9 DE MEEST VOORKOMENDE NATIONALITEITEN PER CENTRUM					
<i>Sociaal centrum</i>	<i>eerste plaats</i>	<i>tweede plaats</i>	<i>derde plaats</i>	<i>vierde plaats</i>	<i>Totaal aantal klanten</i>
De Fontein	Marokko (47)	OVN-vluchteling ⁷ (38)	Nederland (13)	Armenië (11)	444
Seefhoek	OVN-vluchteling (107)	China (43)	Marokko (41)	Afghanistan (23)	687
Berchem	OVN-vluchteling (45)	Marokko (29)	Irak (16)	Nederland (15)	436
De Balans	OVN-vluchteling (30)	Marokko (27)	Turkije (11)	Afghanistan (10)	518
Algemeen	OVN-vluchteling (1017)	Marokko (824)	Nederland (216)	Armenië (214)	

Bron: Van Fleteren, M. (2009). Project Diversiteit. Onderzoek naar de knelpunten in de werking met allochtonen. Organiseren van vorming voor maatschappelijk werkers. Antwerpen, OCMW Antwerpen, p. 4-5.

Uit de analyse van de meest voorkomende nationaliteiten in de cliëntenpopulatie van 2009 bleek dat het aandeel van vluchtelingen in de door ons geselecteerde centra nog verder steeg. Ook de groep met Marokkaanse nationaliteit blijft zeer relevant in deze Antwerpse centra. Ze komen in de vier centra op de eerste of tweede plaats. Opmerkelijk is ook de groep uit Afghanistan die zichtbaar wordt in de cliëntenpopulatie van het OCMW.

Deze analyse laat ons concluderen dat de verkleuring van het cliëntenbestand van het OCMW van Antwerpen snel gaat. Zelfs de nationaliteitscijfers, die slechts een deel van de herkomst van burgers onthullen, tonen dat anno 2009 meer dan de helft van de cliëntenpopulatie in Antwerpen geen Belgische nationaliteit meer heeft. In de centra waar wij het onderzoek uitvoerden, ligt het aandeel van mensen met een Belgische nationaliteit nog lager (tot 30% in Seefhoek). Meer dan 93 nationaliteiten dienen zich vandaag de dag aan bij een kleine groep sociaal werkers van een sociaal centrum in een kansarme buurt. De groep vluchtelingen wordt eveneens betekenisvol. De maatschappelijk werker van het OCMW krijgt dus werkelijk de wereld over de vloer. De toepassing van de wetgeving voor de toekenning van sociale rechten en het begeleiden van deze groepen naar een passende integratie binnen de beleidslijnen van het OCMW wordt daarmee ook een steeds complexere opdracht. In een recent artikel formuleert voorzitter Monica De Coninck (2011) dat als volgt: 'De sociale dienst van het OCMW evolueerde in de af-

7. OVN-vluchteling is een vluchteling wiens asielaanvraag gegrond werd verklaard.

gelopen jaren meer en meer van een eerstelijnsdienst voor heel de bevolking naar een integratiedienst voor nieuwkomers.’ (De Coninck, 2009: 25)

2.3 HET CLIËNTPROFIEL VAN HET WELZIJNSWERK IN DE STAD VERKLEURT

Deze cliëntcijfers weerspiegelen de maatschappelijk kwetsbare positie van vele mensen met een migratieachtergrond in Antwerpen. Het aandeel van mensen van vreemde afkomst in de cliëntenpopulaties van OCMW en CAW is aanzienlijk groter dan hun aandeel in de Antwerpse bevolking. Tegelijk toont de evolutie in het eerste decennium van de eenentwintigste eeuw ook de exponentiële groei van hulpvragen van mensen van andere etnische afkomst in de stad Antwerpen. Een groeiende groep van cliënten behoort tot een etnisch-culturele minderheid. En die cliëntengroep, gekenmerkt door een enorme diversiteit aan culturen en afkomst, maakt nu zelfs de meerderheid uit van de cliëntenpopulatie van verschillende welzijnsvoorzieningen. Dat maakt de hulpverlening complexer. De combinatie van een toenemende *case load*, een grotere culturele diversiteit, sterke sociaaleconomische uitsluiting en een complexiteit van probleemsituaties stelt het sociaal werk in de grootstad voor heel wat uitdagingen. In wat volgt brengen we een deel van die realiteit in beeld, door in te zoomen op de verhalen achter deze cijfers.

HOOFDSTUK 3

HET LEVEN IN ARMOEDE VAN DE CLIËNTEN

3.1 DE INTERACTIE TUSSEN KLASSE EN ETNICITEIT ALS THEORETISCHE BRIL

De sociale structuur van onze samenleving beïnvloedt in sterke mate de levenskansen van individuele burgers. De hoge armoederisicocijfers voor groepen van niet-Europese origine in België vormen hiervan een duidelijke illustratie. Milton Gordon introduceerde in 1964 de term *ethclass* om de gecombineerde invloed van lage klasse en etniciteit te benoemen. Klasse en etniciteit interageren en versterken elkaar. Om na te gaan hoe de combinatie van lage klasse en etniciteit de levenskansen van personen beïnvloedt, deed Gordon kwalitatief onderzoek naar de *ethnic reality*, of anders gezegd, de leefwereld van verschillende minderheidsgroepen. In het beschrijven van de *ethnic reality* wordt geprobeerd het microniveau van het levensverhaal samen te brengen met het macroniveau van de samenleving.

Onderzoek naar de *ethnic reality* van arme groepen van andere herkomst in België is van recente datum. Tot voor enkele jaren besteedde het armoedeonderzoek in België geen of zeer weinig aandacht aan personen van een andere herkomst. Er werden wel onderzoeken gevoerd naar de arbeidsmarktpositie van personen van buitenlandse herkomst, naar de problemen die deze bevolkingsgroepen hebben in de diverse schoolsystemen en naar de discriminatie die hen onder andere op het gebied van huisvesting parten speelt (Okkerse & Termote, 2004; Lelie & Van Dam, 2005; Goossens, 1999). Geen enkele studie behandelde echter de hele socio-economische situatie van personen van buitenlandse herkomst of onderzocht het armoederisico waarmee deze groepen worden geconfronteerd.

Van Robaey, Vranken, Perrin en Martiniello onderzochten in 2007 voor het eerst of personen van buitenlandse herkomst een groter risico lopen dan personen van Belgische herkomst om in armoede te leven. Uit hun analyse van de inkomensgegevens van een representatief deel van de bevolking op Belgisch grondgebied, bleek dat alle groepen met een niet-Belgische herkomst een hoger risico lopen om in inkomensarmoede te moeten leven. Personen van Marokkaanse of Turkse herkomst

kenmerken zich door een zeer groot armoederisico: ongeveer de helft van hen is inkomensarm.

Kwalitatief onderzoek door dezelfde onderzoekers (Van Robaeyns e.a., 2007; Krols & Van Robaeyns, 2008) naar de specificiteit van de leefwereld van armen van Marokkaanse en Turkse herkomst toonde dat de gemeenschappelijkheid van armoede-processen en -situaties bij personen van Belgische en van buitenlandse herkomst groot is. Armen van buitenlandse herkomst worden, net als 'autochtone' armen, gedwongen om te gaan met beperkte middelen (gering inkomen, lage of onaangepaste scholing, geen of precare arbeid) en om de frustraties die daaruit voortvloeien onder controle te krijgen. Behalve deze gemeenschappelijke noemer constateerden we ook specifieke kenmerken van armoede bij personen van Marokkaanse en Turkse herkomst. Zo verschilt hun behoeft patroon op een aantal punten van dat van personen van Belgische herkomst. Ook het gehanteerde referentiekader is anders: eerstegeneratiemigranten gebruiken vaak nog de socio-economische omstandigheden van het land van herkomst als belangrijkste referentiekader voor de eigen situatie. Hoewel de feitelijke omstandigheden vaak moeilijk zijn, ervaren zij dat dikwijls niet in dezelfde mate als autochtone armen en tweede- en derdegeneratiemigranten in armoede dat doen.

Hierna beschrijven we een deel van de *ethnic reality* van onze respondenten. We zoomen in op hun leefwereld en verbinden de individuele verhalen van de respondenten met het theoretische concept armoede. Voor personen van een andere herkomst in armoede zijn de obstakels om vooruit te raken in het leven enorm.

3.2 ARMOEDE IS... OVERLEVEN IN EEN WEB VAN PROBLEMEN

Het leven van Naïma kantelde toen haar man en zichzelf werkloos werden. De spanningen in het gezin namen toe. Haar man nam zijn toevlucht tot drugs. Ze konden de lening voor hun huis niet meer financieren en de schulden stapelden zich op. Naïma verliet haar man in 2006. Het lukte haar niet om zelf een betaalbare woning te vinden en ze kwam in een vluchthuis terecht. Haar man wilde dat ze naar hem terugkeerde. Naïma had het heel moeilijk om zich daartegen te verzetten. Het OCMW hielp haar met het vinden van een huurappartement en stelde zich borg voor haar. Kort nadat ze alleen ging wonen, werd Naïma ziek. Ze vermoedde dat

ze borstkanker had. De financiële armoede en haar onbekendheid met het sociale systeem hadden tot gevolg dat ze haar behandeling maandenlang uitstelde:

R: Toen ik kanker kreeg, had ik niet de middelen om me te laten verzorgen in het ziekenhuis. Ik had vijftig euro om de volledige maand te leven! Ik had veel schulden, ik had een schuld op de bank, honderd euro, ik had schuld bij de Carrefour, vijftig euro per maand. Ik had... beaucoup de truques. Ik moest vierhonderd euro betalen voor de schulden en vierhonderdvijftig voor de huur van het huis. Er bleef zeer weinig over om van te leven. Men heeft mij wel dingen gegeven vanuit een organisatie toen: melk, bloem, olie... Dat was goed. Ik ben ziek geworden in januari met kanker. Maar ik was niet zeker dat het kanker was. Voor een mammografie is er een visite nodig. Je moet 25 euro betalen. Maar 25 euro om naar de dokter te gaan, dat had ik niet. Maart, april, mei, juni tot en met augustus was ik ziek, maar ik heb geen mammografie laten doen. (...) Daarna heeft een dokter gezegd: we gaan dat uitleggen aan de sociaal assistent. Ze moeten voor jou een papier maken en daarna zul je verzorgd worden. Zij zullen voor jou betalen.

Op het moment van het interview was Naïma van haar ziekte genezen. Haar leven was gestabiliseerd. Toch heeft het heel wat voeten in de aarde gehad om alle problemen aan te pakken. Het is een proces dat nog steeds gaande is en het sociaal werk speelt een belangrijke rol in haar stapjes voorwaarts. Ze had, naar eigen zeggen, echt hulp nodig om van haar man te scheiden, een woonplaats te vinden, haar schulden af te betalen. Ze had hulp nodig om de toegang tot gezondheidszorg te vinden en na haar operatie thuis verzorging te krijgen. Ze leerde in het hulpverleningsproces verschillende dingen: een budget beheren, maar ook zelfvertrouwen krijgen. De sociaal werker schreef haar in voor Nederlandse les en begeleidt haar in de moeilijke zoektocht naar werk.

Het verhaal van Naïma maakt het multidimensionale karakter van armoede duidelijk. Armoede betekent een cumulatie van problemen op verschillende domeinen die zich bovendien tegelijk aanbieden (Vranken & Deboyser, 2005). Ook in de verhalen van de andere respondenten komt die verstrengeling van problemen aan bod. De respondenten zijn – op één persoon na – niet actief op de arbeidsmarkt en hebben vaak een lage scholing. Ze hebben niet alleen financiële en materiële moeilijkheden en tekorten maar ook huisvestingsproblemen en te hoge energiekosten. Die hangen samen met of versterken aanwezige gezondheidsproblemen.

Huisvestingsproblemen zijn prominent aanwezig: acht van de dertien respondenten hopen via de hulpverlening iets aan hun erbarmelijke huisvestingssituatie te

kunnen veranderen. Twee respondentes verbleven op het moment van het interview in een vluchthuis en hadden nog geen zicht op een nieuwe thuis. Een andere respondente was tijdens haar leven al verschillende keren thuisloos geweest. Vier van de respondentes woonden in zeer kleine panden. Jamilla bijvoorbeeld woont met haar vijf kinderen in een appartement van vijftig vierkante meter met twee kleine slaapkamers. Hadija leeft met haar man en vier kinderen in een vergelijkbare flat. Arena en Semaya wonen in onbewoonbare panden. Bij Arena regent het binnen:

R: Ik zeg hem (de sociaal werker) dak kapot, alle water komt naar binnen! Die keuken: alles kapot, die keuken, alles kapot. (...) Met vijf kinderen! Hier is niets in orde. Kapot, kapot, water komt naar binnen, water komt naar binnen. Het appartement is niet goed, niet goed!

Semaya woont in een voormalig winkelpand op de benedenverdieping. Er is geen verwarming. Ze betaalt per vijf dagen 28 euro aan brandstof om met twee petroleumkachtjes de ergste koude te bestrijden. Ze leeft daar samen met haar drie kinderen, van wie de jongste zes maanden oud is. Er komt geen stromend water uit de kranen in de kleine badkamer, maar langs de muren loopt er water naar binnen. Semaya beschrijft haar huisvestingssituatie als volgt:

R: Voor mij op dit moment is het heel erg noodzakelijk om te verhuizen. Alle kinderen zijn astmatisch. Het is nu heel koud, ik moet twee radiatoren aanzetten omdat het zo koud is. Door het water zijn alle meubels rot. Ik heb geen bedden, de kinderen slapen op matrassen. Je mag het zien (Semaya neemt interviewster mee naar de slaapruijnte). Zie je? Al mijn meubels zijn rot. Alles is rot omdat het water stroomt (ze toont de muur waar het water afloopt).

I: Als het regent?

R: Nee, zelfs niet als het regent, de muur is rot, als ze boven douchen, loopt het water hier. Mijn meubels, mijn bed is rot. Zie je, zie je? (Semaya neemt interviewster mee naar de douche). Zie je, zie je, er is geen water! Alles is afgesloten. Om te wassen, het is moeilijk voor mij! Ik moet dit nemen (een kom), en water nemen (aan de gootsteen) en op het vuur zetten en mijn kinderen hier wassen. Zoals ik al zei, dat is een groot probleem voor mij.

I: En hoeveel betaalt u voor dit appartement?

R: Ik betaal 400 euro.

Ook andere respondenten klagen over vochtproblemen. En daaraan gekoppeld vertellen Naïma, Hadija, Semaya en Jamilla over de astmaproblemen van hun kinde-

ren. Allemaal gebruiken ze medicatie, allemaal hebben ze het binnen zo benauwd. Naïma vertelt:

R: Als zij uit de school komen, hij zegt: 'Mama, kom mee naar buiten.' Ik moet met hem naar buiten. Yasir heeft ook een fietsje beneden. Ik moet met mijn kinderen naar buiten, 's avonds ook. Omdat zij zijn astmatisch, zij voelen dat het benauwd is.

Semaya is met haar jongste zoon naar het ziekenhuis gegaan. De lucht in huis vormt het grootste probleem:

R: Het probleem is de lucht. Het is koud, ik moet verwarmen. Het is moeilijk, al mijn kinderen hebben astmaproblemen. Kijk, gisteren zijn we naar het ziekenhuis geweest en ze hebben deze pomp meegegeven voor mijn baby (toont een grote medische pomp).

I: Is dat voor het kleintje?

R: Ja. 's Nachts, het is nodig dat ik de verwarming opzet, het is te koud. Maar dat maakt het moeilijk om te ademen. Dus ik moet 's nachts opstaan opdat hij goed zou kunnen ademen. Overdag laat ik hem hier (in de woonruimte), want ik kan hem niet opsluiten in die kamer.

I: Omdat het daar te vochtig is?

R: Ja, ja. Voor al mijn problemen ik moet echt verhuizen. Mijn kinderen, ze hoesten, ze hebben pijn aan het hoofd, ze hebben de griep.

De slechte huisvestingssituatie zorgt ook voor extra financiële problemen wegens de hoge energiekosten. Die vergroten vaak de schuldenproblematiek en dat legt een hypotheek op de verbetermogelijkheden voor de huisvestingssituatie. Zo vormt armoede langzaam maar zeker een steeds nauwsluitender web, waaruit de betrokkenen alsmaar moeilijker bevrijd raken.

3.3 ARMOEDE IS... WEINIG TOEGANG HEBBEN TOT ECONOMISCH, SOCIAAL EN CULTUREEL KAPITAAL

Mensen in armoede hebben te beperkte middelen om de kloof tussen wat ze nastreven, hun doelen, en de situatie waarin ze zich bevinden te overbruggen. Ze hebben gebrekkige financiële middelen, weinig scholing en weinig toegang tot arbeid. Ook de hulp van een sociaal netwerk is niet of in mindere mate beschikbaar. Mensen in

armoede zijn vaak sociaal geïsoleerd of ze leven in een netwerk waar weinig actieve hulpbronnen aanwezig zijn (Driessens, 1994).

Voor armen van een andere herkomst is behalve dit economisch en sociaal kapitaal, vaak ook het noodzakelijke cultureel kapitaal ontoegankelijk. Ze zijn niet op de hoogte of worden afgesneden van bepaalde kennisinhouden, vaardigheden en zelfs verwachtingen die personen in onze samenleving vooruit helpen (Van Robaeyns e.a., 2007: 100). In dit onderzoek constateerden we duidelijk de ontoegankelijkheid van economisch kapitaal, van een klein of zwak netwerk en van weinig cultureel kapitaal voor de respondenten. Deze gebrekkige hulpbronnen kenmerken de armoede van de respondenten en vormen belangrijke hinderpalen om uit de armoedesituatie te raken.

3.3.1 WEINIG TOEGANG TOT KRACHTIGE SOCIALE NETWERKEN

Sociaal kapitaal is de term die Bourdieu gebruikte om te verwijzen naar 'het geheel van bestaande of potentiële hulpbronnen dat voortvloeit uit het bezit van een meer of minder geïnstitutionaliseerd duurzaam netwerk van relaties' (Bracke, 1996: 26). 'Het volume van het sociaal kapitaal dat een bepaalde actor bezit, hangt af van de grootte van het netwerk van relaties dat hij effectief kan mobiliseren en van de hoeveelheid (economisch, cultureel en symbolisch) kapitaal die ieder van zijn kennissen in particulier bezit heeft.' (Bourdieu, 1992: 132)

De zestien cliënten die we tijdens dit onderzoek interviewden, bezitten nauwelijks sociaal kapitaal. Alleen Hadija gaf te kennen hulp van haar familie en vrienden te krijgen. De andere respondenten hadden zeer weinig mensen of zelfs niemand (buiten de hulpverlening) om hen te helpen. Enkele letterlijke bewoordingen van Arena, Larisa, Hewaida en Naïma.

R: Ik ben alleen, alleen het is moeilijk. Alleen gaan brengen kindje, alleen gaan naar de Aldi, alleen gaan naar... Het is moeilijk.

R: Ik heb geen plaats. Ik heb geen familie hier. Ik ben alleen hier.

R: Ik ben alleen hier, de psychiater is de enige met wie ik over mijn problemen kan spreken, ik heb geen vrienden hier in België.

I: Vriendinnen?

R: Niets vriendinnen. Ik ben alleen.

I: *Zijn er nog andere mensen buiten dit huis die jou helpen? Vriendinnen of familie of...?*

R: *Ja, mijn vriendin.*

I: *Heb je nog andere mensen?*

R: *Nee.*

R: *Als ik Nederlands kende, oké, als ik iemand had die me hielp, een vriendin bijvoorbeeld die bij mij komt en dat zou doen, dan zou het gaan maar ik heb niemand. Hier in Antwerpen ken ik niemand.*

Semaya, Ife en Naïma vertelden over de beperkte inzetbaarheid van hun sociaal netwerk: mensen kunnen of willen hen niet helpen. Hun kennissen hebben noch de financiële middelen, noch de tijd om zich de problemen van deze respondenten aan te trekken.

R: *Ja kijk, naar je ouders gaan met zes kinderen, dat gaat niet hé. Ik ben blij dat er zulke organisaties bestaan. Anders was ik wel verloren, ja.*

I: *Eigenlijk was de zorg te groot om te zeggen, ik ga op de familie een beroep doen?*

R: *Ja.*

I: *Hulp vragen aan jouw ouders...*

R: *Nee, dat gaat niet! Dat gaat niet! Zes kinderen!*

R: *Als, ik heb geen familie hier in België, maar als ik hier familie in België had, ze hadden me niet kunnen helpen. Omdat het een operatie was die geld kostte, medicamenten die veel geld kostten.*

I: *En de Afrikaanse gemeenschap, heb je daar vrienden die je kunnen helpen met de kinderen of...*

R: *Neen, dat is niet mogelijk. Iedereen is druk bezig. Zij hebben ook kinderen, zij gaan naar het werk, ze hebben allerhande zaken te doen, dus hier, er is niemand die je kan helpen.*

Ife wijst nog op een ander fenomeen. Hoe minder middelen men in een ruilrelatie kan inzetten, hoe minder ruilrelaties zich zullen aandienen (Van Robaeyns e.a., 2007: 115). Armoede zorgt ervoor dat het netwerk van personen in armoede afkalft (Engbersen, Van der Veen & Schuyt, 1987).

I: Dat soort emotionele steun, krijg je dat niet van je familie op dat moment?

R: Neen, dat heb ik niet gekregen, helemaal niet. Mijn moeder wel maar de rest niet. Integendeel: als je arm bent, ze kennen je niet meer.

3.3.2 DE MOEILIJKE OPBOUW VAN ERKEND CULTUREEL KAPITAAL

R: Het is een beetje zoals autorijden zonder rijbewijs, dat geeft ook problemen. Ik wil wel alles alleen kunnen doen maar ik weet de weg niet.

Cultureel kapitaal verwijst naar de som van iemands opleiding, cognitieve vaardigheden en culturele kennis. Net zoals de andere vormen van kapitaal is de mate van cultureel kapitaal dat iemand bezit afhankelijk van de toegang die men heeft tot opleidingen en kennisbronnen. De migratiesituatie zorgt voor een bijkomend probleem: het culturele kapitaal van de respondenten ‘werkt’ in de nieuwe omgeving niet of veel minder. Bourdieu spreekt in dit geval over ‘hysteresis’: de eigen verworven kennis is in de nieuwe omgeving ontoereikend als middel om zich te handhaven. De respondenten getuigden over hoe moeilijk het is om hun weg te vinden in de Belgische samenleving. Verschillende drempels verhinderen dat.

De gebrekkige kennis van het Nederlands bijvoorbeeld is een groot struikelblok in het dagelijkse leven.

R: Toen ik problemen had met mijn man, toen ik scheidde van mijn man, ik had geen taal. Het Nederlands kende ik niet, ik moest werk zoeken, ik moest een appartement zoeken. Voor een persoon die het niet begrijpt, is het niet gemakkelijk.

Arena vindt letterlijk haar weg niet in de stad. Omdat ze geen plattegronden en kaarten kan lezen, loopt ze vaak verloren.

R: Ik weet dat niet, die papieren van werken, sorry, sorry, sorry. Ik ben zoeken tot tien uur, ik weet alleen die straat. Ik weet welke tram ik moet pakken, zo. Antwerpen een beetje, waar is het centrum, en hier een beetje, Borgerhout, maar andere kant... Alleen, nee, het is moeilijk.

Layla merkt dan weer dat haar manier van opvoeden niet toereikend is voor de Belgische situatie. Ze zoekt naar andere manieren om met haar kinderen om te gaan maar tast vaak in het duister.

R (Tolk): *Ze zegt dat ze geen idee heeft hoe zij moet omgaan met haar kinderen hier. Want de situatie is helemaal anders dan in Egypte. Vroeger toen ze getrouwd was, probeerde ze met haar kinderen om te gaan op de Egyptische manier, maar hier is de situatie anders.*

Maar vooral de weg vinden in de doolhof van voorzieningen blijkt moeilijk. De respondenten zoeken hulp omdat ze niet weten hoe ze werk moeten vinden, wie hen financiële steun kan geven of wat voor hulpverleningsorganisaties er bestaan.

I: *En wat zoek je van werk?*

R(T): *Ze heeft geen idee wat ze moet zoeken. Maar ze kan zo niet blijven zonder werk. Ze heeft in Egypte vijftien jaar gewerkt. En ze moet iets anders proberen te vinden.*

R: *Een voorbeeld: dat alle dingen van mijn toekomst hier nieuw zijn. Vroeger, mijn man heeft alles voor het zeggen. Maar nu ben ik alleen met mijn dochters en moet ik zelf zorgen voor onze toekomst. Wat moet ik gaan doen? En hier (hulpverleningsorganisatie) kan ik vragen: waar moet ik gaan inschrijven, welke papieren moet ik, heb ik nodig voor OCMW? Zij willen ook zoeken voor mij advocaat.*

R: *Ik niet moeilijk als ik zoals in Nederland, ik weet de weg. Maar hier is het een beetje moeilijk voor mij, ik weet niet. Hier is het anders dan in Nederland omdat daar de sociaal assistent regelt alles voor mijn kinderen.*

I: *Daar heb je een iemand die alles regelt?*

R: *Ja, maar hier niet.*

R: *Ik woon nu drie jaar in Antwerpen, maar ik ken niets over Antwerpen. Als ik iets moet zoeken of naar dit adres. Ik wil bijvoorbeeld werken. Zo werkstudent. Ik vraag wat ik kan doen om studentenjob te vinden. Ik weet niet waar beginnen. Ik kan toch niet op straat vragen aan iedereen: ik zoek studentenjob? Dat is niet gemakkelijk.*

I: *Was het belangrijk voor jou dat de mensen van het Protest Sociaal Centrum jou geholpen hebben om hiernaartoe te komen?*

R: *Natuurlijk! Anders... Ik heb geen idee... Wat moet ik doen? Ik ben alleen hier, geen familie.*

3.4 ARMOEDE IS... GEEN CONTROLE HEBBEN EN DAARONDER LIJDEN

In eerdere Bind-Krachtboeken toonden we reeds hoe langdurig leven in armoede kwetsuren en littekens geeft en het zelfbeeld aantast. In 2008 schreven we:

Een hele reeks gevoelens gaan samen met het leven in armoede: schaamte, schuldgevoelens, uitzichtloosheid, afhankelijkheid, gekwetst zijn, zich misbruikt voelen (zelfs in en door de hulpverlening), machteloosheid, eenzaamheid en zich vastklampen aan een gezinsleven, gevoelens van wantrouwen, een gebrek aan zelfvertrouwen, jezelf niks waard vinden, ongeloof in het eigen kunnen of een laag zelfwaardegevoel (Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008: 82).

Dat blijkt voor deze respondenten niet anders. De aanhoudende onzekerheid en stress en de machteloosheid zorgen voor gevoelens van afhankelijkheid. Wie zich langdurig in zo'n situatie bevindt, wordt vermoeid, boos, apathisch of wanhopig.

Michaël en zijn familie bijvoorbeeld leefden tien jaar in België zonder papieren. Sinds kort is daar verandering in gekomen; de sporen van tien jaar het gevoel van machteloosheid zijn echter nog niet verdwenen.

I: *En nu, is er veel veranderd? Je zegt, de papieren zijn er nu.*

R: *Dat is natuurlijk een grote verandering. Op dit moment het is leven. De voorbije jaren is niet leven. Zwemmen. Ik weet niet wat het is, zwemmen. Maar op dit moment, een beetje vaster, vaster, vaster.*

Misschien ik ben moe...

I: *Moe van...?*

R: *Moe van het moeilijke leven tien jaar. Normaal, ik bedoel, normaal mensen vakantie hebben. Maar mijn dochtertje tien jaar geen vakantie gehad. Ik ook. Mijn vrouw ook. Ik denk als mensen niet tien jaar in dit leven wonen, zij kunnen niet begrijpen. Tien jaar! Het is onmogelijk!... Maar wat blijkt: alles is mogelijk.*

Arena voelt zich erg machteloos: ze weet niet wat ze kan doen om haar situatie te verbeteren. Ze weet niet welk verblijfsstatuut ze heeft en op welk moment dat kan veranderen. De gevolgen zijn legio: stress, angst en boosheid. Om niet de hele tijd te moeten piekeren, slaapt ze veel overdag.

R: *Waarom? Ik heb veel problemen, problemen, problemen. (...) Wat moet ik doen met papieren? Wat moet ik doen met huis? Wat moeten eten mijn kindjes? Wat moet ik doen? Wat moet ik doen? Ik ben nerveus, nerveus, boos, boos, wat moet ik doen? Mijn kindje vraagt: 'Mama, wat maak je voor het eten?' Ik moet denken: wat maak ik voor het eten? Komt de kinderbijslag, dan geen probleem. (...) Je moet dit en dat, (roept uit:) het is koud buiten! Ik moet kopen zo! Kindjes klein! (...) Gaan naar school, gaat niet, geen jas!*

R: *Alleen het is moeilijk. Alleen is moeilijk. Waarom? Niet weten wat vragen mij die personen van paspoort, met OCMW, met zo, het is moeilijk. Wat moet ik doen met papieren? Wat moet ik doen zo? Ik weet dat niet. Ik moet wachten, ik moet wachten.*

R: *Ik pijn, pijn, pijn (neemt haar hoofd vast). Ik neem drie tabletten met water en slaap, slaap. Want anders denken, denken, denken, denken kindje, ik niet denken, ik slaap. Ik brengen kindjes school, ik beetje eten, ik slapen.*

Semaya geeft hetzelfde te verstaan: ze is gestrest en moe.

R: *Maar ik moet eerst deze situatie verlaten, echt. Ik ben zeer, zeer moe. Zeer, zeer moe.*

I: *En daarna is het belangrijk dat er iemand is om samen met jou te kijken: wat doe ik met de school, met het werk, met alle zaken om me te verbeteren?*

R: *Ja.*

I: *Maar nu is het te zwaar om aan die dingen te denken?*

R: *Eerst deze situatie verlaten met de kinderen eerst. Om een normale situatie te hebben. Ik wil twee kamers. De kleinste mag gerust bij mij blijven maar de andere twee een eigen kamer. Dan gaat het. Het probleem is dat. Om me te helpen, het is dat. Voor mij, voor mijn kinderen, het is dat, ik wil dat eerst. De situatie, ik wil uit deze situatie.*

I: *U bent gestrest?*

R: *Echt waar, ik ben gestrest. Ik ben zeer, zeer moe.*

Jamilla ten slotte heeft het gevoel weinig vat te hebben op wat er in haar leven gebeurt. Ze heeft juridische hulp nodig maar slaagt er niet in die te krijgen. Haar machteloosheid drukt ze uit door een steeds terugkerende mantra tijdens het interview: 'Ik hoop het komt wel goed.' Omdat zij zelf geen controle heeft, lijkt ze zich te moeten wenden tot een hogere macht.

R: *Ik wacht nu op de rechter, maar ik heb ook nog geen advocaat, alle advocaten zijn weg. Die willen mij niet helpen. Ik weet niet waarom. Eerste advocaat, oké, zij had een fout gemaakt. Zij had geen geboorteakte van de kinderen gevraagd. Zij was boos. Maar de tweede zei: 'Ik kan niet, ik weet van niets.' En de derde zei ook: 'Ik weet van niets.'*

I: *Die advocaten? Dat zij niet genoeg weten om jou te kunnen helpen?*

R: *Ja, 't is veel tijd kwijt voor niets en nu ben ik bezig, moet dossier nog gaan halen bij andere advocaat. Ik hoop het komt wel goed. Ik hoop dat er iemand is die mij kan helpen! Ik hoop het komt wel goed.*

3.5 ARMOEDE IS... OPNIEUW GREEP WILLEN KRIJGEN OP HET EIGEN LEVEN

De stap naar de hulpverlening is een stap die slechts aarzelend wordt gezet en vaak pas dan wanneer het echt niet meer anders kan (Driessens & Van Regenmortel, 2006: 175). Dat geldt ook voor de respondenten van dit onderzoek. Pas als ze met de rug tegen de muur staan en geen uitweg meer zien, zetten ze de stap naar de hulpverlening.

R(T): *Zolang ze geen uitweg ziet, zal ze van het OCMW gebruik moeten maken. Ze hoopt dat dit niet te lang zal duren.*

Wie een tweede of derde keer moet terugkeren naar de hulpverlening, ervaart een torenhoge drempel van schaamte omdat hij het niet alleen heeft gered.

R: *Toen had ik geen andere keuze dan terug te keren naar het OCMW.*

I: *Was dat moeilijk voor u?*

R: *Dat was moeilijk voor mij omdat het elke keer un retour en arrière is. Ik heb niets van mijn leven gemaakt, vijftien jaar later, zes jaar later en het is alsof men niets gedaan heeft, alsof ik niet bewogen heb!*

De respondenten willen de hulpverlening zo snel mogelijk verlaten. Ze willen zelf controle hebben over hun leven en de touwtjes opnieuw in handen nemen. Ze zien werk als de hefboom om dat mogelijk te maken. Hala, Petra, Fatime en Claire drukken als volgt hun hoop op een zelfstandig leven uit:

R: *Ik werk zoeken. Mijn assistent van OCMW is hierheen geweest en ik heb haar gevraagd alstublieft werk. Ze heeft mijn naam opgeschreven en nu ik op de wachtlijst, ik ben zelf naar werkwinkel geweest, naar uitzendkantoor geweest... Ik wil werk! Ik wil leven met mijn handen want dat is respect ook voor mij. Ik bedank OCMW voor geld gekregen voor mij, papieren gekregen nu. Maar ik ben niet oud, niet ziek. Kan ik iets doen? Maar ik wacht op kansen krijgen of geluk of een plaats.*

R: *Mijn man heeft een trajectbegeleider gekregen van het OCMW, want hij wil stappen in artikel 6o omdat het is heel moeilijk om werk te vinden en wij willen niet profiteren van OCMW. Dat is voor niemand goed, niet voor het OCMW, niet voor onszelf. (...) Eigenlijk, wij willen zo snel mogelijk af van OCMW! Normale leven, dat is niet bij OCMW zitten.*

R: *Ik wil weg van OCMW. Dat is duidelijk. (...)*

I: *Wat wil je doen van werk?*

R: *Ik ben schoonmaakster misschien. Schoonmaken, zo, geen probleem. Mijn kindjes naar school doen tot drie uur, ze kunnen daar blijven spelen tot vijf uur. Werken tot vijf uur, het is oké, maar niet meer met OCMW.*

I: *Niet met OCMW. Je wil leven van...*

R: *Werken. Werken, het is goed. Ik weet dan wanneer ze sturen mijn geld.*

I: *Heb je nooit het gevoel dat je afhankelijk bent van deze personen?*

R: *Een beetje. Daarom heb ik de laatste keer toen ik Veerle zag, gevraagd om te werken. Omdat, het OCMW is wel een zekerheid en ik heb dat nodig want als ik dat niet heb, kan ik mijn huur niet betalen. Maar ik zou toch ook mijn leven in de hand willen nemen. Maar Veerle zegt altijd: il ne faut pas brûler les étapes. Eerst moet ik me verzorgen omdat het een diepe blessure is. (...) Het is belangrijk dat ik voor mezelf zorg opdat ik een ander leven kan beginnen. Het is te snel om te gaan werken maar het blijft wel het idee om mijn leven in handen te nemen, niet afhankelijk te blijven van het OCMW. Het OCMW is mijn mama niet, hé?*

3.6 BESLUIT

Cliënten van een andere herkomst worden, net zoals ‘autochtone’ armen, gedwongen om te gaan met heel beperkte middelen in een mensenwaardige situatie. Zij moeten de frustraties en de onmacht die daaruit voortvloeien hanteren. De levens-

verhalen van de cliënten zijn een illustratie van hoe de sociale structuur van de samenleving in sterke mate de levenskansen van individuele burgers beïnvloedt. Personen die worden uitgesloten op verschillende levensdomeinen tegelijk, ervaren een sterk gevoel van controleverlies: zij hebben niet de macht om het eigen leven vorm te geven.

HOOFDSTUK 4

SOCIAAL WERKERS OVER OMGAAN MET GEKLEURDE ARMOEDE

In dit en het volgende hoofdstuk beschrijven we de zienswijzen van sociaal werkers en cliënten op hulpverlening en op de hulpverleningsrelatie met elkaar. We interviewden sociaal werkers over de specificiteit van de hulpverleningsrelaties met arme cliënten van andere herkomst. Verder wilden we ook een zicht krijgen op de al aanwezige interculturele competentie van de sociaal werkers. Welke interpretatiekaders, houdingen en handelingsprincipes benoemen zij in het werken met arme cliënten van andere herkomst? We bekijken eerst de aangebrachte struikelblokken en spanningsvelden. Daarna benoemen we de verschillende denkkaders en handelingsprincipes waarnaar sociaal werkers verwijzen als ze spreken over de ontmoetingen met hun cliënten.

4.1 EEN MOEILIJKE ONTMOETING

De geïnterviewde sociaal werkers ervaren het werken met cliënten van een andere herkomst zelden als voor de hand liggend of gemakkelijk. Dat heeft deels te maken met de ervaring van 'verschil'. Eerst beschrijven we hier een aantal kloven: verschillen in taal en communicatiestijlen en verschillen in normen en waarden. De tweede reden om de hulpverleningsrelaties moeilijk te noemen, ligt in de hulpverleningsopdracht zelf. Sociaal werkers ervaren spanningsvelden in de relatie tussen cliënten en organisatiedoelstellingen enerzijds, en in de eigen persoonlijke hulpverleningsrelatie met de cliënten anderzijds. Deze spanningsvelden beschrijven we verder in dit hoofdstuk.

4.1.1 TAAL EN DIVERSITEIT ALS BELANGRIJKE STRUIKELBLOKKEN

Omgaan met verschil is voor de respondenten een hele uitdaging die vaak wordt geïnterpreteerd. Het eerste verschil waarop zij botsen, is het taalverschil. Ook

het omgaan met andere normen en waarden en andere leefwerelden is niet zo gemakkelijk. Op deze verschillende aspecten gaan we in de volgende paragrafen in.

4.1.1.1 Omgaan met andere taal- en communicatiestijlen

Het belangrijkste instrument van de sociaal werker is taal. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat het ‘taalprobleem’ met stip op nummer één staat in het lijstje van knelpunten in de hulpverlening aan arme personen van andere herkomst. De meeste sociaal werkers halen alle talenkennis die ze bezitten uit de kast om met cliënten te kunnen communiceren. Deze aanpak is echter eindig. Ook al weet men zich zo goed mogelijk te redden, echt diepgaande communicatie is op deze manier zelden mogelijk. Dit taalprobleem betekent een groot kwaliteitsverlies.

R: Vaak is taal toch wel een moeilijk gegeven. Je merkt in de praktijk dat als iemand een taal spreekt die je zelf totaal niet machtig bent, dat je ook geen noties hebt of niks, dat het heel moeilijk wordt om daar op een even kwaliteitsvolle manier een begeleiding mee aan te gaan dan met iemand die vlot Nederlands zou spreken. Dat is de voornaamste belemmering die ik zie bij allochtonen. Maar heel veel allochtonen spreken dan weer verstaanbaar Frans of Engels of Duits, dus dat gaat dan weer wel. Toch denk ik dat in het Nederlands, zeker wat heel gevoelige materies betreft, zoals partnergeweld, moet je toch veel nuances kunnen leggen. Als je allebei een tweede taal spreekt, zoals heel veel Afrikanen, die spreken wel Frans of Engels, maar dat is hun tweede taal net zoals voor mij, ja, dan gaat er heel veel communicatie verloren. Dat merk je wel.

R: Het is veel moeilijker bij een allochtoon om in te schatten wat hun capaciteiten zijn dan bij een Belg. Als ik een gesprek heb met een Belgische vrouw en ik kan dat zo onder vier ogen doen, dan kan ik veel beter horen hoe die met de dingen omgaat. Als dat via een tolk moet gaan, is het soms heel moeilijk om in te schatten wat die mevrouw echt kan of niet kan omdat je nooit een zuiver verhaal hebt.

R: Plus de taal maakt het er ook niet altijd gemakkelijker op. Ik spreek nog altijd beter Nederlands dan dat ik Frans of Engels praat uiteraard. En om dan echt soms de ‘fond’ te laten doordringen bij die mensen, dat is niet altijd zo handig, omdat je niet over alle middelen beschikt.

De sociaal werkers spreken niet alleen over de impact van de andere talen maar ook over de impact van het ‘non-verbale’. Deze non-verbale communicatie is volgens

de sociaal werkers moeilijker of niet te interpreteren ten gevolge van de andere culturele achtergrond.

R: Dat is ook soms moeilijker om bij allochtone mensen, voor maar een gewone 'boerenbelg' als ik zal ik maar zeggen, om dingen af te leiden van hun mimiek en zo, of dat daar nog iets achter zit, dan bij een Belg. Omdat die, ja, die hebben ook een andere gewoonte om, bijvoorbeeld, veel moslimvrouwen kijken niet in je ogen. Dat is al heel moeilijk als je geen oogcontact hebt om te zien of dat wat ze zegt... En dat zorgt er ook voor dat je er moeilijker uitkomt.

Om tegemoet te komen aan het taalprobleem, werken vele organisaties met tolken of gebruiken ze de tolkentelefoon. Heel wat cliënten brengen zelf informele tolken mee: hun kinderen of andere familieleden. Het communicatieprobleem wordt hierdoor in de ervaring van de respondenten niet altijd opgelost. Sociaal werkers storen zich eraan afhankelijk te zijn van de beschikbaarheid van formele tolken. Er is in hun ogen sprake van te veel kwaliteitsverlies.

R: Maar doordat je door dat taalprobleem afhankelijk bent van... Oké, is mijn Marokkaanse medewerkster hier of heb ik nu tijd om aan de telefoon een tijdje met iemand te gaan praten – wat ik altijd ongelooflijk moeilijk vind, omdat die andere daar geen emoties mee ziet, dus dat is wat helemaal niet goed is.

R: Verbaal omdat je heel dikwijls bent aangewezen op een tolk en je weet niet hoe dat de dingen vertaald worden. We merken dat zelf soms al als het over papieren gaat en dat is dan heel sec, dat mensen toch niet altijd de boodschap begrepen hebben. Je kunt heel moeilijk voelen, is dat puur rationeel dat die het niet verstaat of is dat uit emotionele overwegingen? Blokkeren die zo op het feit dat ze slecht nieuws krijgen? Dat zijn sowieso al moeilijke gesprekken in het Nederlands en met een tolk is dat heel moeilijk om daar zicht op te krijgen. En zeker bijvoorbeeld als het over kinderen gaat of over emotionele dingen heb je er het raden naar hoe de tolk dat doorgeeft. Dat zijn heel gevoelige gesprekken, daar zijn de nuances heel belangrijk. En dat blijkt heel moeilijk.

De hulp van informele tolken zorgt soms voor wantrouwen bij de sociaal werkers.

R: En met vertalers, dat is natuurlijk vervelend als dat familie is. Soms dan heb je zo iets, maar je weet nooit: ligt het nu aan de taal of zijn die hier aan het bedisselen? Wij hebben soms echt een gevoel van: hier wordt niet vertaald wat ik vraag. Hier is de ene tegen de andere aan het zeggen van: 'Oei, dat mag je hier niet zeggen, want

dan ga jij hier een njet krijgen.’ Dat kan ik niet hard maken, want ik versta dat niet, hé. Wij hebben liever iemand van Babel (tolkenorganisatie) omdat we dan weten dat er vertaald wordt wat er vertaald moet worden, dan dat er iemand bij is.

Communicatie heeft ook veel met stijl te maken. Verscheidene sociaal werkers gaven te verstaan het moeilijk te hebben met de ‘eisende stijl’ van cliënten van andere herkomst. Zo vertelt een hulpverleenster hoe zij – in navolging van haar collega’s – een steeds ‘hardere’ positie inneemt ten aanzien van haar cliënten.

R: Daar zijn al heel hevige discussies over geweest. Het woord ‘racist’ komt dikwijls in mijn hoofd op hier, en eerlijk gezegd, soms ben ik ook bang, dat ik denk: ‘Ben ik nu zelf geen racist?’ Omdat ik weet van mezelf, ik ben daar erg in verhard. Ook ik kom nu meer in de buurt van wat de man in de straat denkt. Bijvoorbeeld de reactie van mijn moeder of zo, mensen van bij ons in de straat: ‘Al die buitenlanders, dat moet hier weg.’ Je kent dat zo, dat is heel eng. Ik vrees dat ik daar op bepaalde aspecten dichterbij kom.

I: Door hier te werken?

R: Door wat ik hier meemaak en door inderdaad die stroom te hebben meegemaakt en te zien. Wie krijg je hier over de vloer, met welke eisen? En inderdaad door te kunnen vergelijken: hoe stellen zij zich op in vergelijking met de Belgen? Die moeten hier echt niet komen smeken en op hun knieën zich vernederen tot en met. Gewoon menselijk is genoeg, maar soms komen die hier zo... (knipt met de vingers).

Ook het verschil in communicatiecodes kan het hulpverleningsproces bemoeilijken.

R: Soms zeggen mensen ‘ja’ en bedoelen ze niet ‘ja’ en zeggen ze vanuit hun culturele achtergrond ‘ja’ uit beleefdheid. Dat is soms wel moeilijk omdat het in onze maatschappij duidelijk dan wel ‘ja’ is. Soms vragen we dingen aan hen die, ja, de religie van sommige bevolkingsgroepen en onze maatschappij is soms moeilijk te verenigen. En dat is soms wel een probleem. De mensen zijn vaak heel beleefd en zeggen ‘ja’ maar ze kunnen niet aan onze verwachtingen voldoen. En dat zou beter bespreekbaar moeten zijn.

De respondenten gaven in de loop van de gesprekken meermaals te kennen dat verschillen in taal en in communicatie in het algemeen de hulpverlening aan cliënten van een andere herkomst heel wat moeilijker maken. Maar ook andere verschillen spelen voor hen een rol. In wat volgt, beschrijven we de aangevoelde verschillen in ‘cultuur’, in ‘normen en waarden’ en hoe dat door de sociaal werkers wordt geproblematiseerd.

4.1.1.2 Omgaan met andere leefwerelden

‘De kansen op succes in het hulpverleningsproces blijken groter naarmate de normen en waarden van de hulpverlener en de cliënt meer met elkaar overeenstemmen.’ (Driessens, 2003: 164) De diversiteit aan normen, voorkeuren en waarden hangt samen met individuele kenmerken van personen, levensgeschiedenissen, elementen zoals klasse, etniciteit en leeftijd. Het verschil in normen en gedragingen tussen sociaal werker en cliënt kan een grote rol spelen. Zowel de beelden over de normen en waarden van de ander als de confrontatie met andere normen en waarden beïnvloeden de hulpverleningsrelatie. Sociaal werkers ervaren die verschillen als minder of meer storend, noemen ze een ‘irritatie’, een ‘probleem’ of zelfs een ‘breekpunt’. De respondenten verschillen dus van elkaar in de mate van belang dat ze hieraan hechten. Sommigen gaan hierover in gesprek met collega’s, een paar sociaal werkers bespreken dat met de cliënten zelf. We beschrijven hier enkele van de meest voorkomende thema’s uit de interviews.

Verskillende sociaal werkers hebben moeite met de andere gendernormen bij cliënten van Turkse of Marokkaanse herkomst. Zij spreken over de onderdrukking van deze vrouwen, de minderwaardige positie van de vrouw in ‘die’ cultuur. Sociaal werkers weten niet zo goed hoe de andere normen met betrekking tot mannen- en vrouwenrollen te situeren of wat ermee te beginnen. Ze voelen zich begrensd in hun mogelijkheden om te interveniëren.

R: Bij Turkse en Marokkaanse mensen, maar ik denk dat dat bij vluchtelingen ook zo is, zeker bij moslims, als ze komen uit de moslimcultuur waarbij de situatie van vrouwen toch wel heel specifiek is, dan zit je met die begrenzing. Als vrouwen zelf daarin met handen en voeten gebonden zijn, dat laat heel weinig opening.

Het is moeilijk uit te maken in welke mate beeldvorming over dit genderthema en feiten uit de hulpverleningspraktijk elkaar wederzijds beïnvloeden en tot realiteit maken. Zeker is dat het een thema is waar veel sociaal werkers zich professionele vragen bij stellen. Het beeld van de andere gendernormen kleurt niet alleen de interpretatie van de hulpvraag en de context van de cliënten, maar ook de eigen relatie met de cliënt. Verschillende sociaal werkers ervaren dat hun vrouw- of man-zijn een belemmering vormt voor de vertrouwensrelatie met mannelijke of vrouwelijke cliënten van andere herkomst.

R: Voor sommige allochtone vrouwen is het toch niet gemakkelijk om met een man te praten. Het zijn wel clichés, maar ze komen wel naar boven ook, vind ik. Bij

oudere allochtone mannen ligt het ook niet altijd voor de hand om met een jonger iemand te spreken over zware of heel persoonlijke problematieken, daar is toch meer schaamtegevoel bij. Dat ze dat ook niet zo gemakkelijk vinden om eerder met iemand jonger te praten, dat merk je soms wel. Maar over het algemeen heb ik daar nooit echt veel problemen mee gehad. Ik merk wel een beetje zo'n teruggetrokkenheid waardoor het ook wel langer duurt om dat vertrouwen te winnen. Dat je de mensen echt duidelijk moet wijzen op wie ik ben, wat ik kan en dat dit eigenlijk niet veel verschilt van een andere sociaal werker hier.

R: Bovendien is het voor mannen niet zo vanzelfsprekend om mijn autoriteit als vrouwelijke hulpverleenster te aanvaarden. Ik ben zeker geen autoritair iemand, maar zij vinden het moeilijk om hulp te aanvaarden van een jonge vrouw.

Ook andere kwesties, zoals de specifieke handelingen rond de ramadan en de langdurige vakanties in het land van herkomst, roepen bij veel sociaal werkers de vraag op in welke mate ze met culturele gewoonten van hun cliënten rekening moeten houden bij het nemen van beslissingen. Individuele sociaal werkers en/of teams formuleren hier verschillende antwoorden op, ook naargelang de doelstellingen en opdrachten van de sector.

Sociaal werkers weten vaak ook geen raad met overlevingsstrategieën waarvan ze zelf vinden dat ze grensoverschrijdend zijn. Ook hier weer constateren we dat de reactiewijzen verschillend zijn: sommige sociaal werkers veroordelen dit gedrag, anderen geven vooral uitdrukking aan hun onbegrip, nog anderen spreken hierover met de cliënt.

R: En dat is een discussie die we intern ook heel veel voeren, dat wij heel veel vrouwen hebben die zwanger zijn. Marokkaanse jonge meisjes die uitgehuwelijkt worden, hier gebracht worden, dan ofwel door geweld ofwel door andere huwelijksproblemen thuis vertrekken, nog niet hun definitieve verblijfsvergunning hebben, dan naar een opvangcentrum komen en van daaruit proberen om alles te regelen en dat is een systeem dat heel erg opkomt. Waar wij ook heel veel vragen bij hebben: hoe koosjer is dat allemaal wel? Daar zijn heel schrijnende situaties bij, maar er zijn ook situaties waarvan wij denken van: 'Dat klopt hier niet' en dat mensen, denk ik, wel heel bewust hiernaartoe komen in de hoop van een Belgisch kind te hebben en die dan inderdaad ook verwachten dat dat hier allemaal geregeld wordt. En dat is zeker een heel groot probleem.

R: *Dat vind ik moeilijk omdat mijn grenzen anders liggen dan de grenzen van die cliënt. Zoals bijvoorbeeld die man die geen leefloon krijgt en die in de criminaliteit gaat... Voor mij is dat grensoverschrijdend gedrag. Maar ik kan mij goed voorstellen dat dat voor die mens niet grensoverschrijdend is. Omdat voor hem prioritair is van: 'Ik moet mijn gezin onderhouden en ik kan geen werk vinden en ik krijg ook geen steun. Dus ja, wat moet ik dan doen?' Ja, dat zijn twee kanten en dat is hetzelfde zoals autochtonen die dan beslissen van: 'Ja, ik betaal mijn rekeningen niet. En ik koop dan maar op en alles wat nieuw is'... Wel ja, dat zijn een aantal dingen waar mensen overgaan, grenzen van mij waar ze overgaan, maar voor hen is dat niet altijd een grens waar ze overgaan.*

Sommige sociaal werkers vinden het ook moeilijk om om te gaan met houdingen van cliënten die heel ver afstaan van de eigen invulling van 'vooruitkomen'.

I: *Wat vind je moeilijk?*

R: *Als een persoon, nu moet ik zien hoe ik me uitdruk hé, in het leven staat voor basisbehoeften, maar ook niet meer dan dat. Daar bedoel ik mee: eten, onderdak, kinderen, ja, eigenlijk dat overleven zo. Sorry, ik noem dat overleven, zij noemen dat niet zo. Dat is soms moeilijk omdat die ook niet in het nu leven en die kijken ook niet veel verder.*

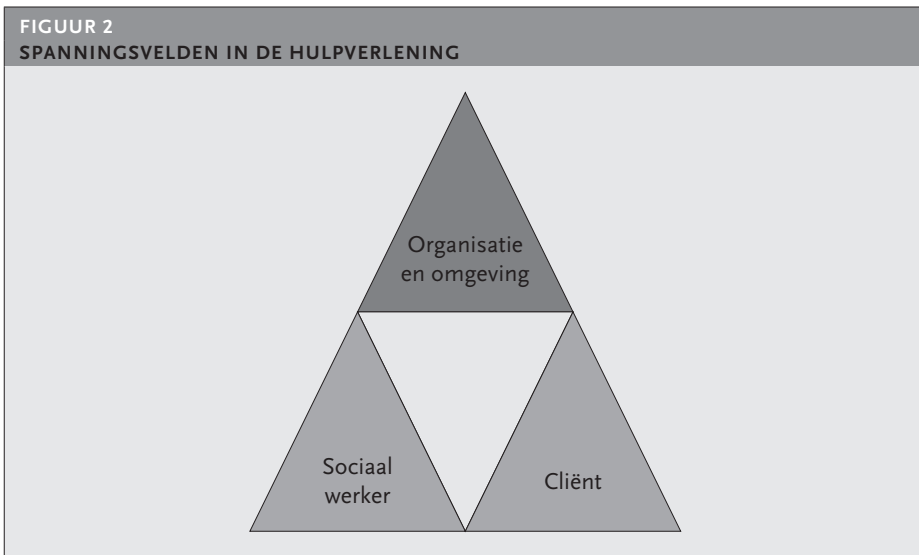
Het gesprek over welke oplossingen mogelijk zijn, ligt niet altijd voor de hand. Sociaal werkers voelen zich niet altijd toegerust om deze uitdaging aan te gaan. Een van de respondenten beschrijft hoe moeilijk het kan zijn om samen met een cliënt van een andere herkomst tot een gedeelde betekenis van hulpverlening te komen:

R: *Plus dat wij ook heel erg merken, wij hebben een heel erge hulpverleningscultuur, hé. Wij kennen wel iedereen, iedereen kent iemand die in therapie is of die wel eens naar het OCMW gaat of om het even wat. Dat hebben andere mensen niet. Wij merken heel erg bij Afrikanen, bijvoorbeeld. Die horen het in Keulen donderen, hé. Die zijn dat niet gewoon om naar een professionele persoon toe te stappen om hun problemen uit te leggen. Je doet dat bij je ouders of familie of de gemeenschap of de kerk, maar niet... Wel, die kennen dat systeem niet. En je merkt dat dat soms een grote kloof is.*

Omgaan met diversiteit is een eerste grote uitdaging. Maar ook andere elementen spelen mee. In wat volgt beschrijven we de verschillende spanningsvelden die de geïnterviewde sociaal werkers bespraken.

4.1.2 SPANNINGSVELDEN IN HET WERKEN MET CLIËNTEN VAN ANDERE HERKOMST

In de hulpverlening aan personen van een andere herkomst ervaren sociaal werkers verschillende spanningsvelden. Het eerste spanningsveld gaat over de moeilijke opdracht om organisatiedoelstellingen te laten samengaan met de doelstellingen en/of mogelijkheden van cliënten. Zo getuigen verschillende sociaal werkers, voornamelijk uit het OCMW, over de beperkingen die zij ervaren om cliënten te activeren. Verder staan we stil bij twee spanningsvelden in de relatie tussen cliënten van een andere herkomst en sociaal werkers zelf. Het gaat ten eerste over het spanningsveld wanneer hulpverlener en cliënt verschillende verwachtingen hebben over afstand en nabijheid. Een tweede spanningsveld omvat de moeilijke evenwichtsoefening tussen dingen overnemen van cliënten en dus een zekere mate van afhankelijkheid installeren en het verhogen van de autonomie van cliënten.



4.1.2.1 Spanningsvelden in de relatie tussen de cliënt en de organisatie

Het eerste spanningsveld handelt niet zozeer over de individuele relatie tussen sociaal werker en cliënt, maar zegt meer over de kloof tussen de leefwereld van arme personen van andere herkomst (Van Robaeys & Vranken, 2007; Krols & Van Robaeys, 2008) en hulpverlening als een 'sociale praktijk' die zich in nauwe relatie tot haar beleidscontext ontwikkelt (Piessens, 2008). Sociaal werkers hebben het

niet altijd gemakkelijk om de doelstellingen van de eigen organisatie te verzoenen met de leefwereld van hun cliënten van andere herkomst. Zo ervaren OCMW-medewerkers problemen bij het activeren van hun cliënten. Zij verwijzen hierbij naar 'cultuur' om de moeilijk overbrugbare kloof tussen leefwereld en hulpverleningsorganisatie te verklaren. Zo is voor hen bijvoorbeeld het traditionele rollenpatroon bij veel Marokkaanse en Turkse gezinnen de verklaring voor de moeilijke activering van de vrouwen.

R: Als wij aan gezinnen vragen om allebei Nederlands te leren dan zie je soms toch 'Ja maar ja, en de kinderen?' Dat wij zoiets hebben van: 'Ja meneer, je kunt toch ook voor de kinderen zorgen? En je gaat op verschillende tijdstippen Nederlands leren, zodat er altijd iemand bij de kinderen is.' Dat dat wel soms zoiets is van: 'Moet ik alleen op mijn kinderen letten of wat?!' Dat zien we toch nog steeds wel.

R: Ja, als je op een punt van arbeidsbegeleiding komt, je hebt dan hun traditionele dingen. Bijvoorbeeld een gesluierte vrouw die haar hoofddoek moet gaan afzetten, dat zijn breekpunten. Een gezin waar ook van de vrouw verwacht wordt dat zij inspanningen op de arbeidsmarkt gaat doen, dat zijn breekpunten. Of op verlof gaan of naar de familie gaan, en zeggen van een maand en niet langer. Dan zeggen ze meestal 'dan blijven we weg' en dan komen ze achteraf wel weer boven water. Als je over die puur traditionele dingen..., die niet kunnen voor hen, dan zijn dat breekpunten.

In de beleving van de sociaal werkers maakt het andere referentiekader van cliënten van andere herkomst de begeleiding moeilijker.

R: Bijvoorbeeld de vrouw die Nederlandse les moet volgen, die laat dat eigenlijk niet toe dat je je daarmee bemoeit. Voor haar is dat totaal niet aan de orde, maar voor ons wel. Dus in dat opzicht laat ze het niet toe, maar worden ze door ons wel een beetje gestimuleerd en aangehaald om dat wel te doen. Maar ze gaan dat zeker niet altijd toelaten en begrijpen waarom ik bepaalde dingen vraag. Begrijpen misschien wel, ze verstaan wat ik bedoel, maar ze zien daar zelf het nut niet van in omdat ze daar vanuit hun cultuur geen belang aan hoeven te hechten.

R: Het is soms een probleem als je van de vrouwen dingen gaat verwachten die ze nooit van zichzelf hadden kunnen denken dat ze dat hadden moeten doen. Zij stellen zich dan de vraag 'waar kom jij mee aan?'

De principes en de administratieve logica van hulpverleningsorganisaties staan soms in schril contrast met het dagelijkse overleven en het kortetermijnperspectief van mensen die in armoede leven. Deze OCMW-medewerker legt uit welke voorwaarden worden opgelegd om een beroep te kunnen doen op een uitkering en het effect daarvan op een aantal cliënten.

R: Er zijn een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet zijn. Om OCMW te krijgen moeten de mensen die hier een aanvraag komen doen in eerste instantie, dat wordt ook zo gesteld in de wet, is het de bedoeling dat die rechten uitputten. Ze gaan steeds meer het OCMW bezien als een laatste vangnet. Dus ze gaan uit van een normale werkmans. En als dat niet het geval is, dan kan dat zijn dat die ziek is en dan heeft die een ziekte-uitkering. En als die werkloos is, dan heeft die een werkloosheidsuitkering of hij gaat met pensioen. En als daar dan een probleem zit met de uitbetaling of de schorsing van werkloosheidsuitkering, dan kun je naar het OCMW komen als een soort laatste vangnet. Maar je moet er wel steeds meer van uitgaan dat die mensen hun rechten uitputten. Dus als die ergens recht op hebben en die komen hier, en dat blijkt dat die zijn job kwijt is maar die heeft dan nog niet de moeite gedaan om een uitkering aan te vragen, dan moeten wij die eerst verwijzen. Merken wij dat dat mensen zijn die van goede wil zijn, dan zullen wij die daar dikwijls naartoe leiden. En zo nodig kunnen wij, zoals ik daarstraks al heb gezegd, dikwijls voorschotten verlenen bijvoorbeeld op hun werkloosheidsuitkering.

Ik denk, een grotere reden, en dat hoort ook bij het uitputten van die rechten, en dat heb je wel meer, zeker bij Marokkaanse vrouwen: er is vastgesteld dat er bij Marokkaanse gezinnen rapper wordt overgegaan tot fysiek geweld. Dat Marokkaanse vrouwen dus dikwijls zo een beetje kort worden gehouden. Met als gevolg dat, als er een serieus conflict ontstaat en het komt tot een scheiding, dat het meestal de vrouw is die in de problemen raakt. En wat er dan dikwijls gebeurt, is dat zij hier hulp komen zoeken. Maar zij hebben dus eigenlijk de plicht, en dat is iets dat de Raad van het OCMW toch meestal ook vraagt, om onderhoudsgeld te eisen van die man via advocaat en dat gebeurt dikwijls niet. Ook omdat ze dat niet weten veronderstel ik. Maar dat is dikwijls wel een reden of een bijkomende voorwaarde die dan gesteld wordt door de Raad waardoor ze geweigerd wordt. Je moet eerst doen wat je moet doen en als je dat gedaan hebt, kom dan nog maar een keer terug. En dan kunnen we je dossier opnieuw bekijken. (...)

Er zijn heel veel redenen om mensen te weigeren. Ook bijvoorbeeld omdat ze hun aanvraag op de verkeerde plaats doen. Dat wij bijvoorbeeld niet bevoegd zijn, dus dat ze officieel nog wel een adres hebben in de wijk maar dat ze eigenlijk al twee jaar ergens anders wonen. Of dat ze bijvoorbeeld hier wonen in een onbewoonbaar verklaard pand, daar hebben wij ook lijsten van, en dat ze al een negatief advies

hebben gekregen van een andere maatschappelijk werker, maar dat ze er toch zijn gaan wonen.

De voorwaardelijke logica van het OCMW-systeem staat soms haaks op de manier van denken en de overlevingsstrategieën van cliënten, met nadelige effecten voor die cliënten tot gevolg:

R: Die zitten thuis en dat heeft dan dikwijls ook zware gevolgen. Want die oudere Marokkaanse mannen, die ook gewerkt hebben en dikwijls een 'overlevingspensioen' hebben, als op een bepaald moment die man overlijdt, dan komt die vrouw in de problemen terecht. Die weet van toeten noch blazen bij wijze van spreken. Die komt dan hierheen, maar dikwijls is dat zo dat die hier al een paar jaren leeft maar zelfs nog geen Nederlands spreekt en dan zitten we hier al direct met een probleem. Want hoe zit dat dan met de wil tot integratie en zo. Dat moeten wij dan ook allemaal gaan onderzoeken. Dat is een van de problemen. Ik heb bijvoorbeeld meegemaakt dat zo'n vrouw dan zegt van: 'Goed, dan heb ik een nieuwe man nodig.' En die gaat dan op haar beurt met een eenvoudige Marokkaanse man die vooral fruitpluk deed in Marokko. Die komt dan hiernaartoe en spreekt ook alleen maar Berbers, is een jaar of veertig, dus de kans op tewerkstelling is dan klein zonder diploma als hij geen Nederlands kent. Maar omdat die vrouw getrouwd is met een Marokkaanse man valt dat 'overlevingspensioen' van die vorige man wel weg. Dus ineens zit dat gezin zonder inkomen.

De manier waarop de hulpverlening wordt georganiseerd, levert dus niet altijd de gewenste armoedebestrijdende effecten op. De kloof tussen 'leefwereld' en 'systeemwereld' (Habermas, 1981) heeft meer dan eens ongewenste uitkomsten. De systeemwereld is alles wat in onze samenleving gegroeid is aan stelsels, structuren en instellingen op gebieden zoals economie, politiek, onderwijs, overheid, gezondheidszorg en rechtspraak. De leefwereld daarentegen is het domein waarin mensen als privépersonen met elkaar omgaan, buiten de systemen om (Kunneman, 1996). Sociaal werkers die het welzijn van hun cliënten willen verbeteren, moeten in deze omstandigheden heel wat creativiteit aan de dag leggen om hulpverlening op maat te kunnen bieden. Een van de sociaal werkers verwoordt het zo:

R: Als die mensen geen Nederlands kennen en die mensen zijn nog bezig met hun eigen overlevingsstrategie ten aanzien van zichzelf en hun kinderen, dan wordt dat besproken hier en dan is dat dikwijls van: 'Ja, wacht er nog even mee. Ga die nog niet direct activeren.' Heel veel hangt ook af van het niveau van hun Nederlandse taalkennis, hoelang ze al in België zijn en hoe klaar ze zijn om iets te doen.

Dikwijls vind ik het belangrijker mensen op hun gemak te stellen – een maand of vijf, zes – en niet direct met die activeringsgedachte te beginnen. Maar we moeten daar heel voorzichtig mee zijn, want dat mag zich niet tegen ons keren. Want wij moeten dat beleid ook wel mee uitvoeren en gestalte geven. Je kunt daar dus het best heel genuanceerd over denken of je hebt er problemen mee. Als ze zeggen van: ‘Op de (...) moet je de eerste zes maanden niets doen van activering, ja, dan heb ik hier de ene telefoon na de andere. Dat komt niet goed. En dan gaan ze mij wel eens deftig op het matje roepen, want dan ben ik wel diegene die het beleidsplan blokkeert. Nee, je moet zien naar: hebben ze kinderen, hebben ze kinderopvang, is die papa er, is die papa er niet... Het is een heel frustrerende zaak dat er altijd maar papa’s komen en gaan en nooit blijven. Wat de Raad zo dikwijls zegt en in de publicaties zo dikwijls aankondigt, dat wordt op den duur geïnternaliseerd door ons eigen personeel. Want: ‘Ik ben, ik identificeer mij met mijn werkgever voor 80, voor 90, voor 95 procent en ik neem een groot stuk van die waardeoordelen mee over.’ Op den duur komen hier jonge mensen van 25 jaar praat verkopen waarvan ik ongemakkelijk word. Je bent wel hulpverlener, hé. Laat ons daar eens van vertrekken. Als je hulpverlener bent, moet je die mens niet per se in dat hokje duwen en zeggen van: ‘We gaan de input en de output zo dicht mogelijk bij elkaar laten aansluiten.’ Voor mij is hulpverleners nog altijd: mensen doen evolueren in een gunstige richting voor hen en voor de samenleving, maar wel op hun tempo en met alle problemen erbij. Want als je er een aantal niet bijtelt... ze zullen wel zoals een boemerang in je gezicht komen achteraf.

Als je zegt: ‘Ja, die vrouw heeft gezegd dat haar vriendin op haar kindje let en ze kan haar opleiding van de Nederlandse taal doen en daarna een opleiding van de VDAB voor bediende...’ ‘Heb je dat gecheckt: wie is die vriendin, komt die daar over de vloer, wat gaat ze doen als die vriendin ziek is, heeft ze dan toch een inschrijving bij één of andere kinderopvang?’ Als je dan die vragen stelt, dan valt dat al zoals een kaartenhuisje in elkaar. Dus mensen komen hier ook vertellen wat wenselijk is om niet af te gaan. Maar die gaan naar buiten en die denken van: ‘Wat heb ik daar nu feitelijk gezegd? Och ja dat is juist... als ze er maar niet mee verder gaan.’ En voilà, er komt een sociale tewerkstelling uit en de poppen gaan aan het dansen. De eerste week dan zijn die er niet, want dan is dat kindje ziek, hé. ‘Ja maar jij had toch gezegd dat...’ ‘Ja, maar mijn vriendin was ook ziek.’ Er is altijd iets, dus dat is een bijzonder probleem. En dan zeg ik: bij die blijvers of die alleenstaanden met hun kinderen kun je beter heel veel meer tijd insteken om te zien of het echt wel vooruit gaat met een aantal processen – dikwijls heel kleine stapjes – vooraleer je echt gaat activeren. Maar dat vind ik soms wel te betreuren, want wij voelen constant die hete adem van ‘je moet en je zult’. Het arbeidsethos is nog nooit zo groot geweest.

Een probleem dat zowel OCMW- als CAW-medewerkers melden, is de fragmentatie in het aanbod van de verschillende hulpverleningsinstellingen. Door die fragmentatie raken de hulpverleningsinitiatieven niet op elkaar afgestemd. Processen van bureaucratisering, lange procedures en wachtlijsten blokkeren de hulpverlening. Hierdoor verloopt de begeleiding soms zeer moeizaam en traag. Een kwaliteitsvolle en efficiënte aanpak is dan nauwelijks te realiseren.

R: Tegenwoordig heb je een attest van leefloon nodig, wat een maand duurt voordat we dat hier hebben, om een advocaat te gaan aanvragen. Wel, zo van die dingen... Je kunt niets op gang brengen. Kijk, ik vind het heel belangrijk dat als een vrouw, zeker met kinderen, hier toekomt – want je weet nooit wat de partner gaat doen – dat er een advocaat aangesteld wordt om de zaak te beginnen. Maar de rechtbank die zegt van: ‘Ja, oké, je moet met de staat van inkomen komen’ en die is er niet. En die vrouwen hebben geen geld, dus dan moet er een attest zijn van het OCMW, maar dat hebben we niet. Dus zolang kan er helemaal niemand iets gaan doen. Wel, zo zit je met van die verschillende obstakels waarvan je zegt: ‘Hoe is het toch in vredesnaam mogelijk dat het één het ander uitsluit’. En dat wordt precies steeds erger, maar waarom weet ik niet.

R: Maar om cliënten door te verwijzen, dat is dan dikwijls toch wel iets anders. Ook om iets gedaan te krijgen van het OCMW. Bijvoorbeeld: de cliënt heeft een woning gevonden, de huurwaarborg komt van het OCMW, dat moet dan voor de Raad komen en die Raad komt pas over twee weken of op de Raad van volgende week kan het er niet meer bij. Vaak zijn cliënten die woning dan ook kwijt, want die huisbaas wacht niet altijd zo lang. Zeker daklozen en mensen die in Antwerpen naar een nieuwe woning aan het zoeken zijn, komen dan dikwijls tegen dat ze al eerst een woning moeten vinden. Er zijn veel huisbazen die dat niet zien zitten om sowieso al iemand die bij het OCMW is als huurder te nemen. Ook gewoon doorverwijzen naar om het even welke dienst, is meestal altijd wachten, een paar maanden soms. Sociale woningen, daar werken wij eigenlijk zeer weinig mee samen. Die werken op een heel andere termijn dan wij. Wij werken kort en krachtig. En bij andere diensten is dat wachten en wachten en als dat dan begint zal dat wel meestal niet slecht zijn, maar daar kunnen onze cliënten dikwijls niet op wachten.

Uit de interviews met sociaal werkers bleek ook dat het hulpverleningsaanbod niet altijd afgestemd is op de aanwezigheid van anderstalige cliënten. Verschillende sociaal werkers signaleerden het structurele gebrek aan psychologische dienstverlening en thuisbegeleiding in de taal van cliënten.

R: *Ik denk dat hier heel veel mensen binnenkomen, en zeker allochtonen, die ontzettend veel problemen of dingen hebben waar eigenlijk nog wel iets mee gedaan kan worden en dat je dat niet kunt opnemen. Dat die mensen daar niet klaar voor zijn, dat je dat gewoon praktisch niet rond krijgt en dat is een heel groot probleem. Dat wil ik heel duidelijk zeggen. Wij krijgen die heel moeilijk doorverwezen, omdat heel veel diensten nog steeds niet met allochtonen werken, wat eigenlijk echt schandelijk is. Ongeacht het feit dat ze zelf Nederlands aan het leren zijn, maar dat leer je niet op drie maanden. Bijvoorbeeld rond begeleid wonen: heel veel allochtone mensen die bij ons vertrekken hebben nog behoefte aan een goede vorm van begeleid wonen. Die wachtlijsten zijn ellenlang, plus die werken dikwijls niet met tolken. Ja, dan zit je vast.*

R: *Nee, nee, nee. Dat er een hulpvraag is, dat je ermee bezig bent, die dienst, dat is dan met een wachtlijst. Uiteindelijk komt dat dan toch wel goed, maar dan heb ik specifiek gevraagd: 'Stuur daar geen Belg naartoe die alleen maar Nederlands kent.' En dan sturen ze een Belg die alleen maar Nederlands kent en die niet wil werken met tolken. We hebben zo lang moeten wachten, we stonden op die wachtlijst, en dan halen ze nog zulke streken uit. Dat vind ik... Ik kan heel moeilijk samenwerken dan. Dan ben ik heel geraakt, want... Zeker omdat ik dat specifiek heb gevraagd. En dat ging allemaal in orde komen, en dan zit je te wachten en te wachten. En dan nog naar die moeder toe van: 'Ja, dat gaat in orde komen', want ja, je weet dat dat in orde gaat komen, en uiteindelijk, ja... Dat zijn zulke dingen, dat is spijtig. En dan moet je nog eens langer wachten, want dan sta je bij een andere dienst op een andere wachtlijst. En wie is de dupe? Het gezin.*

Ten slotte, de hulpverlening aan arme personen van andere herkomst loopt extra moeilijk als gevolg van de uitsluitingsmechanismen in onze samenleving ten aanzien van deze groepen. Sociaal werkers ervaren moeilijkheden om hun cliënten goed te huisvesten of naar de arbeidsmarkt te leiden. Deze structurele barrières leggen een serieuze hypotheek op de resultaten van het hulpverleningsproces.

R: *En de andere mensen worden heel afhankelijk bekeken. Wat is er nodig? Plus dat er mensen langer blijven omdat ze geen appartement vinden. En dat is zeker voor allochtonen, dat het heel moeilijk is voor allochtonen om een woning te vinden. Bijvoorbeeld, nu met een Afrikaanse vrouw met zes kinderen: die raakt hier gewoon niet weg. Die mocht hier eigenlijk al lang niet meer zijn, maar die vindt geen woning. Met OCMW-inkomen en dan nog allochtoon en dan nog de taal niet spreken, dat is niet echt de garantie tot succes.*

R: *En vaak ook dat die, het is nog steeds een gegeven, dat ze minder gemakkelijk aanvaard worden op de arbeidsmarkt. Zeker dan in de administratieve functies en dergelijke. Ik heb vaak nog het gevoel dat wanneer werkgevers kunnen kiezen tussen een Belg of allochtoon dat ze toch voor de Belg gaan, gewoon omdat het bekend en gekend is. Dat is zeker een barrière. Ook die mensen aan een woning helpen is veel moeilijker dan een Belgische familie aan een woning helpen. Niet bij de socialewoningmaatschappij, daar heb ik niet die indruk, maar op de particuliere markt is het heel moeilijk. Hoe vaak we niet te horen krijgen: 'Ja maar, die heeft een andere nationaliteit, daar verhuren wij niet aan.' Die mensen mogen dat natuurlijk. In principe zou het niet mogen, maar ze doen het toch. Dus als ze op straat komen te staan door een ongeluk, een uithuiszetting of een onbewoonbare woning, om ze dan aan een andere woning te helpen, dat is echt wel heel moeilijk. Zeker omdat we altijd proberen het circuit van huisjesmelkers te ontwijken, maar vaak hebben we geen andere mogelijkheid. Dan moeten ze ergens veel te duur en slecht gaan wonen omdat hun keuze zo beperkt is.*

4.1.2.2 Spanningsvelden in de relatie tussen de cliënt en de sociaal werker

In haar doctoraat zocht Driessens (2003) naar de voorwaarden voor succesvolle hulpverleningsrelaties met arme gezinnen. Ze identificeerde een aantal spanningsvelden in de relaties tussen cliënten en hulpverleners en stelde typologieën op van de verschillende manieren waarop cliënten aan de ene kant en sociaal werkers aan de andere kant hun rol opnemen. In de interviews legden we deze typologieën voor aan onze respondenten en bevroegen we de spanningsvelden in de relatie met armen van een andere herkomst. We presenteren hier wat de respondenten vertelden over de thema's 'afstand – nabijheid' en 'afhankelijkheid – autonomieverhoging'.

AFSTAND – NABIJHEID

In de relatie met arme cliënten van een andere herkomst is het voor de geïnterviewde sociaal werkers vaak zoeken naar een gepaste afstand. Zij vinden het gemakkelijker als sociaal werker aangesproken te worden dan als privépersoon en ze hechten veel belang aan de scheiding tussen werk en privéleven. Sociaal werkers vinden het moeilijk wanneer 'allochtonen te dichtbij komen'. Zij respecteren, zo zeggen sommigen, de grenzen van nabijheid niet. Sommige sociaal werkers hebben een weg gevonden om hiermee om te gaan, voor anderen is het een permanente evenwichtsoefening.

R: *Ja, die gaan er een beetje anders mee om. Dat ligt toch een beetje anders. Doordat die geen netwerk hebben, geen familie om op terug te vallen, dan ben je als hulpverlener heel gemakkelijk de enige echte vertrouwensfiguur en zien ze je ook wel meer als... Ja, hoeveel er tegen mij al hebben gezegd dat ik hun moeder, zuster, tante of weet ik veel ben. Of kinderen die mijn naam hebben, in die zin doen ze wel een appel op je om meer te doen dan je wil doen. Maar ja, ik denk nu wel dat je daarmee moet leren omgaan. Als je begint, dan moet je proberen om toch wel heel erg je grenzen te stellen. Ze proberen om erover te gaan. Zo ook in dat werken met de groepen, omdat je zo'n beetje in een andere relatie terecht komt, dan is het niet zo gemakkelijk om je grenzen te bewaken.*

Het is ook iets heel subjectiefs. Ik ben ervan overtuigd dat je als hulpverlener niet veel kunt doen als je te veel afstand houdt. Dat is een beetje een schemerzone voor iedereen en je moet er een beetje je eigen weg in zoeken. Je moet er bewust mee omgaan. Dat is belangrijk en met vluchtelingen en allochtonen werkt dat wel een beetje anders.

R: *In het begin schrik je, maar het probleem is, en dat is ook een beetje de reden dat ik als hulpverlener stop: ik denk dat wij in het Westen een stukje het informele geformaliseerd hebben. De hulpverlening is iets formeels terwijl in Latijns-Amerika, als je iets doet voor iemand, ben je een vriend. Die grens is voor die mensen soms zeer onduidelijk en soms werd daar over gegaan. Ze begonnen mij ook al in privé-tijd lastig te vallen met dingen. Hoe ik daar uiteindelijk mee ben omgegaan, is dat ik er na zoveel jaar volledig mee ben gestopt. En ik heb ook duidelijk gemaakt dat ik geen hulpverlener meer ben, niet meer in mijn werk en ook niet in mijn privé-tijd. Ze mogen me nog altijd sympathiek vinden als ze dat vinden, maar dat ze me geen vragen meer moeten komen stellen over hun dossier of weet ik veel wat...*

Voor sociaal werkers die zelf van andere herkomst zijn, speelt dit spanningsveld soms nog een grotere rol. De Marokkaanse sociaal werksters vertelden dat hun Marokkaanse cliënten er belang aan hechten persoonlijke informatie over de sociaal werker te weten. Deze sociaal werkster geeft te kennen dat dit spanningsveld de relatie met haar cliënten tekent. Toch heeft ze met respect voor de verwachtingen van haar cliënten een werkbare *modus vivendi* gevonden.

R: *Vertrouwen, het duurt wel even, vooraleer je dat vertrouwen hebt. En een aantal persoonlijke zaken zijn belangrijk voor die mensen. Zo van: wil jij ook iets over jezelf zeggen? Mijn leeftijd mogen ze weten, van welke streek mijn ouders komen mogen die weten en dat ik getrouwd ben. Maar mijn man zijn naam, die mogen ze niet weten. Ik vind ook niet dat ze daar zaken mee hebben. Ik bedoel dat is mijn*

leven, maar soms voel je wel dat mensen daar ver in willen gaan. En dan zeg ik: 'Sorry, dit is mijn werk. Ik kom hier werken en ik heb een privéleven daarnaast en dat is voor mij totaal gescheiden.' Ik maak ook bewust die keuze, want anders, ja, waar trek je dan de lijn? En dan voel je, als je op een aantal vragen antwoordt, en je zegt eerlijk: 'Oké dat mag je weten. Maar de rest, sorry, daar heb je je niet mee te bemoeien.' Dan hebben mensen daar ook geen problemen mee. Maar je voelt soms wel, als ze je ergens op straat tegenkomen, zitten ze toch zo wel te kijken van met wie is die en... je hebt toch wel die sociale controle en ik heb daar zelf geen probleem mee. Ik woon hier ook niet in de buurt, maar ik heb wel een tijd in Borgerhout gewoond en daar voelde ik dat wel. Je komt dan veel meer je cliënten tegen omdat die daar ook hun boodschappen gaan doen... Soms is dat voor mijzelf wel vervelend dat je zo wat in het oog gehouden wordt. Maar nu heb ik dat probleem eigenlijk niet.

Wanneer er een basis van vertrouwen kon worden opgebouwd, was het voor cliënten vaak moeilijk aanvaardbaar om naar een andere sociaal werker of dienst te worden doorverwezen. Een van de respondenten vertelt:

R: Bijvoorbeeld, cliënten die terecht zouden kunnen bij straathoekwerk, maar ja, die kennen straathoekwerk dan niet. En dat is soms wel heel moeilijk met allochtone gezinnen. Want die komen hier dan toe en je zegt dan dat die dienst daar meer in gespecialiseerd is. 'Als ik dat allemaal moet gaan uitzoeken, dat is niet mijn taak eigenlijk, je kunt beter naar die gespecialiseerde dienst.' Dat is soms frustrerend, dat je die mensen daar niet naartoe krijgt. Zij vinden: 'Ik heb die vraag aan jou gesteld. Help mij nu gewoon! Waarom zo moeilijk doen?' Terwijl dat voor ons niet 'moeilijk doen' is, maar je kunt onmogelijk op twintig vlakken bij zijn en alle veranderingen weten. En dat snappen mensen soms niet, dat dat zo niet in elkaar zit. De mensen zijn ook laaggeschoold, of niet geschoold, en dat is soms frustrerend voor je als hulpverlener. Dat je zo dingen krijgt van: 'Je wilt mij niet helpen', terwijl dat daar niets mee te maken heeft.

Ook dat doet zich bij sociaal werkers van een andere herkomst soms nog scherper voor. Wantrouwen ten aanzien van 'de autochtone sociaal werker' zorgt ervoor dat cliënten van een andere herkomst uitsluitend een beroep willen doen op die ene 'allochtone' en 'vertrouwde' sociaal werker. Een hulpverleenster van een andere herkomst analyseert de situatie als volgt:

R: De grootste moeilijkheid is dat allochtone cliënten heel argwanend zijn naar de autochtone hulpverlening. Ze denken nog altijd in een 'wij - zij'. 'Wij' allochtonen, 'zij' autochtoon. Autochtoon staat boven ons en ze proberen ons eigenlijk ergens in

te lokken, ons ergens toe aan te zetten waar we eigenlijk niet op willen inzetten. Ik hoor dat ook heel veel van mensen, als ik bijvoorbeeld doorverwijs, dat ik zeg van: 'Ik zit aan het einde van mijn krachten. Ik kan er niemand meer bijnemen.' Dat ze zeggen van: 'Nee, die gaan mij niet goed helpen.' Terwijl die eigenlijk juist hetzelfde doen als wij. Wij stellen juist dezelfde voorstellen voor en wij doen identiek dezelfde dingen. Maar allochtonen blijven zo... Ik denk dat dat voor een stuk een overblijfsel is van vroeger. Van je baas was een Belg, jij was werknemer en de baas ging wel zeggen van hoe jij je job moest uitvoeren. Die ging je ofwel als een hond behandelen of niet als een hond behandelen. Er zijn wel een aantal dingen van vroeger die overgebleven zijn. Maar sommige mensen houden daar heel erg aan vast en betrekken het racisme daar ook nog eens bij en zien hun eigen aandeel niet.

Sommige allochtone mensen kunnen ook heel autoritair overkomen, maar daar denken die op dat moment niet aan. Die zien eigenlijk alleen de fouten van die andere persoon en niet hun eigen fouten. Als ik mijn opleiding gedaan had, was er bijvoorbeeld ook één en die zei: 'Je mag ze niet vertrouwen.' Dan had ik zoiets van: 'Ja, wat zit jij dan in een opleiding van maatschappelijk werk te doen! Als je zo met het idee zit van "Je mag ze niet vertrouwen, ze zijn tegen ons"... 'Dat was ook altijd zo van "zij-wij". Ze komen uit een "ik-cultuur", dus ze denken slechts aan zichzelf. En wij zijn een "wij-cultuur", dus familie is heel belangrijk, vrienden zijn heel belangrijk. Dus die trokken dat echt in de uiteindes. Ik denk dan bij mezelf: 'Ja, dat ligt voor een deel aan jezelf.' Maar die zien dat op dat moment niet. En dat zie je soms bij de cliënten ook: 'Ja, en je mag dat niet bespreken met...' en dan zeg ik ook eerlijk van: 'Dat kan ik niet beloven.' Want soms is dat ook gewoon te zwaar en moeten die dingen ook een beetje van je af... Ja, dat is achterbaks, als je dat niet zegt tegen je cliënt en dat toch doet. Dus ik zeg dat ook gewoon: 'Zo zit het.'

AFHANKELIJKHEID – AUTONOMIEVERHOOGING

Sociaal werkers zijn onder meer door de socialisatie als professional in de opleidingen sociaal werk, gericht op het verhogen van de autonomie van de cliënten. Men wil dat cliënten door de begeleiding de nodige inzichten en vaardigheden verwerven om zelf hun leven opnieuw in handen te nemen. In de praktijk van de hulpverlening aan arme cliënten van een andere herkomst blijkt dat geen sinecure. Dat heeft deels te maken met het verwachtingspatroon van de cliënten zelf, deels met de 'instrumentele' aanpak van sociaal werkers. Verschillende sociaal werkers wezen op de spanning tussen de eigen emanciperende doelstellingen en de vraag naar concrete oplossingen van cliënten van een andere herkomst.

R: *Maar dat is zeker iets en wat wij dan wel merken, en dat gebeurt denk ik met allochtonen meer, dat zij een bepaald verwachtingspatroon hebben en dat er nog wel een beetje leeft van 'Oh, dat gaat hier allemaal opgelost worden.' En dat dat lelijk tegenvalt. En wat wij ook heel erg zeggen, maar ook tegen Belgen: 'Het is jouw verantwoordelijkheid. Wij kunnen een aantal dingen aanbieden maar wij gaan dat voor jou hier niet allemaal regelen.'*

R: *Belgen realiseren zich soms sneller dat het inderdaad aan hen is. En we merken dat een aantal allochtonen wel echt zo iets hebben van: 'Nu ga jij mij hier eens goed verder helpen.' Nu zeg ik het echt plat, maar 'Jij gaat dat hier voor mij regelen.' En dat ze soms ook wel, en ik ben blij dat ik niet bij het OCMW werk, want dat is wel iets dat daar leeft: 'Ik heb recht op dit en ik heb gehoord dat ik recht heb op dat en dat.' En dat hoor je gemakkelijker bij allochtonen, dat is gewoon zo.*

Sociaal werkers nemen soms meer in handen dan wat ze wenselijk achten ten gevolge van, zo menen ze, de gebrekkige taal- en maatschappijkennis van vele cliënten. Sommigen hekelen zelf het feit dat er 'voor hun cliënten' wordt beslist. Het taalprobleem vormt dan het excuus om cliënten niet te betrekken bij de besluitvorming.

R: *En bemiddelen doen wij zeker ook, al is het met andere diensten. En dat is ook... ik vind dat soms heel lastig... met allochtonen moet je dat al helemaal op je nemen, omdat die dat zelf niet kunnen gezien de taal. Ik vind dat een geweldig gebrek, dat je zelf naar het OCMW moet bellen, je moet met de schuldeiser bellen, je moet naar iedereen bellen. Die mensen leren dat op die manier ook niet. En dat maakt hen een stuk afhankelijk dan. Of zij maken zichzelf afhankelijk omdat ze de taal niet spreken. Dat is een heel groot probleem, denk ik. Van allochtonen zul je inderdaad veel meer overnemen. Daarstraks heb ik een Belgische cliënt gehad en ik zeg: 'Goed, we gaan dat nu samen voorbereiden, die telefoon. We gaan samen proberen te bellen.' Ik blijf daar naast zitten, gaat het niet, dan pak ik over. En je bent een halfuur bezig met: 'Wat moet ik vragen, wat moet ik vragen?' Maar ik geloof wel dat dat op termijn zijn vruchten afwerpt. Met een allochtoon kun je dat niet doen, hé. En dat is een heel groot probleem. Je neemt te veel over, vind ik, bij allochtonen. Absoluut.*

R: *Je stuurt natuurlijk wel, maar sowieso denk ik dat... allochtonen weten te weinig van onze samenleving om dat te laten aan hen. Ik denk dat je sowieso altijd stuurt. Wat ze in onze opleiding ook gezegd hebben dat je dat eigenlijk niet mag doen. Maar voor deze specifieke doelgroep moet je dat wel doen, omdat die eigenlijk niet weten wat er allemaal bestaat en wat voor wat dient.*

R: *Omdat wij hen zelfstandig moeten maken, ja. Maar als je weet: ik stuur die naar het OCMW en die kennen geen Nederlands of niks en dat wordt zeker negatief, ja, hoe moet je die dan zelfstandig maken? Door de taal aan te leren? Dat duurt zeven jaar voor ze behoorlijk Nederlands kennen.*

Wij proberen zo veel mogelijk de verantwoordelijkheid bij cliënten zelf te leggen in de hulpverlening, door hen zelf het verhaal te laten doen en ook zelf wel mee te werken aan een oplossing. Om die ook heel concreet te maken, die oplossing. En daar stellen wij dan ook wel vertrouwen in. Zien we toch dat het misloopt, dan gaan we daar controlerender in werken. Bij allochtonen merk ik wel persoonlijk, dat ik daar soms verder ga in het controleren. Dus minder zelfstandig bij de cliënt, als de situatie zodanig is dat die geen Nederlands verstaat of geen Frans of geen Engels kent. Dan heb ik het vooral ook over Marokkaanse vrouwen die alleen Arabisch of Berbers of weet ik veel spreken. Als die mensen dan op een intake moeten en die moeten de trein nemen naar helemaal aan de andere kant van Vlaanderen of België, begin er maar aan. Het is al niet gemakkelijk voor ons als toerist dikwijls in het buitenland, laat staan voor iemand die zich moeilijk weet te behelpen. En dan wil ik daar ook veel verder in gaan en samen met die vrouw naar de trein gaan. Ik doe dan de telefoongesprekken, concreet het vervoersbewijs kopen en zo. In principe zou het wel gelijk moeten zijn van vertrouwen en controle, autochtoon en allochtoon. Maar ik merk bij mezelf dat ik daar dikwijls meer... Ook omdat dat meer op maat is en dat het in zulke situaties wel meer nodig is.

4.2 OVER DENKEN EN HANDELEN IN DE PRAKTIJK

In wat voorafging beschreven we een aantal struikelblokken en spanningsvelden die sociaal werkers ervaren. In deze paragrafen gaan we in op het handelen van de sociaal werkers binnen de gegeven context. Met handelen bedoelen we zowel denken als doen. Elke interventie is immers gestoeld op een interpretatie van de situatie of het probleem. We beschrijven hier hoe de geïnterviewde sociaal werkers denken over diversiteit en armoede bij cliënten van andere herkomst. Op welke manier beïnvloeden cultuurverschillen en armoede de hulpverleningsopdracht en -relatie? In de tweede paragraaf beschrijven we de door de respondenten genoemde handelingsprincipes om met cultuurverschillen en armoede om te gaan.

4.2.1 DENKKADERS

4.2.1.1 Verschillend kijken naar diversiteit

Onze invalshoek voor de bevraging bij de sociaal werkers was de zoektocht naar verschillen in de handelingspraktijk gericht naar cliënten van Belgische of een andere herkomst in armoede. We ontmoetten al snel respondenten die deze zoektocht naar verschil ter discussie stelden. Zij benadrukten vooral de gelijkenissen tussen ‘autochtone’ en ‘allochtone’ cliënten en ontkenden het bestaan van specificiteiten. Anderen problematiseerden het verschil wel. De derde groep stelde pragmatisch met verschillen en gelijkenissen om te gaan.

Sociaal werkers verschillen ook van elkaar in de diversiteitsdimensies die ze als belangrijkste naar voren schuiven. Sommigen zien vooral omgaan met ‘cultuurverschillen’ als een belangrijke uitdaging, anderen benadrukken dat andere verschillen – gender, opleidingsniveau, gezinssituatie – meer aandacht verdienen. Een aantal benoemt net ‘de andere genderopvattingen’ als de ‘cultuurverschillen’:

R: Ik merk, natuurlijk zijn er verschillen, de manier of de visie op vrouwen is anders in die culturen.

R: Ja, dan denk ik bijvoorbeeld aan culturele gegevens waarbij het voor sommige allochtone vrouwen toch niet voor de hand liggend is om ook mee te emanciperen. Dat merk je soms wel, dat er toch een ander man-vrouwrollenpatroon is dan in theorie in onze westerse samenleving.

Ook het denken over de sociale niveaus waarop diversiteit er wel of niet toe doet, verschilt. Sommige sociaal werkers erkennen verschillen op groepsniveau, anderen menen dat je het best altijd van het individu – in al zijn verscheidenheid – vertrekt. Voor hen hebben analyses op groepsniveau geen plaats in de praktijk.

R: Je kunt niet zeggen dat bij een bepaalde bevolkingsgroep ‘dat’ het probleem is. Dat is niet zo. Problemen hangen niet samen met een groep, gedefinieerd op etnische basis.

R: Ieder individu is anders: globaliseren is moeilijk.

R: Het is niet zo dat bij een bepaalde groep ‘bepaalde’ problemen horen.

R: Niet alle allochtonen beantwoorden aan hetzelfde patroon. Het hangt een beetje af van de nationaliteit.

Los van de specifieke betekenis die de respondenten aan diversiteit toekennen, valt verder op dat de groep uiteenvalt in twee types: zij die een open en nieuwsgierige houding hebben naar cliënten van een andere herkomst en zij die dat niet hebben. Diversiteit schrikt sommigen af en boeit anderen.

R: Met andere culturen werken is boeiend. Het is een uitdaging om andere culturen te leren kennen en te zien hoe je daar het best mee omgaat, met bepaalde mensen en bepaalde verschillen. Ik vind verschillen in leefwereld heel interessant.

R: Ik spreek met en leer graag van deze mensen, van hun cultuur.

4.2.1.2 Verschillend kijken naar armoede bij personen van andere herkomst

Mensen die in armoede leven verschillen van hen die dat niet doen. Hun leefsituatie en leefwereld zijn anders en hun zelfbeeld is vaak aangetast door de langdurige blootstelling aan depriverende omstandigheden. We zagen in hoofdstuk drie hoe zij, met de rug tegen de muur, uiteindelijk de stap zetten naar een hulpverleningsorganisatie. Voor de sociaal werkers van deze organisaties is armoede dan ook dagelijkse kost. Het is een van de belangrijke diversiteitsdimensies waarmee zij worden geconfronteerd. In deze paragraaf beschrijven we de verschillende manieren waarop sociaal werkers kijken naar de armoede van hun cliënten van andere herkomst.

Toen we de sociaal werkers vroegen naar de hulpvragen van cliënten van andere herkomst, antwoordden zij meestal in termen van de doelstellingen van de eigen organisatie. Respondenten die in vluchthuizen werken, spreken over intrafamiliaal geweld. OCMW-medewerkers benoemen vooral financiële hulpvragen. Opvanghuizen voor thuislozen krijgen vragen over huisvesting, psychosociaal begeleiders spreken over psychologische hulpvragen. De meeste sociaal werkers maken geen onderscheid tussen de hulpvragen van ‘autochtonen’ en ‘allochtonen’. Verschillende respondenten benadrukken dat de hulpvragen dezelfde zijn:

R: Die komen met dezelfde problemen als de Belgen, in de zin van: geen werk, voorschotten op werkloosheidsvergoeding, voorschotten op invaliditeits- of ziekengeld. Paren die uiteengaan, waar dan de vrouw thuisblijvend was, waar de man als kostwinner weg is, die komen hier dan ook aan. Met papieren komen die hier evengoed aan: ‘Welke papieren moet ik invullen? Hoe moet ik dat doen?’; ‘Ik moet

gaan verhuizen. Hebben jullie geen adres voor mij?'; 'Ik wil verhuizen naar een sociale woning. Help mij met dat in orde te brengen?' Die komen eigenlijk met dezelfde vragen aan.

R: Wij hebben hier vooral het probleem dat ze geen geld hebben. Daar begint het bij. Anders komen deze mensen ook niet bij mij. Eerst regelen we de uitkering en daarna worden alle andere problemen die zich hebben opgestapeld aangepakt. Maar wat is daar specifiek aan? Dat zijn administratieve problemen. Dat geldt voor elke cliënt, dat is niet alleen bij allochtonen.

R: Ik zie niet veel verschillen tussen allochtone en autochtone cliënten en hun problemen vanuit armoede.

I: Met welke problemen melden allochtone cliënten in armoede zich meestal aan?

R: Ja, dat is hetzelfde als de autochtone bevolking. Want wij zijn hier een dienst...Ze komen allemaal met financiële problemen. Dat is eigen aan onze werking. Is het anders bij autochtone mensen in armoede? Nee, want schulden maken ze allebei. Dus nee. Ze zitten allemaal voor een stuk in hetzelfde schuitje. Ze vallen tijdelijk zonder inkomsten, ze hebben nog geen recht op een andere uitkering, dus komen ze naar ons. Soms hebben ze schulden, soms hebben ze dat nog niet, maar dat is niet afhankelijk van taal of nationaliteit.

Personen van andere herkomst hebben nauwelijks andere problemen dan autochtonen. Verder in de gesprekken peilden we naar de interpretatie van deze hulpvragen. Wanneer we de sociaal werkers vroegen naar armoede bij hun cliënten van andere herkomst, maakten zij wel een onderscheid tussen 'allochtonen' en 'autochtonen.' We kregen zeer diverse antwoorden te horen, onder meer omdat respondenten ook heel verschillend kijken naar armoede zelf. Voor velen is armoede een moeilijk begrip:

R: Ja... Wat is armoede?

R: Ik weet niet wat een criterium voor armoede is.

R: Dus wat is, waar trek je de grens? Dat is bij mij... Iemand die je naar de sociale kruidenier stuurt en naar het OCMW, wil dat zeggen dat die in armoede zit? Misschien kan die niet heel goed met geld omgaan en leeft die beter dan een ander?

Zo roept de vraag naar armoede bij cliënten van een andere herkomst bij sommige respondenten vooral verhalen op over extreme armoede bij illegalen en daklozen. Deze respondenten hanteren een ‘absoluut’ begrip van armoede. In de literatuur maakt men een onderscheid tussen armoede als absoluut of als relatief begrip. Zo gaan wetenschappers ervan uit dat armoede slechts begrepen kan worden in relatie tot de algemene levensstandaard van de bevolking in een bepaalde samenleving. In de publieke opinie leven echter veel ‘absolute’ beelden over wat ‘echte’ armoede is, denk maar aan de dakloze op kerstavond. Armoede wordt dan begrepen als ‘een noodsituatie ontstaan ten gevolge van een gebrek aan “primaire” voorzieningen zoals voeding en huisvesting.’ (Vranken, 1977 in Dewilde, 2004)

Ook het idee dat je pas arm bent als je je arm voelt, speelt voor sommige respondenten een belangrijke rol in hun begrip van armoede. Zij volgen niet de objectieve definitie zoals die door wetenschappers werd vastgelegd, maar hanteren de subjectieve definitie: de eigen inschatting van de betrokkenen als maatstaf. Zo stelde een van de sociaal werkers ter discussie of het wel relevant is om te spreken over ‘armoede bij allochtone cliënten’. Hij benadrukte dat zijn cliënten dat zelf niet zo aanvoelen:

R: Wat ik dikwijls te horen gekregen heb: ‘Hoe kun je arm zijn in België, dat kan toch niet?’

De respondenten kijken in verschillende richtingen wanneer hen naar de oorzaken van armoede bij ‘allochtone’ cliënten wordt gevraagd. Voor sommige respondenten is armoede vooral ‘de schuld van de mensen zelf’: ze gaan verkeerd om met geld, ze kunnen hun geld niet goed beheren. Sommigen vinden dat allochtonen en autochtonen daarin niet van elkaar verschillen. Anderen vinden het vooral een zaak van allochtonen. Zo hoorden we verscheidene verhalen over Marokkaanse mannen die onnodig schulden maken en op die manier zichzelf en hun vrouwen in armoede brengen. Voor andere sociaal werkers zijn het niet de ‘allochtonen’ maar vooral de Belgische generatiearmen die zelf schuld hebben aan hun situatie. Zij vertellen over generatiearmen ‘die eerst luxeproducten kopen en daarna pas vaststellen dat ze hun basisbehoeftes niet kunnen vervullen’.

Een tweede groep verwijst naar kenmerken van de groep allochtonen als oorzaak van hun armoede. Zij benoemen ten eerste het ‘niet-weten’ van arme cliënten van andere herkomst: ze zijn arm omdat ze dingen niet kunnen of weten. Dit ‘deficitdenken’ – een manier van denken die de achterstand van een bepaalde groep verklaart door te wijzen op het gebrek aan vaardigheden en competenties van de

desbetreffende groep – zien we vaak terugkomen. Personen van andere herkomst belanden in armoede en blijven in armoede omdat zij de taal niet spreken, de Vlaamse maatschappij niet kennen en het hen aan kennis en vaardigheden ontbreekt om erin te functioneren. De voortdurende migratie door gezinshereniging zorgt telkens opnieuw voor een ‘eerste’ generatie die door gebrek aan kennis en vaardigheden niet kan werken.

R: Administratie. Het niet kunnen invullen van... Of niet weten waar ze naartoe kunnen als ze met iets zitten. Ze kennen de diensten niet. Ze kennen de sociale kaart niet.

R: Ik denk dat de oorzaak bij allochtonen al om te beginnen anders is. Zoals ik al zei, als er bij Marokkanen een echtscheiding is en die (vrouwen) worden dan zowat onder de knoet gehouden en die weten niet veel...Die weten ook niet veel over administratie en over financiën en over de wetgeving. Die vrouwen zijn toch wel gemakkelijker slachtoffer om dan in de armoede terecht te komen. En het verschil met allochtonen is dat autochtonen, als ze hier binnenkomen, dat die dikwijls toch al een beetje meer weten waar ze bijvoorbeeld voedselpakketten kunnen gaan halen. Die weten al een beetje meer waar ze moeten zijn. Terwijl je bij allochtonen soms echt van nul moet beginnen.

De ‘cultuur’ van de cliënten wordt door een deel van de respondenten als dé belangrijkste oorzaak of als een van de belangrijkste oorzaken van hun armoede beschouwd. We noemen dat het ‘cultureel schuldmodel’.

R: Bij allochtonen is vaak het probleem dat de cultuur anders is en dat dit een probleem kan zijn. In die zin dat het vaak de vrouw aan de haard is, die voor de kinderen zorgt en de man moet maar zien dat hij voldoende verdient. Als die man dan terugvalt op een werkloosheidsuitkering, wordt het ook wel krap om zo’n gezin te onderhouden.

R: De cultuurverschillen zijn vaak een onderliggende problematiek. Meer durf ik daar niet over te zeggen.

R: Ja, sommige dingen hebben ook te maken met religie natuurlijk... Vooral allochtone vrouwen hebben het toch moeilijker, omdat zij niet naar de les mogen waar mannen in zitten en dergelijke.

R: De taal, tradities, door cultuur zijn ze minder aan de arbeidsattitude aangepast. Cultuur houdt hen in armoede.

Het is opvallend dat wanneer sociaal werkers verwijzen naar ‘de cultuur’ van cliënten van andere herkomst, dat vaak samengaat met verhalen over ‘de onderdrukte allochtone vrouw’.

R: Een verschil wat ik meteen zou kunnen zeggen, is dat de allochtone vrouwen in een gezinssituatie leven waarin de man het inkomen heeft en waardoor de vrouw soms helemaal geen enkele rotte cent krijgt. Manlief gaat de boodschappen doen en dat is het voor een maand. (...) Ze zitten vaak wel heel dik in de armoede door problemen die gebeurd zijn. Doordat manlief niet werkt en alleen maar de centen opmaakt, of inderdaad door schulden van weet ik veel wanneer die boven hun hoofden blijven hangen, waar ze voorlopig nog jaren niet uitkomen.

I: En wat houdt hen in armoede? Zijn daar specifieke dingen in?

R: Ik denk voor een stuk de cultuur. Ik denk dat dit nu wel begint te veranderen. Maar dat overheersend denken van: de vrouw moet thuisblijven en voor de kinderen zorgen. Er zijn nog altijd Turkse of Marokkaanse mannen die niet rood worden en zeggen: ‘Mijn vrouw is mijn meid en de moeder van mijn kinderen en daar houdt het mee op.’

Verklaringen voor armoede op het niveau van de samenleving zelf horen we bijna niet bij de hulpverleners. Eén respondent verwijst naar de effecten van racisme en sociale uitsluiting op het leven van arme cliënten van andere herkomst.

I: Heeft u een idee van wat hen in armoede houdt?

R: Ik denk dat dat voor een stuk speelt, dat ze het moeilijker hebben bij het solliciteren. Je moet daar niet blind voor zijn. Er is racisme in onze wereld, en de achternaam voldoet al voor sommige werkgevers om te zeggen: ‘Nee, die wil ik niet.’

De scala aan begrippen van armoede en oorzaken daarvoor die respondenten hantieren, weerspiegelen de diverse opvattingen over armoede die we ook bij de publieke opinie en in wetenschappelijke verklaringsmodellen terugvinden. Elk van die begrippen is een invalshoek om naar de situatie van cliënten te kijken. Een belangrijke vraag is of en hoe de kijk op armoede het verdere verloop van het hulpverleningsproces beïnvloedt. We onthouden hier dat de bevraagde sociaal werkers niet alleen een deficitbenadering, maar ook vooral een cultureel verklaringsmodel hanteren om naar de oorzaken van armoede bij cliënten van andere herkomst te kijken.

4.2.2 HANDELINGSPRINCIPES

Sociaal werkers hebben heel verschillende ideeën over diversiteit en over de oorzaken van armoede bij hun cliënten van andere herkomst. We vroegen hen of ze op basis van de ‘diversiteit onder cliënten’ ook verschillend handelen in de dagelijkse praktijk. In wat volgt gaan we dieper in op de kijk van sociaal werkers hierop. Het is opvallend dat wanneer we die vraag stellen ‘armoede’ als referentiekader helemaal uit beeld verdwijnt. Sociaal werkers vertellen niet over de rol die armoede in de hulpverleningsrelatie speelt, wel over de rol die cultuur speelt. We zagen drie verschillende perspectieven terugkomen. De eerste positie is er een die het belang van cultuur voor de hulpverleningspraktijk ontkent of relativeert. De tweede positie benadrukt de invloed van cultuur op de inhoud van de hulpverleningsrelatie. De laatste positie toont hoe culturele kennis als middel in het hulpverleningsproces wordt ingezet.

4.2.2.1 Cultuur speelt geen of weinig rol

R: Je krijgt uit vorming over andere cliënten wel wat dingen mee, maar uiteindelijk, in het ageren als maatschappelijk werker, blijft dat toch hetzelfde.

Sommige respondenten geven te kennen geen oog te hebben voor culturele verschillen. Zij schuiven hier vaak het principe van ‘gelijke behandeling’ naar voren. Sociaal werkers willen niet discriminerend overkomen. Ze benadrukken dat niemand van de cliënten ‘ongelijk’ wordt behandeld door zijn/haar culturele herkomst. Men volgt dezelfde procedures voor alle cliënten. Iedereen is gelijk voor de wet.

R: Er wordt dezelfde procedure gevolgd, zowel bij allochtone als bij autochtone cliënten. Beiden komen op de wachtlijst te staan als er geen plaats is. Op de wachtlijst zetten we het er wel bij als het dringend is. Dan krijgt men voorrang op andere cliënten van de wachtlijst. Maar dat heeft niets te maken met etnische afkomst of dergelijke.

Rekening houden met culturele verschillen wordt als conflicterend met dit gelijkheidsprincipe beschouwd. Deze sociaal werkers hanteren een universalistische houding ten aanzien van hun cliënten: fundamenteel zijn alle mensen gelijk en daarom wordt iedereen het best op dezelfde manier behandeld. Twee sociaal werkers aan het woord:

R: Wat wij zeker ook doen daarbij: wij proberen in de begeleiding, daar zo weinig mogelijk onderscheid in te maken, of je nu allochtoon bent of Belg. Voor ons op zich doet dat er compleet niet toe. Dus wij proberen echt iedereen wel naar eigen, ik bedoel, op dezelfde manier te behandelen.

R: Wel, dat benaderen wij op dezelfde manier bij autochtonen als bij allochtonen, daar zit echt geen verschil in.

Een variant hierop is het idee dat het culturele aspect pas aandacht moet krijgen als de cliënt daar zelf om vraagt.

R: Ik probeer mensen als mensen te bekijken en echt niet naar die allochtone aspecten. Dat zijn belangrijke aspecten, maar nogmaals, dat mag gewoon de onderlinge relatie niet beïnvloeden, denk ik. Maakt niet uit hoe je tegenover allochtonen ook zou mogen, zou kunnen staan. Uiteindelijk, die mens komt naar jou met een bepaalde hulpvraag en je kunt maar gewoon kijken wat je met die hulpvraag kunt aanvangen. En je kunt dat allochtone aspect er wel bij betrekken, maar ik denk niet dat dat per se moet primeren als die cliënt dat zelf ook niet vermeldt. Wanneer die dat zelf wel een belangrijk aspect vindt, ja, of bekijkt, dan kun je dat ook wel samen met die cliënt meer uitgebreid gaan bespreken. Maar in principe moeten we daar niet van uitgaan, vind ik.

4.2.2.2 Cultuur beïnvloedt de inhoud van de hulpverleningsrelatie

Een tweede positie benadrukt dat ‘cultuur’ relevant is voor de probleemanalyse en de zoektocht naar gepaste oplossingen voor de hulpvraag van de cliënt. ‘Cultuur’ bepaalt hier mee de hulpverleningsinhoud. Voor sommigen is cultuur een vertrekpunt van analyse, voor anderen is cultuur vooral een ‘belemmering’ voor de job. Zo is het voor OCMW-medewerkers vaak dansen op het slappe koord tussen rekening houden met de culturele realiteit van hun cliënten en de activerende integratieopdracht van het maatschappelijk werk. Voor CAW-medewerkers lijkt het iets gemakkelijker om rekening te houden met de culturele gesitueerdheid van cliënten. Omdat zij werken binnen een minder strikt wettelijk kader dan hun OCMW-collega’s, is hun autonome handelingsruimte vaak groter.

R: Ik ga expliciet informeren naar bepaalde culturele gegevens: is een vrouw sterk gelovig? Dat wil dan zeggen dat we tijdens haar verblijf rekening moeten houden met halalvoedsel. Dat er wellicht – als er sprake is van terugkeren naar huis – het best een imam kan worden aangesproken voor een bemiddelingsgesprek.

- R: *Alleenstaande allochtone vrouwen die niet sterk in de schoenen staan, moet je niet huisvesten in bijvoorbeeld de Seefhoek, waar allochtone mannen deze vrouwen zouden aanklampen op straat.*
- R: *En ik kan die mensen dan gewoonlijk wel een beetje plaatsen, als ik weet waar ze vandaan komen. Soms zie ik het, soms vraag ik het, meestal vraag ik het omdat ik het belangrijk vind. En dan hou ik daar toch rekening mee, wetende dat indianen bijvoorbeeld in die streek wonen en die gebruiken hebben in familie en gemeenschap.*
- R: *Je moet geen onmogelijke dingen gaan vragen. In de ramadan niet gaan vragen, doe nu eens dat, dat en dat. Als je weet dat die mensen een hele dag niet hebben gegeten, kun je moeilijk verwachten dat die mensen goed functioneren.*
- R: *Dat is helemaal anders, hé? Dat is gewoon zo. Er zijn echt vrouwen die heel wat moeilijkheden hebben met het feit dat je als vrouw alleen gaat wonen. Dat is iets, dat is voor ons zo voor de hand liggend. Je gaat op 'kot' en je gaat dan alleen wonen, je hebt een lief, ik zeg nu maar... Dat is iets dat in veel culturen gewoon ondenkbaar is. En waar ook nog heel hard een stigma op plakt. Als je als vrouw alleen met je kinderen gaat wonen, dan zul je wel echt een heel slechte vrouw zijn. Je mag niet onderschatten hoe hard dat in sommige culturen nog leeft. En dat alleen al kan er de oorzaak van zijn dat vrouwen bijvoorbeeld teruggaan naar een partner die hen slaat. Omdat dat verschil zo groot is, en die angst zo groot om dat te doen, dat ze die stap niet kunnen zetten. Dat is zeker een groot verschil.*
- R: *Ik probeer die culturele verschillen toch ook wel wat te bevragen. Want vaak is het zo dat je zaken die een cliënt komt vertellen moeilijk kunt begrijpen, dat je die ook niet in een context kunt plaatsen, wat zij van zichzelf wel doen. Dan begrijp je hoe dat komt, dat je er toch een andere visie op hebt dan je cliënten. Dat je dan probeert te bespreken waarom een cliënt bepaalde dingen doet of waarom die er zo tegenover staat.*
- R: *Ik vraag dat wel. Ik wil daar zicht op hebben. Omdat... zeker bij Turkse mensen heb ik gemerkt dat dat een enorme rol speelt. De familie heeft een heel grote impact op de manier waarop ze met hun problematiek omgaan.*

We schreven al dat sociaal werkers zich afvragen in welke mate zij met de 'cultuur' van de cliënten rekening moeten houden. Sociaal werkers zoeken binnen de doelstellingen van de eigen organisatie een weg om met een soms erg verschillende leefwereld om te gaan. Elke sociaal werker heeft bovendien zijn eigen normen en

waarden, waarvan hij/zij zich net door de confrontatie met verschil bewust wordt. De weg die sociaal werkers vaak lijken te bewandelen, is die van de ‘zachte aanpassing’: men verandert het doel van de hulpverlening niet, alleen de aanpak wordt lichtjes aangepast. Men vraagt van de cliënt vooral dat hij/zij zich aanpast aan de gestelde vereisten of voorwaarden. De sociaal werker probeert de situatie of zienswijze van de cliënt te begrijpen en via dialoog tot een aanvaardbaar hulpverleningsaanbod of haalbaar hulpverleningsdoel te komen.

R: Je stelt je verwachtingen bij of in elk geval de stappen die je nodig acht om iets te bereiken. Als je weet dat een vrouw het vanuit haar cultuur niet gemakkelijk vindt om naar de Nederlandse les te gaan, zul je dat begrip, die motivatie eerst moeten bewerkstelligen. Je zult moeten uitleggen waarom iets belangrijk is. Soms moet je daar – door het cultuurverschil – meer energie insteken.

R: Ik heb in de begeleiding ooit een vrouw gehad en die liep heel de dag in haar japon rond. En de eerste dagen zie je dat even af en dan moet je zeggen: ‘Ja, ik weet, in jouw land wil dat zeggen dat je je goed voelt en dat je je gemakkelijk voelt en zo, maar hier wordt dat een beetje anders bekeken. Hier wordt dat een beetje bekeken alsof je wat lui bent.’

Voor een aantal hulpverleners is ‘cultuur’ een grote belemmering voor het bereiken van de doelstellingen van de hulpverleningsopdracht. Het valt de sociaal werker dan moeilijk de evenwichtsoefening te maken tussen rekening houden met de specificiteit van de leefsituatie (vanuit respect voor de andere normen) en het stellen van grenzen vanuit het bewaken van ‘dominante’ normen.

R: Bijvoorbeeld: de hoofddoek. We weten dat dat voor die mensen belangrijk is en kan zijn, en we willen dat tot op zekere hoogte aanvaarden. Maar wij aanvaarden dat hier niet als een reden om niet te gaan werken. Bijvoorbeeld met die bijscholing (een vorming intercultureel werken) hebben wij heel letterlijk te horen gekregen dat inderdaad, hun geloof schrijft voor dat je als vrouw het best een doek draagt, maar het belangrijkste is dat je voor je gezin zorgt. Dus als dat betekent: je hoofddoek afzetten omdat je dan een inkomen kunt verwerven voor je gezin en voor je gezin kunt zorgen, dan is dat prioritair. Nu weten we dat, maar daarvoor gingen wij er ook al zo strikt mee om. Nu kunnen wij dat benoemen en heel duidelijk zonder dat je dan met gewetensproblemen zit, van: ‘Ga ik hier nu echt niet te ver.’ Nu, zelfs dan hé, als zo iemand bij de arbeidsbegeleiding komt, als wij doorhebben dat is echt een door en door traditioneel iemand en die hoofddoek is echt menens en heel belangrijk

voor die vrouw, dat is zoals ze tegen ons zouden zeggen: 'Je loopt in je blootje over straat', dat dat evenveel impact heeft. Ja, dan wordt er een weg in gezocht.

Maar ik bedoel, die eigenheid, tot op zekere hoogte wordt dat gerespecteerd, wordt daar rekening mee gehouden. Maar het is niet dat die daardoor meer rechten hebben of dat die het gemakkelijker krijgen dan onze Belgische mensen. Je moet er ook niet onnozel over doen, voor de Belgen komt dat over alsof buitenlanders het hier veel gemakkelijker hebben en dat is voor een stuk ook zo. Zolang je met dat taalprobleem zit, ja... kunnen wij niet veel doen met die mensen. Terwijl een Belg die moet dit, die moet zus, die moet zo, een voorwaarde van steun. Bij buitenlanders is dat dikwijls... Bijvoorbeeld, wij weten dat het normaal is dat die mensen op vakantie gaan één keer per jaar. En dat is niet het hoekje om, dat is serieus ver... Hier is de spelregel, één maand mag je weggaan. Ga je langer dan één maand weg, wij betalen maar één maand.

Ah ja, de ramadan... dan is het grote excuus meestal van: 'Ja, wij kunnen niet, want wij hebben niet kunnen eten, wij hebben niet kunnen slapen...' Nu, ik hou daar beperkt rekening mee. Het hangt ervan af wanneer die ramadan valt, maar als die mannen een lange nacht hebben gehad, dan heb ik zoiets van, ja, jongen het was al vroeg donker dus jullie hebben rond een uur of zes, zeven al gegeten. Dan moet jij niet zeggen dat je hebt gefeest, of gegeten hebt tot één uur, en dat jij er om vijf uur of om zes uur terug bent uitgekomen om nog rap te kunnen eten. Als dat gaat over heel korte nachten, ja, dan ligt dat al anders en dan zal ik die mensen niet om acht uur laten komen. Waar ik ook rekening mee hou, is bijvoorbeeld hun feestdagen. Daar zal ik die mensen altijd op aanspreken zo van: 'Ga je naar de familie? Ga je mee iets slachten, of is er een gezin dat voor je meeslacht?'

I: Interesse tonen?

R: Dat wel ja. Dus je houdt er wel rekening mee, maar er zijn grenzen. En ik denk dat wij als basis de houding hebben: je bent hier wel in België en hier gelden de Belgische spelregels.

Afhankelijk van persoonlijke normen en van de opdracht van de organisatie, stellen sociaal werkers dus andere grenzen. Sommige cliënten krijgen meer confronterende interventies dan anderen.

R: Zo zullen er een aantal dingen zijn die voor die mensen veel belangrijker zijn dan ik dat inschat, omdat ik dat niet weet vanuit mijn cultuur, die anders is dan die van hen. Maar dat zijn inschattingsfouten die ik maak vanuit een stuk onwetendheid denk ik of van het bewust onwetend willen zijn. Vanuit de redenering 'manneke, je bent hier in België'. Neem dat voorbeeld van iemand die hier is en uit volle overtuiging vanuit zijn traditie trouwt met iemand uit de rimboe. Dat je

dan bikkelhard zegt: 'Als die komt, voor ons bestaat dat mens niet.' Dat is hard natuurlijk. Maar daar heb ik het eigenlijk niet zo supermoeilijk mee. Daar heb ik een manier om die gevoelens daarover te deleten. Daar zeg ik minder 'Het zal je maar overkomen, hé.' Dan zeg ik heel zakelijk: 'Die bestaat niet voor ons. Daar moet jij een keuze maken. Je komt hier in België wonen. Hier zijn andere spelregels. Wij gaan daar anders mee om. Als je hiernaartoe komt, dan moet je dat erbij nemen dat dit er voor ons niet bij hoort.'

4.2.2.3 Cultuur beïnvloedt het proces van de hulpverleningsrelatie

Een derde positie ten slotte benoemt het instrumentele gebruik van cultuur in het hulpverleningsproces. Cultuur wordt ingezet als element in de vertrouwensopbouw met de cliënt van andere herkomst of als middel om mensen tot de 'gewenste' verandering te brengen.

Sociaal werkers werken soms met cultuur in de fase van vertrouwensopbouw en zetten cultuur in om de hulpverleningsrelatie te optimaliseren. Dat gaat dan over het gebruik van culturele elementen, bijvoorbeeld thee aanbieden om cliënten op hun gemak te stellen, maar ook over het aangaan van een expliciet gesprek over cultuur. Vanuit die opgebouwde vertrouwensrelatie probeert men dan opnieuw aan te knopen bij de 'standaardinterventie', waarbij men rekening blijft houden met culturele gevoeligheden.

R: Ik probeer zo veel mogelijk te weten te komen en uit te horen over hun cultuur. Dat is goed voor de relatie, want ze zijn altijd trots om over hun land te vertellen.

R: Ik probeer bruggen te maken. En ik vertrek vanuit de gedachte dat we verschillen en dat ik daar rekening mee moet houden en op zoek moet gaan naar deze culturele verschillen.

R: Het eerste wat ik bijna altijd doe, ik bedoel, geleidelijk aan, is zo veel mogelijk te weten komen en uitvragen over hun cultuur. En dat kan gaan via foto's tot zelfs een litteken dat ze op hun gezicht hebben. Dat je vraagt: 'Hoe kom je aan dat litteken?' Want in sommige landen hebben ze een litteken naargelang van welke streek ze komen. Dus daar hebben ze geen paspoort, maar wel kunnen ze zeggen: je komt uit die provincie, want je hebt dat litteken. Wel, zo van die dingen, dat heb ik hier bijgeleerd, hé. Maar eigenlijk, de vrouwen uithoren, uithoren, veel input krijgen van hen.

Culturele kennis wordt soms ook ingezet om cliënten in de gewenste richting – bekeken vanuit de sociaal werker te doen evolueren. Sociaal werkers gebruiken dan cultureel gesitueerde autoriteitsopvattingen in confronterende interventies. Een van de respondenten zegt daarover het volgende:

R: *Wat heel brutaal overkomt, maar wat ik bij hen wel gebruik – wat ik bij Belgen soms niet doe of eigenlijk nog niet heb gedaan – dat is van: ‘Allah gaat je hiervoor straffen als je dat zo doet, dat weet je toch?’ Zeker als ze laten horen dat ze traditioneel zijn en als ze zo komen aanzetten met de ‘ramadan en mijn geloof’... Oké, dan ga ik op dezelfde boot: ‘Volgens jouw wet moet jij hier niet zijn, volgens jouw geloof...’; ‘Jouw geloof zegt dat als jij gezond bent van lijf en leden, dat jij niet mag terugvallen op je gemeenschap’; ‘Dat het jouw verantwoordelijkheid is om voor jezelf te zorgen’; ‘Als jij hier komt aankloppen dan verwacht jij dat de gemeenschap voor je zorgt, dat kan niet, hé, volgens je geloof?’; ‘Ben je ziek, ben je gehandicapt?’ Dat vind ik op zich heel brutale gesprekken, maar dat gebruik ik soms. Die kun je meer op hun geloof en op de tradities van hun geloof aanspreken, vind ik. Dat is hetzelfde als de Afrikanen, de katholieke Afrikanen. Zij zijn zwaar gelovig. Wel, soms raak je daar niet door tenzij je in termen van God gaat spreken. ‘God is hiermee niet akkoord, God gaat je daarop aanspreken later.’ Ik vind dat heel belachelijk, hé, maar als je zo alles al geprobeerd hebt... Dan ga ik zover om dat te gebruiken. En bij die jonge gasten heb ik zoiets van... Dat is een taalgebruik dat ik van mezelf van thuis uit nooit zou hanteren, maar ik weet dat mijn bedoeling niet is om hen te kleineren of om hen zomaar af te schudden. Maar omdat ik ook wel geloof: ‘Man, jij moet niet naar het OCMW komen. Jij moet gewoon maken dat je een job hebt. Jij moet om te beginnen volle bak solliciteren.’ Nu doe ik of werk het enige heiligmakende is, maar zeker bij die gasten... Dat is eigenlijk alleen voor hun inkomen en voor de rest is alles met die mannen wel in orde. Dat zijn mensen met mogelijkheden, die hebben opleidingen gehad. Maar ja, die willen om de één of andere reden nog niet gaan werken. Wel, dan geef ik die een sjot onder hun gat. Dat is heel brutaal. En volgens de gewoonten van de sociale school mag je iemand niet zo aanspreken, denk ik. Maar ik kijk naar het effect. En zij gaan hier naar buiten, handje schuddend en ‘bedankt mevrouw’. Terwijl ik dat vroeger niet deed en zij roepend, brullend, tierend naar buiten gingen. Dat is dus blijkbaar een invalshoek die werkt, en dan kijk ik naar het doel en niet naar de weg. Ik vind het aan een kant weinig respectvol, maar ja.*

4.3 BESLUIT

Uit wat voorafgaat leren we verschillende dingen. Het eerste is dat de geïnterviewde hulpverleners hun werk zo goed mogelijk willen doen. Ze hechten veel belang aan taal omdat het voor hen een belangrijk instrument is om op een kwaliteitsvolle wijze hulp te verlenen. Ze voelen zich in de relaties met hun cliënten van andere herkomst vaak verbaal geremd en dat zorgt voor frustraties. In de vele ontmoetingen met cliënten van een andere herkomst lichten ook andere verschillen (cultuur, gender) op tussen henzelf en de cliënten. De sociaal werkers verschillen in hun reacties op deze ervaringen van diversiteit. Toch kunnen we stellen dat de omgang met verschil voor de meesten een hele uitdaging is waar ze zich veel vragen over stellen.

Er kwamen ook verschillende spanningsvelden aan bod in het werken met cliënten van een andere herkomst. Zo blijkt het verzoenen van de leefwereld van arme cliënten van een andere herkomst met de activeringsdoelstellingen van bijvoorbeeld het OCMW verre van een sinecure. Sociaal werkers stoten ook op verschillende moeilijkheden tijdens het hulpverleningsproces. De fragmentering van het hulpverleningsaanbod is een belangrijke hinderpaal om snelle en effectieve stappen vooruit te kunnen zetten. Structurele uitsluitingsmechanismen op de woning-, arbeids- en hulpverleningsmarkt maken het extra moeilijk om arme cliënten van een andere herkomst te helpen. Gevraagd naar de relevantie van een aantal spanningsvelden in de individuele relaties met cliënten, benoemen de respondenten er twee. Ten eerste: de grenzen van afstand en nabijheid in de hulpverleningsrelatie zijn voor sociaal werkers en cliënten niet altijd gelijk. Het tweede spanningsveld betreft de keuze tussen een aanpak waarbij men dingen van de cliënt overneemt versus een aanpak waarbij cliënten gestimuleerd worden om zelf autonoom te handelen. Door de gebrekkige kennis van de Nederlandse taal en om pragmatische redenen nemen sociaal werkers sneller over bij cliënten van een andere herkomst.

De sociaal werkers hanteren in de praktijk heel verschillende handelingsprincipes. Er is geen sprake van een duidelijk theoretisch raamwerk dat het handelen zou sturen. De respondenten denken heel verschillend over zowel diversiteit als over armoede. Wanneer we de respondenten vragen naar de specificiteit van hun handelen met de doelgroep van arme personen van een andere herkomst, gaan zij opvallend genoeg wel in op het thema cultuur maar niet op het thema armoede. Sommigen zeggen cultuur te negeren vanuit het principe van gelijke behandeling. Anderen beschouwen de culturele gesitueerdheid van cliënten als gegeven en vertellen hoe ze hiermee rekening proberen te houden. We hoorden echter ook verhalen die cultuur

vooral problematiseren. Respondenten spraken dan vooral over de grenzen van tolerantie voor andere culturen. Zij vertrekken van het eigen referentiekader en noemen de cultuur van cliënten een hinderpaal voor de hulpverleningsdoelstellingen. Een laatste reactiewijze ten slotte beschouwt cultuur als een instrument om een vertrouwensrelatie op te bouwen of cliënten van een bepaalde aanpak te overtuigen.

HOOFDSTUK 5

CLIËNTEN OVER KWALITEITSVOLLE HULPVERLENING

5.1 INLEIDING

In het boek *Bruggen over woelig water* tonen Thys, De Raedemaecker en Vranken (2004) op overtuigende wijze dat een ‘structurele brug over de kloof die armoede met de rest van de samenleving scheidt, op twee pijlers gebouwd moet zijn’: een instrumentele en een expressieve pijler. Met een instrumentele pijler worden die acties bedoeld ‘die een economische, een politieke of een sociale opbrengst op het oog hebben’ (Lin in Thys & Vranken, 2001: 30-31). Met andere woorden: instrumentele acties zijn gericht op een verbetering van de leefsituatie en de maatschappelijke positie. Het zijn acties die tot concrete oplossingen bijdragen. ‘De opbrengsten van de expressieve pijler zijn anders van aard. Het gaat om de fysieke en mentale gezondheid en de tevredenheid met het leven.’ (Lin in Thys & Vranken, 2001: 30-31) De expressieve pijler verwijst dus naar aspecten van emotioneel welzijn en erkenning voor wie personen zijn, in welke situatie ze zich ook bevinden.

In dit hoofdstuk beschrijven we het perspectief van de geïnterviewde cliënten op de hulpverlening. Wat zijn hun ervaringen en verwachtingen? Wat hebben zij nodig? Wat maakt hulpverlening tot goede hulpverlening? En hoe belangrijk is hun ‘andere’ culturele achtergrond? Uit hun verhalen blijkt alvast de zinvolheid van de concepten ‘instrumenteel’ en ‘expressief’ hulpverlening. Cliënten willen concrete oplossingen voor hun problemen en zoeken ook emotionele ondersteuning. Hulpverlening die in de ogen van de respondenten niet vooruit helpt, blijkt vaak op een of beide terreinen te falen. De wisselwerking tussen beide vormen van hulp blijkt vaak noodzakelijk. Een hulpverleningsorganisatie die armoedebestrijdend wil zijn, kan dus het best beide doelstellingen – instrumentele en expressieve ondersteuning – in haar werkmethodes opnemen.

In wat volgt, laten we de cliënten aan het woord. Eerst brengen we de verhalen die getuigen van het belang van een goede instrumentele ondersteuning. Daarna bespreken we de expressieve ondersteuningsrollen die sociaal werkers kunnen

vervullen. We gaan dan verder met het benoemen van een aantal kenmerken van goede hulpverlening. We besluiten dit hoofdstuk met de kijk van cliënten op de rol die ‘cultuur’ in de hulpverleningsrelatie speelt.

5.2 WERKEN AAN CONCRETE OPLOSSINGEN DIE VOORUIT HELPEN

R: Ik wil iemand op dit ogenblik die me kan helpen om deze situatie eerst te verlaten. Die me kan helpen met mijn problemen op dit moment. Ik wil echt iemand die me helpt om deze situatie te verlaten.

Cliënten willen dat hun doelen centraal staan (de Vries, 2007: 92). Ze zetten vaak aarzelend en bang de stap naar de formele hulpverlening met een concrete vraag. In wat volgt beschrijven we eerst hoe cliënten het ervaren als de hulpverlening niet kan helpen of hun concrete vraag naar hulp niet erkent. Daarna beschrijven we de vele positieve ervaringen van cliënten. Sociaal werkers vervullen dan de rol van gids voor de cliënt en tonen zich daarin ware experts.

5.2.1 OVERLEVINGS- VERSUS ORGANISATIELOGICA

Wanneer hulpverlening cliënten niet vooruit helpt met hun concrete hulpvragen, zorgt dat voor veel frustratie en gevoelens van afhankelijkheid. Voor Semaya is het overduidelijk wat het probleem is: een slechte woning. Zij heeft al een mogelijke oplossing voor ogen: een ander huurappartement. Wat ze nodig heeft, is iemand die haar helpt om dat in orde te brengen:

R: Want dat heb ik aan mijn assistent gezegd: ‘Ik heb geen tijd meer. Ik heb problemen met mijn huis. Ik heb een ander appartement gezien. Ik heb het nummer en het adres.’ Ik heb dat gegeven aan mijn assistent. Ik heb gevraagd: ‘Kun je me helpen opdat ik zou kunnen verhuizen naar daar?’ Ik heb gezegd: ‘Ik wil echt niet meer blijven.’ Maar ik moet eerst wachten, ik moet eerst wachten, ze zijn komen kijken en ik moet eerst op de beslissing wachten.

I: En je hebt het gevoel dat je altijd moet wachten?

R: Wel ja! Ik ben zo moe! Soms huil ik zelfs omdat ik medelijden heb met mijn kinderen die niets hebben. Ik kan zo niet verder blijven leven.

Semaya wacht al een aantal maanden op concrete hulp. De procedures van de hulpverlening staan haaks op de specifieke noden en de urgentie van haar problemen. Driessens (2006: 184) spreekt van een 'bureaucratische hulpverleningsrelatie waarbij mensen in armoede botsen op logge, ingewikkelde procedures in de dienstverlening'. Ook Arena bevindt zich in zo'n bureaucratische hulpverleningsrelatie. Ze krijgt geen duidelijke uitleg over het verloop van de procedure.

R: *'Oh, Peter V.! Niets! Ik bellen naar daar! Papier, niets, niets! Met Peter V. is het moeilijk, moeilijk te praten! Deze man moet mij helpen, maar hij mij niet helpen! Dertien keer praten, praten, Peter V... Hij niet luisteren naar mij, ik niet luisteren naar Peter! Waarom niet luisteren naar mij? Ik zeg hem dak kapot, alle water komt naar binnen! Die keuken: alles kapot, die keuken, alles kapot. Kom alstublieft kijken, Peter V., mijn appartement is kapot.'*

I: *Peter is hier nog niet geweest?*

R: *(...) Wanneer komen? Ik ben al twee maanden aan het wachten! Wachten... Wachten... Wanneer komen? De keuken kapot, het water zo naar binnen. Met vijf kinderen! Hier is niets in orde! (...)*

I: *Moe?*

R: *Ja, ik ben moe. Ik ben wachten... Wanneer komt Peter V. vragen wat is het probleem? Dertien keer ik gaan naar Peter V., ik zeggen: 'Dak is kapot, water komt naar binnen.' (...) Peter V., hij niet luisteren naar mij. Het is niet goed! Wat moet ik doen met OCMW? OCMW moet luisteren naar mij! Ik ben alleen, met vijf kinderen! Peter V... Oh! Hij niet luisteren naar mij, hij niet luisteren naar anderen. (...) Ik weet niet waarom ze mij niet helpen, alstublieft! Ik weet niet waarom niet helpen... Dertien keer gaan, altijd 'Alstublieft, alstublieft, Peter, kom naar appartement, is kapot'. Peter: 'Ja, ik bel naar baas. Ik bel morgen.' Drie maanden! Drie maanden mijn appartement is zo. (...) Het is niet goed, ik weet niet wat ik moet doen met Peter V.'*

Arena voelt zich niet geholpen en ze staat heel erg machteloos in deze situatie.

R: *Ja, is moeilijk met Peter V., moeilijk.*

I: *Moeilijk?*

R: *Ja. Ik, elke dag gaan naar daar, wachten, wachten, wachten. Wanneer sturen... Dertien keer ik gaan en zeggen: 'Stuur mijn geld, stuur mijn geld.' OCMW: 'Ja, vandaag, vandaag, vandaag.' Ik weet het niet.*

I: *Heb je het gevoel dat je niet geholpen wordt bij het OCMW?*

R: *Niet mij helpen. Ik vragen aan OCMW om mij te helpen. Zij mij niet helpen. (...) OCMW niet luisteren naar mij. (...) Peter V. niets mij helpen. Ik weet niet wat*

Peter V. doet, ik weet dat niet. Moeilijk praten met hem, ik gaan naar daar met de vraag 'Luister goed'.

I: Niet luisteren?

R: Nee, niet luisteren. Ik weet dat niet. Jij praten met hem. Ik ben zo ziek. Ik praten, hij niet luisteren.

Fasila krijgt naar eigen aanvoelen een stok in het wiel gestoken door de ingewikkelde procedures. Ze weet wat haar problemen zou kunnen oplossen. Ze heeft duidelijke ideeën over oplossingsmogelijkheden voor haar problemen. Maar door de trage procedures moet ze blijven overleven.

R: Ik ben deze week nog naar het kantoor gegaan om het te vragen. Daar zeggen ze: 'Jij moet nog dit document, dit document, dit document binnenbrengen'. Maar soms word ik er moe van. Die vraagt veel, maar geeft geen goed antwoord.

I: Die vragen veel inspanningen van jou, maar geven niets terug?

R: Ja, ik probeer alles in orde te brengen maar altijd slecht antwoord. Ik weet niet waarom. Nu zeg ik zelf: als ik deze documenten binnenbreng, dan lukt het wel. Ik wil nog proberen. Als ik dat probeer, misschien lukt het, misschien niet.

I: En het is niet duidelijk hoe dat komt?

I: Ik weet niet van waar dat komt. Want ik heb vriendin, die zit in dezelfde situatie als ik en die krijgt dat wel. Maar ik krijg dat niet. En soms zit ik in veel problemen. Ik moet zelf boeken betalen, ik moet zelf voor school betalen. Ik moet zoveel. Ik word dat een beetje beu. Ik weet soms niet waar te beginnen. Ik moet een boek stuk voor stuk elke maand betalen. Maar als ik geld krijg, kan ik dat in één stuk. Dan kan ik alles oplossen.

De sociaal werker is bij deze vormen van hulpverlening vaak niet persoonlijk betrokken. De papieren logica neemt het soms over van menselijke sturing. Cliënten krijgen het gevoel dat 'hun tijd als kosteloos wordt beschouwd' (Fontaine in Driessens, 2006: 184). Fasila verwoordt dat als volgt:

R: Elke dag papieren, papieren. En als je één mist... Die sturen geen brief om te zeggen: 'Je dossier mist dit.' Die sturen niks. Je blijft zitten. Je denkt: 'Dat komt in orde.' Als je belt na twee maanden: 'Ja, mevrouw, je mist nog dit.' 'Waarom hebben jullie mij niets gezegd?' Ik vind dat erg!

Cliënten hebben in dit soort hulpverleningsrelaties het gevoel dat de sociaal werker niet aan hun kant staat. De sociaal werker lijkt prioriteit te geven aan de vereisten

van de hulpverleningsorganisatie en houdt te weinig rekening met de realiteit van het dagelijkse overleven in armoede. Viktor, Ivan en Sevdalina getuigen:

R(T): Want, bijvoorbeeld, de mijnheer of de mevrouw zegt: ‘Wat is er? Doe jij de kinderen niet naar school vandaag?’ ‘Nee, ik breng ze niet naar school, want ik kan ze niets geven om te eten. Ik heb geen geld om voor hen eten te kunnen kopen.’ Mevrouw heeft maar 600 euro gekregen en van dat geld heeft ze nog water, elektriciteit en aardgas te betalen en ze had maar 64 euro over en van dat geld kun je natuurlijk niet leven.

R: Ik ben naar het OCMW geweest om te klagen. Ik had geen eten voor de kinderen omdat ik helemaal zonder geld zat en toen heeft die sociaal assistent mij een andere factuur voorgelegd om te zeggen dat ik die wel moest betalen. Ik zat juist uit te leggen dat ik helemaal geen geld had. Dat ik naar verschillende organisaties moet met de kinderen om daar te eten. Ik zeg haar: ‘Wat doe je voor mij? Jij legt mij gewoon een factuur voor!’ Ik heb de factuur kapotgescheurd en ik heb gezegd: ‘Ik heb daar geen geld voor!’ Ik werd toen heel kwaad. ‘Ik vind dat echt niet normaal!’ zeg ik, ‘Heb jij dan zelf geen kinderen? Als jij zo gaat spreken, als jij anderen zo gaat behandelen, heb jij dan zelf kinderen? Want volgens mij niet, want je begrijpt mij niet. Dat kan niet. Ik heb geen eten voor de kinderen. Ik moet met hen naar verschillende organisaties gaan om daar eten te gaan halen. Zonder eten naar school sturen. En wat doe jij voor mij? Een factuur voorleggen!’ Ik begon te roepen en ze draaide zich om en ze wilde mij niet meer spreken. Ik was toen heel kwaad op haar.

R2: Ja, jij was toen heel kwaad op haar. Je was heel geëmotioneerd en zij heeft niet met jou verder willen spreken. Zij heeft jou niet getroost of zo. Zij heeft gewoon gezegd: ‘Ik wil niet meer met jou spreken.’

R: Ja, dat klopt. Ze zei dat ze mij niet meer wilde spreken en dat ze alleen nog met mijn man wilde spreken.

5.2.2 DE SOCIAAL WERKER ALS GIDS EN VAKMAN

Gelukkig is er niet alleen sprake van negatieve ervaringen. Sociaal werkers spelen vaak een grote rol in het verbeteren van de leefomstandigheden van de cliënten. Ze zijn een gids voor de cliënten en helpen hen door hen te adviseren over de bestaande voorzieningen, de wetgeving en dergelijke meer. In de ogen van cliënten zijn goede sociaal werkers ook echte vakmannen: zo helpen ze hen bijvoorbeeld met allerlei administratieve documenten.

Voor de respondenten is een goede sociaal werker een belangrijke bron van kennis. Larisa benadrukt dat hij of zij zich zou moeten informeren over het aanbod van welzijnsvoorzieningen en de toegang tot sociale rechten. Ze begrijpt niet dat andere vluchtelingen haar informeren over plaatsen waar ze terecht kan voor tweedehandskleding, speelgoed of voedsel, en sociaal werkers niet. Toch verwacht ze dat van hen. Deze informatie is voor haar immers cruciaal om toch een beetje te kunnen ageren tegen een machteloze situatie. Ook Viktor benadrukt het belang van correcte en tijdige informatie:

R: Bijvoorbeeld, ik kom dat echt alleen van andere mensen te weten waar wij recht op hebben. En ik kom dan bij mijn sociaal assistente en ik zeg: 'Ja, ik heb dat en dat en dat gehoord, is dat waar? Hebben wij daar recht op?' En ze zegt: 'Ja, dat is waar. Jullie hebben daar recht op.' En ik zeg dan: 'Maar waarom heb je dat niet gezegd tegen mij? Waarom moet ik dat gewoon van andere mensen horen? Dat kan toch niet.' (...)

Ofwel, in België veranderen de wetten nogal snel en zij moeten daarvan op de hoogte zijn. Het kan zijn dat zij dat niet weten. Maar als een wet wijzigt, moet je dat ook tegen ons zeggen. Maar doen van: 'Nee, dat wisten wij niet of daarvan waren wij niet op de hoogte', dat kan toch niet. Het OCMW is toch een officiële instantie met advocaten? Die moeten weten als er een wet wijzigt en die moeten ons daarvan op de hoogte brengen.

Het belang van concrete hulp bij het oplossen van problemen blijkt uit de vele positieve verhalen over sociaal werkers die de rol van gids opnemen. Een gids is dan iemand die cliënten wegwijs maakt in de doolhof van sociale voorzieningen en hen kan duiden waar ze recht op hebben (Driessens & Van Regenmortel, 2006: 180). Naïma geeft verschillende voorbeelden van haar sociaal werkster in de rol van gids.

R: Ik heb haar gezegd: 'Kijk, ik heb weinig geld.' Zij heeft mij het adres gegeven en gezegd: 'Leg hen uit wat jouw schulden zijn, ze zullen jou helpen om eten te hebben.' (...) Zij heeft mij gezegd dat er sociale verhuurkantoren bestaan. Ik wist dat niet. Zonder Norah zou ik daar nooit bij geraakt zijn. Zij heeft mij het adres gegeven en gezegd dat er sociaal assistenten zouden zijn die me zullen helpen. (...)

Maar voor elk probleem heeft zij een oplossing. We vinden altijd een oplossing. Zoek je werk, zij vindt werk. Zoek je een huis, zij zal een huis vinden. Alles wat je wil, altijd. Er zijn altijd open deuren, alleen moet je die open deuren zoeken, je moet niet thuisblijven. Bijvoorbeeld, zij heeft mij geholpen om een cv op te stellen in het Nederlands. Op die manier kan ik werk vinden. Zij is een gids voor mij omdat zij de poorten laat zien.

Jamilla zegt over haar sociaal werkster:

R: Zonder Norah, ik was echt blind. Maar zij heeft mij geholpen met kinderbijslag, over veel problemen, ook zeg maar als ik de weg niet weet.

Ivan getuigt over de vele vragen waar sociaal werkster Suzanne zijn gezin mee helpt.

R: Over alles. Misschien... Sociaal tarief vragen. Het is duur: licht, water. Over kinderbijslag. Dus, als ik klein probleem heb, ik vraag alles aan Suzanne. Suzanne altijd antwoorden.

I: Als je zegt, het is een goede maatschappelijke assistente, waarom zeg je dat?

R: Omdat, zij is altijd klaar om ons te helpen. Zij weigert niets. Zij is bereid om bepaalde vragen te beantwoorden, als wij niet weten waar we hulp moeten zoeken, bijvoorbeeld. Zij helpt met papieren, met werk, met alles.

Hala beschrijft hoe belangrijk de inzet van sociaal werkers op dit vlak voor haar is.

R: Want als ik nu wil naar advocaat zoeken, bellen voor elektriciteit of zo, naar waar bellen of zoeken? Ik ga naar organisatie, zij helpen mij voor alle dingen. Dat is, vind ik, belangrijk. Soms heb ik, ik internet zoeken, zij mij helpen ook. Als ik wil alles zelf doen, nee, ik kan niet. Ik weet het niet ook!

Cliënten appreciëren enorm het vakmanschap van sociaal werkers. Zij helpen hen met administratie en vergemakkelijken de toegang tot andere diensten. Omdat veel respondenten moeite hebben met het Nederlands is deze ondersteuning extra gewenst. Verschillende respondenten brachten verslag uit van de concrete ondersteuning die ze ervaren bij het oplossen van hun problemen:

I: Met welke vragen ga je bij haar?

R: Bijvoorbeeld, ik ken niet goed Nederlands. Als er brieven zijn, bijvoorbeeld van de belastingen, bijvoorbeeld van het gerecht, ik weet het niet, ik kan geen Nederlands lezen. Dan ga ik naar Norah en zij leest de brief en zegt mij wat erin staat en wat ze vragen dat ik doe. Zonder sociaal assistente kan ik het niet begrijpen.

R: Bijvoorbeeld, de laatste keer dat ik bij haar ben geweest, had ik een brief ontvangen met de vraag of mijn dochter nog altijd bij mij is of bij haar vader. Ik kan op die brief niet antwoorden. Zij heeft gezegd: 'Breng alle papieren van het gerecht mee.' En zij heeft in die brieven de brief gezocht die zegt dat mijn dochter bij mij is en ze

heeft een fotokopie genomen en een brief gestuurd om te zeggen dat mijn dochter bij mij is en dat haar vader één keer per maand hiernaartoe komt om haar te bezoeken. Dat heeft zij geregeld.

R: Zij was bij mij de eerste keer dat ik door de politie werd opgeroepen. Ik ben naar Saida geweest en ik heb haar gezegd: 'Ik heb een brief gekregen van de politie. Ik ben bang. Ik weet zelfs niets over wat ze in de brief vertellen.' Het was ook in het Nederlands. Zij heeft gezegd: 'Het is geen probleem. We hebben het recht om met jou mee te gaan.' Ze is met mij meegegaan.

R: Ik ga ernaartoe om formulieren in te vullen. En als ze me iets moeten uitleggen, doen ze dat zeer goed.

R: Ik bel haar, bijvoorbeeld, omdat ik een brief heb gekregen. Soms moet ik 25 euro betalen, maar ik weet niet waarom ik 25 euro moet betalen. Ik ga bij haar. Zij leest de brieven legt me uit waarom ik moet betalen.

R: Als er iets is met mijn brieven of als ik iets niet begrijp, dan bel ik die. Dat is geen enkel probleem.

R: Bijvoorbeeld, ik had ook zoiets: 'Wat kan ik doen?' Of papier van studietoelage. Ik had papier. 'Wil je voor mij papier eventjes helpen? Waar kan ik dat halen? Wat moet ik doen?' Of ik stond te bellen: 'Wil je eventjes voor mij iets vragen? Welk papier heb ik juist nodig?'

R: Ik heb haar gezegd: 'Ik heb geen geld.' Zij heeft naar Electrabel gebeld, want ik wilde wel betalen maar stukje per stukje. Zij heeft het geregeld, het was het eerste goede ding dat me overkwam.

R: En ook, ik ben naar woonkantoor geweest en Mieke heeft ook een speciale brief gegeven, zodat zij mij snel helpen.

I: En je hebt dat echt nodig om die dingen te kunnen doen?

R: Ja! Zonder deze dingen krijg je minder kans. En minder respect.

R: Mijn sociaal assistent had een brief geschreven waarin stond dat zij borg staan voor mij.

I: Op dat moment was dat belangrijk voor jou dat Dirk kon overpakken?

R: *Ja, want ik kon zelf niet alles goed voorleggen. En mijn Nederlands is niet zo goed om met mensen te praten en dat te horen. En ik vond dat belangrijk dat Dirk dat kon pakken. En ik kan zelf uitleg geven, wat is er aan de hand, hij begrijpt ook in welke situatie ik zit op dat moment. Ja, ik vond dat wel belangrijk, want zo kon ik praten met die mensen.*

Sociaal werkers begeleiden hun cliënten ook in persoonlijke veranderingsprocessen. Ze leren hen vaardigheden aan, tonen hoe ze de dingen zelf kunnen aanpakken. Budgetbeheer is een van de vaardigheden die sociaal werkers aanleren:

R: *Zij zal mij bijvoorbeeld gedurende een maand of een jaar controleren. Controleren. 'Je gaat je huishuur betalen. Je gaat Electrabel betalen. Je gaat zoveel opzijzetten.'* Daarna: *Je peux suivre ce qu'elle m'a montrée. Wat ze me uitgelegd heeft, zal in mijn hoofd blijven en zal ik respecteren. Ik zal vandaag minder uitgeven. Op die manier denken we aan morgen. Want soms ben je goed, maar dan komt er een brief en kun je niet betalen. Als ik wat geld opzijzet, heb ik geen probleem.*

I: *Zijn dat dingen die je van haar geleerd hebt?*

R: *Ja. Ze heeft me geleerd comment je peux gérer ma vie.*

I: *Is het belangrijk dat de sociaal assistente jou dat leert?*

R: *Ja. Op die manier kom ik niet in de problemen!*

5.3 EXPRESSIEVE ONDERSTEUNING OM TOT DUURZAME VERANDERING TE KOMEN

In elk interview met de cliënten kwam het thema emotionele ondersteuning op een of andere manier aan bod. Soms werden de positieve ervaringen met sociaal werkers in de kijker gezet, soms werd net het gebrek aan emotionele ondersteuning aangeklaagd. Duidelijk was dat emotioneel welzijn een thema is waar de meeste respondenten ondersteuning rond verwachten. De groepsleden van Recht-Op, een Antwerpse Vereniging waar Armen het Woord nemen, benoemden al het belang van de ondersteunende rol van de sociaal werker. Een sociaal werker moet geloven in verandering en hoop kunnen geven (Driessens & Van Regenmortel, 2006: 181). Ook onze respondenten benadrukten dat. Een sociaal werker die echt helpt, is iemand die naast hen staat, hen motiveert en ondersteunt en hen toont dat er licht is aan het einde van de tunnel.

5.3.1 DE SOCIAAL WERKER ALS ONDERSTEUNER

We zagen al hoe sociaal werkers als gids en vakman optreden voor hun cliënten. De cliënten beschreven ook de ondersteunende rol die zij opnemen. Zo benadrukt Naïma's sociaal assistente telkens opnieuw dat zij niet alleen is in haar situatie, dat verbetering mogelijk is en dat zij de moed erin moet houden.

R: Als ik naar Norah ga, opent zij mij de ogen. Ze zegt: 'Je moet aan je kinderen denken. Je hebt een leven, denk aan je leven. Je moet moed houden, je moet dat doen, dat doen...' Dat kan Norah voor mij doen. Dat helpt mij veel!

R: Als ik een afspraak met haar maak, geeft ze mij haar tijd en spreekt ze met mij en zegt ze: 'Jamilla, je moet moedig zijn. Er zijn veel mensen met jouw problemen. Je bent niet alleen.'

R: Zoals toen ik voor de eerste keer naar de rechtbank moest, ik was verloren. Zij heeft mij toen gezegd: 'Maak je geen zorgen. Je bent niet de enige. Er zijn veel mensen die hier komen. Je hebt je kinderen, je hebt je leven, je zult je leven "leven". Je moet niet bang zijn. Het is het einde van de wereld niet.'

De begeleider van Fasila moedigt haar aan om door te gaan, telkens als zij het wil opgeven:

I: Iemand die af en toe zegt: 'Fasila, ga zitten!' Zo? Die zegt: 'Laten we samen kijken, je mag niet opgeven?'

R: Ja, ook soms met opdracht van school, taak, ding. Ik ben het beu. Ik denk: ik stop met studie. 'Nee, Fasila, je moet nog verder doen! Doe maar zo, zo, ja.' Iemand die mij echt aanmoediging geeft om iets te doen. Die is echt. Die maakt het belangrijk in je leven.

I: Dus niet alleen problemen oplossen, maar ook echt jou steunen en motiveren en...

R: Ja, want soms kan ik zelf nee zeggen. En niks gaat lukken. Maar hij zegt: 'Nee, probeer toch. Blijf even doorzetten of we gaan het op deze manier even doen. Dat gaat wel lukken. Als we proberen samen, dat lukt wel.'

Hala beschrijft wat expressieve ondersteuning voor haar betekent.

I: En op die manier vind je het niet zo erg dat je hen nodig hebt omdat je weet dat het goed zal zijn in de toekomst, op die manier. Dat je een nieuw leven, een nieuwe weg kunt gaan?

R: *Ja! Iemand naast mij of achter mij of voor mij stappen. Dat is, vind ik, belangrijk. Je kunt het niet alleen.*

I: *Wil je vooral dat er iemand 'voor' jou stapt of 'naast' jou?*

R: *Naast mij en achter mij, zo, om te duwen.*

I: *Om te duwen?*

R: *Om te duwen, ja. Of naast mij ook. Maar ook zorgen dat wij stappen zetten.*

Cliënten voelen zich door deze ondersteuning gesterkt. Hun zelfvertrouwen groeit en ze krijgen meer controle over het eigen leven. De respondenten geloven sterker dan vroeger in de eigen capaciteit om de omgeving te beïnvloeden (Driessens & Van Regenmortel, 2006: 99).

R: *Soms zeg je: 'Ik kan niet meer. Ik ben niets waard.' En die zeggen: 'Welnee, dat is niet waar. Jij bent wel iets waard!'*

I: *Dus je hebt eigenlijk een hele weg afgelegd samen met deze mensen?*

R: *Ja, een hele weg! Ik zou zeggen, ik zou nu wel op mijn eigen benen kunnen staan, maar in het begin helemaal niet.*

R: *Ja, ik heb nu zelfvertrouwen en sterk ook, met hen.*

R: *Er is niets te verbergen voor Veerle. Omdat zij mij zelfvertrouwen heeft gegeven. Zij zorgt ervoor dat ik opnieuw vertrouwen krijg in mezelf. Bij de anderen voelde ik me meer vernederd, zo is het.*

R: *Belangrijke dingen, ik heb geleerd dat je zelf op je eigen benen moet staan. Je leert dat wel, jaar na jaar. Die zeggen dat ook: 'Je kunt dat wel!'*

I: *En is dat belangrijk dat iemand dat zegt?*

R: *Dat is heel belangrijk, amai! In het begin voel je je verloren. Je bent bang. Ik wist niet wat ik moest doen, zes kinderen erbij, hé!*

5.3.2 DE SOCIAAL WERKER ALS ANALIST

Een andere rol die sociaal werkers opnemen is die van analist. De verstrengeling van problemen is de reden waarom cliënten vaak door de bomen het bos niet meer zien. Ze doen een beroep op een sociaal werker om, zoals een van de respondenten het verwoordde, hun 'denken op te ruimen' en de dingen op een rijtje te zetten. Sociaal werkers kunnen een belangrijke rol spelen bij het brengen van overzicht

in complexe situaties, het verruimen van handelingsmogelijkheden en het helder krijgen van de doelen van de cliënten. Naïma legt uit wat er met haar gebeurt als er zich een crisis voordoet in haar leven:

R: *Het is zeer belangrijk!*

I: *Waarom?*

R: *Omdat ik zonder haar de weg niet zie. Ik zit in een probleem, ik zit ingesloten, ik zie de weg niet voor mij, ik ben geblokkeerd. Ik ben geblokkeerd. Bijvoorbeeld, als de advocaat vraagt om iets te doen, als het gerecht vraagt om iets te doen. Op zo'n moment zie ik niet helder, ik zie niet helder. Er zijn alleen maar problemen, problemen, problemen.*

Hala vertelt wat haar hulpverleenster Annelies op zo'n moment voor haar doet:

I: *Heb je het gevoel hier dat de hulpverleners begrijpen wat belangrijk is voor jou?*

R: *Ja! En zij helpen voor mij. En soms, een voorbeeld, ik wil van alles doen en zo snel mogelijk doen, maar Annelies altijd naast mij: 'Wacht even, we gaan nu deze wegen maken en dan hebben wij nog tijd.' Zij (lacht) opruimen van mijn denken!*

I: *Opruimen van jouw denken. Structuur erin steken?*

R: *Ja!*

I: *Zeggen: 'Hala, eerst dit, dan dat?'*

R: *Ja! Ik wil van alles zo snel, hé, maar... Annelies helpt mij veel, echt waar.*

I: *En weet zij wat echt belangrijk is voor jou?*

R: *Natuurlijk. En ja, als ik blijf zo met rommel in mijn hoofd, ik ga niets doen, hé... Maar als iemand naast mij...*

I: *Ervaring?*

R: *Ja, met ervaring. Zij hebben beter zicht dan ik.*

5.4 KENMERKEN VAN GOEDE HULPVERLENING

De verhouding tussen de instrumentele en de expressieve dimensie verschilt van hulpverleningsrelatie tot hulpverleningsrelatie. Niet elke cliënt wenst een langdurige hulpverleningsrelatie aan te gaan of zoekt in een sociaal werker de begeleider van langlopende veranderingsprocessen. Ook de respondenten in dit onderzoek verschillen in verwachtingen en beschrijven verschillende types van hulpverleningsrelaties. Sommigen noemen de hulpverleningsrelatie een tijdelijke professi-

onele relatie. Anderen vergelijken de band die ze met hun sociaal werker hebben met een familieband. Alleenstaande respondentes benoemen de hulpverleningsrelatie vaak als zeer belangrijk. Vergelijk de reactie tussen drie respondentes: de eerste getrouwd, de andere twee alleenstaande vrouwen.

I: Een hulpverlener, is dat iemand aan wie je alles kunt vertellen?

R: Grenzen moeten bestaan, hé. Ja, privé is privé.

I: Een hulpverlener moet niet als familie zijn?

R: Neen, dat is overdreven een beetje, neen? Vind je zelf niet? En als verandert de maatschappelijk assistent, ander familielid? Nee, nee! (lacht)

R: Het is een speciale relatie et je le considère plus que la famille.

I: Moet een hulpverlener zijn zoals familie?

R: Ja, ik noem iemand die mij helpt familie.

I: Iemand die jou helpt is zoals familie?

R: Ja.

Cliënten onderscheiden zich in hun verwachtingen over instrumentele en expressieve hulp. Ook de hulpverleningsorganisaties verschillen, namelijk in opdrachten en in beschikbare tijd. In sommige organisaties is er meer ruimte voor expressieve hulpverlening dan in andere. De diversiteit aan contexten, cliënten en professionals maakt spreken over dé kenmerken van goede hulpverlening dan ook tot een heikele oefening. In wat volgt, benoemen we toch een aantal elementen die vaak in de interviews werden beklemtoond: bereikbaarheid, respect, participatie en oprechte betrokkenheid. Eerst beschrijven we de functie die de hulpverlener als ‘ankerfiguur’ kan opnemen. We vinden deze rol alleen terug in hulpverleningsrelaties die duurzame verandering beogen en zowel instrumentele als expressieve doelstellingen bevatten. Niet alle hulpverleningsrelaties hoeven dat echter na te streven.

5.4.1 ANKERFIGUUR

Verschillende respondenten hebben een ‘ankerfiguur’, een sociaal werker met wie ze een sterke band hebben en die een centrale functie vervult in het hulpverleningsproces. Deze ankerfiguur neemt hun hulpvragen au sérieux en is er altijd voor hen. Fasila bijvoorbeeld kan ondanks haar verhuizing richting Antwerpen een drietal jaar geleden, terugvallen op haar vroegere sociaal werker in Geel. Zij neemt contact op met hem als er iets onduidelijk is of als er zich een probleem voordoet in het

OCMW van Antwerpen. Haar Geelse sociaal werker belt dan naar zijn Antwerpse collega, zoekt uit wat er aan de hand is en belt haar daarna terug. Deze begeleider blijft ook oog hebben voor de persoon, de medeburger Fasila. Als er festiviteiten zijn in Geel die het OCMW mee organiseert, stuurt hij haar nog steeds een uitnodiging. Ook voor Naïma staat het als een paal boven water: Norah is de sociaal werkster met wie ze veel heeft meegemaakt en op wie ze hoopt blijvend een beroep te kunnen doen.

I: Denk je soms aan het moment dat je Norah niet meer nodig zult hebben?

R: Neen, ik zal Norah altijd nodig hebben. Zelfs nu, nu ik niet meer ziek ben, nu ik gescheiden ben, nu mijn schulden geregeld zijn, nu de hele situatie in mijn leven geregeld is, nog zal ik Norah nodig hebben. Het is niet dat ik elke week naar Norah zal gaan, misschien één keer per maand, misschien om de twee maanden, maar ik heb behoefte aan advies. Ondanks dat al mijn grote problemen geregeld zijn, heb ik nog steeds Norah nodig.

De appreciatie voor wat haar sociaal werkster in haar leven al betekende, is groot.

R: Ik vind dat zij een goed werk doet voor mij. Zij is tevreden met haar werk en ik ben ook tevreden met wat zij voor mij doet. Ze heeft alles gedaan wat mogelijk was opdat ik zou kunnen slagen. (...) Al mijn problemen, ze heeft ze geregeld. Ik ben tevreden van het werk dat ze met mij gedaan heeft. En ik heb meer tijd met Norah doorgebracht dan met alle andere sociaal assistenten. Het is met Norah dat ik veel heb doorgemaakt.

Een ankerfiguur is alles in één: hij of zij is niet alleen een gids of vakman, de ankerfiguur is tegelijk ondersteuner en *compagnon de route*. De ankerfiguur is een vertrouwenspersoon met wie de te volgen weg wordt besproken. Naïma en Sevdalina getuigen:

R: Daar (ziekenfonds) ga ik alleen voor de brieven, om papieren in te vullen voor de kinderen of het ziekenfonds. Daar kunnen ze me helpen met papieren invullen en ze opsturen. Maar met Norah bespreek ik mijn problemen. Ik zeg tegen haar wat er vanbinnen zit, ik zeg haar alles. Dat is het verschil.

R: De sociaal assistente in Olen was een persoon waar wij met alles naartoe konden komen. Wij konden haar alles toevertrouwen. Dat was echt een heel andere relatie.

I: Zou je dan zeggen dat die assistente als een vriendin was, of als familie?

R: Ja, zoals een lid van de familie. Het was alsof we elkaar al tien of twintig jaar kenden.

Claire toont aan hoe haar hulpverlenster alle rollen opneemt: ze regelt veel maar neemt ook de tijd om Claire emotioneel te ondersteunen en samen met haar een vernieuwd perspectief op haar leven op te bouwen.

R: Ik denk niet dat alle sociaal assistenten de tijd nemen om het dossier te lezen! Om het leven van de persoon te lezen, te lezen wat er vroeger gebeurd is en waarom de persoon zich daar opnieuw bevindt. Dat is niet altijd omdat men dat wil, hé! Met Veerle kan ik die dingen bespreken. Zij neemt de tijd. Behalve om het regelen van mijn papieren en dingen, neemt zij tijd om met mij te spreken over mijn leven als vrouw, mijn familie, over wat ik moet worden zonder mijn familie, die dingen, dat is heel belangrijk.

Kortom, de ankerfiguur biedt continuïteit en volgt de leefsituatie van de cliënt van nabij. Daardoor kan er verder gebouwd worden, soms zonder veel woorden. Men kent elkaars gevoeligheden en achtergrond, men durft eerlijk te spiegelen vanuit betrokkenheid en respect en vanuit een belangrijke vertrouwensbasis.

5.4.2 BEREIKBAARHEID

Wie in armoede leeft, heeft weinig tot geen macht of controle over de omstandigheden die het dagelijkse leven beïnvloeden. Hulpverlening kan de gevoelens van machteloosheid versterken of net tegenwicht bieden. Een cruciale factor hierin is de ervaren nabijheid van de sociaal werker. Semaya vertelt over de moeilijkheden om haar sociaal werker te bereiken:

I: En hij is niet gekomen?

R: Neen, hij is niet gekomen. Ik heb gebeld, ik heb aangedrongen, ik heb gevraagd: 'Is er niemand die mij kan komen bezoeken?'. Ik heb gezegd: 'Ik ben zo moe.' En ze hebben gezegd: 'Er is niemand.' Als je belt, ze nemen vaak niet op. Om de sociaal assistent te bereiken, het is zeer, zeer moeilijk. Ik probeer soms een hele week zonder erin te slagen mijn sociaal assistent te spreken. Zelfs als je problemen hebt, ze komen niet. Ik heb echt gevraagd dat er vrijdag iemand zou komen. Ze hebben gezegd: 'Neen, er is niemand.' Ik heb toen de politie gebeld. Ik heb drie kinderen. Wat moet ik doen als het donker is? Zij hebben gezegd dat het hun werk niet is, dat

het het gerecht is dat mij kan helpen. Ze zijn hier geweest. Ze hebben gezien dat ik geen licht had. Ze hebben gezegd dat ze niets kunnen doen. Ze zijn dus vertrokken.

Ivan en Sevdalina hebben het er moeilijk mee dat zij soms zonder reden naar de sociaal werker worden geroepen, terwijl die er niet voor hen is als zij dat nodig hebben. Het gebrek aan reciprociteit weegt, samen met de vraag: 'Wie is er voor wie?'

R(T): Als zij een afspraak maakt voor ons, dan is dat soms om ons gewoon te zien. En als wij een afspraak willen voor iets heel dringends, dan mogen we haar niet zien. Het is alleen via het onthaal dat we met haar kunnen afspreken.

Respondenten die tevreden zijn over de genoten hulpverlening, vertellen dat hun sociaal werkers bereikbaar zijn. Hoewel velen hun sociaal werker gemiddeld maar één keer per maand zien, hebben zij wel het gevoel dat hun hulpverlener er voor hen is. We luisteren naar Michail, Claire, Naïma, Fasila en Hala:

R: Als ik probleem heb of Suzanne wil ons iets vragen... Ik kan altijd Suzanne bezoeken of bellen en Suzanne ook altijd terugbellen. Ik wacht dus niet... Ik kan niet zeggen, maar verplicht, verplicht, één keer per maand. Maar als er een probleem is, Suzanne vragen. We hebben altijd contact.

I: Zie jij Veerle vaak?

R: Deze maand heb ik haar twee keer gezien. Maar ze benadrukt dat als er iets is, dat ik haar dan mag bellen of langsgaan op bureau.

I: En ga je vaak bij Norah?

R: Ja.

I: Is dat elke week?

R: Nee, niet elke week. Onze afspraak is één keer op de maand. Maar normaal, als er wat is, ik ga direct naar haar. Zo zonder afspraak maar zij helpt mij wel.

R: Als ik zo zeg: 'Ik heb echt iets dringends', ik moet niet tot morgen wachten, maar ik kan gewoon vandaag komen. Hij probeert zo snel mogelijk te begrijpen. Hij zegt zo: 'Ja, ik heb andere afspraken. Maar kom maar. Ik kan tien minuutjes pakken voor jou.'

I: Is dat belangrijk?

R: Ja, want soms komen dingen echt plots. Ik moet hem hebben om dat ding dan te doen. Als hij zegt: 'Kom maar volgende week', ik moet dat ding op tijd doen. Dat

kan niet meer. Maar als ik bel: 'Ik heb jou echt nodig', ik mag wel komen. Hij probeert toch zo snel mogelijk iets geregeld te krijgen.

R: Als ik haar nodig heb en zij heeft vergadering, dan komt ze altijd voor een paar minuten naar buiten, want zij heeft respect voor mij en dan zij: 'We kunnen een andere keer zo lang praten' (ze houdt haar twee handen uiteen om een 'ingebeelde' lijn van tijd aan te duiden). Nooit zegt zij voor mij: 'Nee, nu heb ik geen tijd.' Misschien alleen een paar minuten en dan zij is terug naar werk en andere keer verdergaan.

I: Maar altijd met een afspraak van, dan kunnen we verder praten?

R: Ja, zij heeft altijd respect voor mij!

R: Zij was zo goed omdat ze ons met alles goed heeft geholpen, altijd. Als ik iets vroeg aan haar, was dat geen probleem. Ze was altijd bereid om te helpen. Ik belde gewoon: 'Kan ik vandaag komen?' Ik ben nog gekomen, nog dezelfde dag. Ze was altijd bereid, altijd stond ze klaar om ons te helpen met alles. Met om het even welk probleem dat ik had, heeft ze ons geholpen.

Bereikbaarheid heeft dus niet alleen met openingstijden of telefonische permanentie te maken, hoewel het belang hiervan niet onderschat mag worden. Bereikbaarheid is ook een houding: de sociaal werker engageert zich om er te zijn op moeilijke momenten. Op die manier krijgen cliënten de boodschap dat ze er echt toe doen.

5.4.3 RESPECT

Respect in hulpverlening is heel belangrijk. Cliënten die zich gerespecteerd en erkend voelen in wie ze zijn en in het leven dat ze leiden, zetten vlotter stappen vooruit. In de hulpverlening betekent dit dat cliënten het gevoel krijgen dat hun beroep op hulp gerechtvaardigd is en dat ze actief kunnen participeren in de vormgeving van hun eigen hulp (Sennett in Driessens & Van Regenmortel, 2006). Naïma omschrijft het zo:

R: Het is heel belangrijk in het leven (...) om iemand te hebben die je raad geeft en iemand te hebben die je respect geeft. Het is het allerbelangrijkste in het leven, omdat als we respect hebben, hebben we alles in het leven. Als we geen respect hebben, hebben we niets in het leven. Als je respect krijgt, voel je dat je een menselijk wezen bent. Als ik geen respect krijg, heb ik dat gevoel niet. Zoals men in het Frans zegt:

'Si je n'ai pas le respect, je suis écrasée.' En dat is niet goed voor de moraal, zeker niet voor de moraal.

Ife leerde zich in de hulpverlening over haar schaamtegevoel te zetten. Ze leerde dat ook zij respect verdient:

R: Schaamte, soms heb ik schaamte over mezelf maar door hen en hun hulp kan ik geen schaamte hebben. Ik ben een menselijk wezen en ik heb recht op dingen. Je moet geen schaamte hebben.

I: Is dat het gevoel dat ze je geven?

R: Ja. Ik moet me niet schamen, want ik heb niets verkeerd gedaan waarover ik me kan schamen. Vernedering... Ik verkies het respect!

Hulpverlening kan echter ook voor het omgekeerde effect zorgen en mensen vernederen:

R(T): Ik had ooit iets heel dringend van mijn sociaal assistente nodig. En dan ben ik persoonlijk naar haar toegegaan. En ze kwam uit haar bureau en was met andere mensen bezig. Ze keek mij zelfs niet aan. Zelfs niet aangekeken. Ik vind dat zo vernederend. Ik heb gevraagd, heel vriendelijk: 'Ik heb iets dringend van je nodig.' En ze zag mij niet staan. Dat was heel verschrikkelijk. Ik heb weken op een papier moeten wachten dat zij moest invullen, twee weken!

Viktor heeft zijn sociaal werkster aangesproken op het gebrek aan respect in de hulpverleningsrelatie. Dat was een keerpunt in hun relatie.

R(T): Mijn sociaal assistente heeft dat ook geprobeerd. Ze heeft hetzelfde geprobeerd als de sociaal assistente van mijn schoonbroer en mijn zus hier in Antwerpen. Maar ik heb een tolk meegenomen en ik heb dat tegen haar rechtstreeks gezegd, wat ik toen van heel die situatie dacht. En ik zei: 'Kijk, als ik naar jou kom en ik vraag hulp, ga je je alleen met mij bezighouden en niet met iets anders. Je gaat niet bellen. Je gaat niet in papieren kijken voor andere mensen, alleen in mijn papieren.' En zij heeft daarover nagedacht en ze zei: 'Ja, je hebt gelijk. Als ik je ga respecteren, moet jij mij ook respecteren.' En ze heeft dat aanvaard. Ze zei van 'Ja, je hebt gelijk.' Sindsdien is die situatie veranderd.

Cliënten willen zich gerespecteerd voelen in wie ze zijn en in de oplossingen die ze voor hun problemen nastreven. Respect toont zich ook in het betrekken van de cliënt

bij de zoektocht naar het meest gepaste antwoord voor de situatie waarin de respondent zich bevindt. In de volgende paragraaf staat participatie dan ook centraal.

5.4.4 PARTICIPATIE EN ZEGGENSCHAP

Een sociaal werker kan het best zijn cliënt betrekken in het zoeken naar oplossingen. Door alternatieven voor te stellen en samen met de cliënt keuzes te maken, kan het gevoel van controleverlies, dat zo kenmerkend is voor een leven in armoede, verminderen. Het is belangrijk voor cliënten te voelen dat ze mee de touwtjes in handen hebben, dat ze greep krijgen of houden op wat er in hun leven gebeurt en dat ze mee kunnen beslissen over het hulpverleningstraject. Zo vertelt Valina vol trots over die keer dat zij een afspraak had geregeld met de voorzitter van het OCMW. Valina is er toen in geslaagd om hem te overtuigen van de noodzaak van een installatiepremie. En dus, zo zegt ze, heeft ze het voor een stuk zelf gedaan.

De sociaal werkster van Naïma legt de uiteindelijke beslissing altijd bij haar cliënt:

I: Nemen jullie vooral samen beslissingen of zegt zij vooral: 'Naïma, doe het zo en zo en zo...'

R: Nee, eerst zegt zij: 'Je hebt een probleem, het zit zo en zo en zo. We kunnen dat en dat en dat doen. Ga jij akkoord?' Ik zeg: 'Ik ga akkoord.' Ik heb behoefte aan hulp en ik zeg dat, dan we doen het samen. Maar eerst vraagt zij aan mij of ik het wil. Dan zeg ik: 'Ja, ik wil dat.'

Ook Hewaida krijgt volop kansen tot participatie:

R(T): Zij geeft altijd advies op een vriendelijke manier, niet altijd verplicht. Altijd een keuze om te zeggen: 'Wil je dat of dat, wat past goed bij jou?' Niet één oplossing, en je moet die volgen.

Sociaal werkers betrekken hun cliënten niet altijd bij de maatregelen die ze treffen. Soms heeft dat nare gevolgen voor de betrokken cliënten, zoals in dit voorbeeld van Petra:

R: Wij hebben wel hulp gevraagd, maar wij hebben bijvoorbeeld geen toestemming gegeven om met onze financiën iets te doen. Maar wij hebben wel gevraagd om bijvoorbeeld aanmaningskosten te verlagen of zoiets. Maar die persoon had gewoon heel onze boete afbetaald en er restte nog heel weinig op onze rekening! Ik

wilde gewoon een afbetaling regelen. Die heeft dat niet gedaan en het hele bedrag betaald. En hoe wij die maand verder konden leven, heeft die niet gevraagd.

Participatief werken is een beroep doen op de krachten en inzichten van de cliënten zelf. Wie participatief werkt, gaat in tegen de effecten van een leven in armoede.

5.4.5 OPRECHTE BETROKKENHEID

Het laatste kenmerk van goede hulpverlening dat we hier behandelen, is de betrokkenheid van de sociaal werker. Sociaal werkers die empathisch zijn en een warme, begrijpende houding aannemen, vinden aansluiting bij de verwachtingen en drijfveren van hun cliënten. Deze betrokkenheid helpt cliënten over hun schaamte heen. Het geeft energie om door te gaan en vol te houden. Oprechte betrokkenheid vraagt om een niet-veroordelende houding. Claire bijvoorbeeld ervaarde geen enkele betrokkenheid bij een van haar hulpverleensters. Zij ervaarde alleen controle.

I: Kun je mij een voorbeeld geven of mij uitleggen waarom je je door die andere hulpverleenster vernederd voelde?

R: Een aantal keren heeft ze mij uit bed gehaald 's morgens en me gecontroleerd zoals de politie. Ze geloofde niet wat ik haar zei en het was zoals de CIA! Ik had de indruk dat wat ik zei niet telde, alleen wat ze gelezen had, die idiote dingen die mijn man aan zijn advocaat had verteld. Ze gaf me niet de mogelijkheid om daarover te praten, noch liet ze toe dat ik contact zou opnemen met de advocaat om het verhaal te kennen. En daardoor, reeds vanaf het begin, was ik gesloten als een oester. Ze stelde mij vragen en ik antwoordde niet.

I: Had je het gevoel dat ze alleen maar wilde nagaan...

R: Ja! Die feiten! Ze was een politieagent, geen sociaal assistente. Ze was daar om mij te veroordelen.

In schril contrast daarmee staan de positieve ervaringen van verschillende andere respondenten.

R: Zo is zij meegegaan toen ik ziek was. On l'a fait ensemble, mais elle l'a fait pour moi. Daarom is zij voor mij belangrijk en ik hoop deze relatie te hebben pour toute ma vie.

I: Dus je zegt, eigenlijk leren ze je daar hoe je stap voor stap moet, hoe je een beetje moet vooruit raken, maar ze geven je ook de ruimte om een beetje te...

R: *Ademen. Ja, je bent verdwaald in het leven. Het is moeilijk, hé, het is een heel moeilijke situatie. En dan, ja, goed dat die nog bestaan. Die luisteren naar u, die geven u tijd, die weten dat allemaal. Die zien ook als dat niet goed gaat, die pakken u eventjes mee naar het bureau en vragen: 'Wat scheelt er? We zijn er hier voor u.'*

R: *En hier, alle mensen zijn ook... Zij werken hier, maar de contacten met ons zijn niet alleen... Ik heb gezegd voor jou, het is niet alleen hun werk, het zijn persoonlijke, voor ons, we krijgen iets speciaals. Niet ocharme of zo, nee, zo niet, maar glimlachen en blijven lachen. Wij zijn mensen.*

R: *Ik was in staat om te vertellen omdat ik voelde dat het iemand was die zich interesseerde. Ik zag hoe ze met de andere cliënten omging. Zij luisterde, zij was aangenaam.*

R: *En daarin houdt zij rekening met wat ik voel. Er is menselijkheid, ze interesseert zich. Dit psychologisch probleem, niemand had me daar ooit over aangesproken, niemand. Zij heeft in mijn dossier gekeken, ze heeft mijn dossier gelezen en zij heeft de vinger op de wonde gelegd.*

I: *Je hebt al een paar keer gezegd dat warm zijn belangrijk is. Is dat het belangrijkste?*

R: *Ik denk dat het belangrijk is om als men in moeilijkheden zit te voelen dat er mensen zijn die naar je luisteren. Want we leven nu in een egoïstische wereld. Als ik mensen zoals Veerle ontmoet, dat doet me iets. Ik wil niet dat ze medelijden met me heeft en zij heeft geen medelijden met mij maar ze luistert naar mij!*

R(T): *Bij het onthaal zit er een man en er is ook nog één andere vrouw in het centrum die altijd stralend glimlachen als je binnenkomt. De man zegt dan direct: 'Hallo!' Hij zegt haar naam en dat is zo goed! Dat kleine gebaar doet haar warm voelen vanbinnen. Ze heeft het gevoel dat ze er mag zijn en het geeft haar energie, alleen al dat is bijna voldoende. Dat is zeer belangrijk, het geeft energie!*

I: *En hoe laten ze dat zien? Hoe ervaar jij dat, dat ze er zijn voor jou?*

R: *Ze komen soms op huisbezoek of op bureau, ze hebben mij altijd tijd gegeven.*

I: *Om jouw verhaal te doen, dat ze luisteren?*

R: *Ze luisteren naar je en ze weten wat je hebt meegemaakt.*

R: *Mensen, niet-Belgische mensen, hoe kunnen leven zonder dat iemand helpt? We hebben niet alleen centjes nodig, nee, we krijgen ook warmte, luisteren, glimlachen!*

Tijdens de interviews vroegen we expliciet naar wat een sociaal werker tot een goede sociaal werker maakt. Telkens opnieuw werd benadrukt dat sociaal werkers warm, betrokken en begripvol moeten zijn.

R: Een goede hulpverlener, ik vind, dat is iemand die een beetje naar je luistert en die je begrijpt een beetje, de gevoelens. En, jawel, ik vind, die moet jou niet alleen helpen voor geld, maar ook via het begrijpen van je situatie.

R(T): De eerste ontmoeting is van groot belang. Ze vindt het heel belangrijk dat deze persoon warm en hartelijk zou zijn. Zijzelf sluit zich onmiddellijk als ze die warmte niet voelt. Ze wil een helpende hand voelen, iemand die een hand reikt en iemand die haar de boodschap geeft: 'We zullen je helpen.'

R: Moet wel lief zijn en begrip. Iemand die jou gemakkelijk kan begrijpen. Eerste wat ik gewoon vraag is lief en respect.

R: Hij moet vriendelijk zijn, warm zijn, niet streng, niet agressief.

R: Er zijn van die sociaal assistenten die je in een staat brengen dat je geen zin hebt om te communiceren. Hun manier van werken, il n'y a pas de l'humanité dedans. Ik denk, in mijn situatie heeft men behoefte om van tijd tot tijd te voelen dat... Ik vraag niet om van me te houden, maar om van me te begrijpen.

R: Hulpverleners moeten niet helemaal zoals vrienden zijn, maar toch een beetje. Of ze moeten toch een beetje doen alsof ze vrienden zijn. Die warmte is nodig.

Deze basishouding van bewogenheid geeft de cliënt een gevoel van veiligheid die het mogelijk maakt om samen met de sociaal werker de problemen aan te pakken.

5.5 EEN BEPERKTE ROL VOOR CULTUUR IN DE HULPVERLENINGSRELATIE

Uit de interviews werd duidelijk dat het bestaan van een door de staat georganiseerd hulpverleningssysteem voor een aantal mensen op zich al een cultuurverschil is. Naïma en Semaya moesten beiden wennen aan het bestaan van een formeel hulpcircuit buiten de familie:

R: *Bij ons in Marokko is het de familie die de problemen regelt. Als je problemen hebt, ze zullen je helpen met geld. Als je ruzie hebt met je man, ze zullen met hem praten dat hij vriendelijk moet zijn voor zijn vrouw. Maar hier is het een ander systeem. Sociaal assistenten, het is een ander systeem.*

I: *Zijn er organisaties zoals het OCMW in jouw land van herkomst?*

R: *Neen. Daar is het de familie die helpt. Als je een probleem hebt, je gaat naar hen. Het is verschillend, hé.*

I: *Is dat moeilijk voor je?*

R: *Daar heb je geen facturen om te betalen. Daar, als er iets is, je hebt je familie om je te helpen, je hebt mensen om je te helpen maar hier, neen.*

Maar als ze eenmaal hun weg gevonden hebben naar de hulpverlening, minimaliseren zowat alle cliënten het belang van cultuur in de hulpverleningsrelatie. We vroegen de cliënten specifiek naar de rol van cultuur binnen de hulpverlening. Slechts één respondente, Semaya, vermoedde dat cultuur een rol speelt in de manier waarop haar hulpverlener haar situatie beoordeelt. Ze verdacht haar sociaal werker ervan haar situatie minder ernstig te nemen vanuit het idee dat zij in Afrika toch wel het een en ander gewoon was. Ze had het gevoel dat hij haar probleem daarom als minder urgent beschouwde.

I: *Is het feit dat Stefan een Belg is een probleem voor jullie relatie?*

R: *Ja, soms. Als hij denkt, zoals in Afrika, men is traag, daar is het een andere situatie. Maar met mijn situatie...*

I: *Ik begrijp je niet?*

R: *Ik zeg, ik heb het gevoel, omdat we Afrikanen zijn... Terwijl, ik wil hier snel vertrekken, Stefan kent de hele situatie hier.*

I: *En je hebt dus het gevoel dat het belangrijk is dat je van Afrikaanse origine bent?*

R: *Ja. Maar mijn situatie is zoals je ziet. Men moet mij snel helpen. Stefan weet, er is geen centrale verwarming, er is geen douche.*

In alle andere interviewfragmenten die over cultuur gaan, wordt de rol van cultuur in de hulpverleningsrelatie geminimaliseerd.

I: *Dat die hulpverlener van Belgische herkomst is, vind jij dat moeilijk?*

R: *Neen, ik heb daar geen probleem mee.*

I: *Vind jij dat hij rekening houdt met jouw andere herkomst?*

R: *Herkomst?*

I: *Dat jij van Marokko afkomstig bent?*

R: *Dat doet er niet toe.*

I: *Dat speelt dus...*

R: *Geen enkele rol! Neen, neen.*

I: *Dus als de relatie niet gaat, dan...*

R: *Is dat niet omdat ik van Martinique kom, nee!*

I: *Nee.*

R: *Helemaal niet!*

I: *In die hulpverlening, het feit dat jullie een andere herkomst hebben, heb je soms het gevoel dat dat meespeelt, dat dat belangrijk is?*

R: *Persoonlijk vind ik, als je in het Nederlands kunt communiceren, dan zijn er geen grenzen of barrières tussen.*

De respondenten betwijfelen de meerwaarde van een sociaal werker van eigen herkomst. Een sociaal werker van dezelfde herkomst is daarom nog geen goede sociaal werker.

I: *Verkiez je dat het iemand van jouw herkomst is?*

R: *Voor mij is dat gelijk. Ik maak daar geen verschil in. Ik heb veel sociaal assistenten gezien voor ik Norah leerde kennen. In Mechelen bijvoorbeeld waren het sociaal assistenten van Belgische herkomst. Zij hebben mij goed geholpen. Het is niet omdat een Marokkaanse me heeft geholpen. Ik geloof dat het hetzelfde werk is. Belg, Marokkaan... Als ik met jou kan praten en jij met mij, en we begrijpen elkaar, dat is het belangrijkste in het leven.*

I: *Voor jou, als de sociaal assistent een Afrikaan zou zijn, is dat gemakkelijker voor jou, om de dingen uit te leggen?*

R: *Neen, ik kan niet zeggen, Afrikaan of blanke, ik kan dat niet zeggen. Misschien is het een slechte Afrikaan die mij niet helpt, misschien kan ik een vriendelijke blanke vinden die me helpt. Dus ik kan niet zeggen, een Afrikaan ja en een blanke nee. Ik ken Afrikanen die niet eerlijk zijn. Ik kan niet zeggen, zo of zo of zo. Ik kan een Afrikaan vinden die mij niet kan helpen. Ik kan ook een Afrikaan vinden die mij kan helpen. Ik kan een blanke vinden die mij ook kan helpen.*

I: *Dat is voor jou niet belangrijk?*

R: *Neen, dat maakt niets uit voor mij.*

Twee respondenten verkiezen een Belgische sociaal werker boven een sociaal werker van de eigen herkomst. Ife gelooft dat haar verhaal veiliger is bij een Belgische

sociaal werker. Hala gelooft radicaal in 'gelijke behandeling' en heeft ervaren dat dit door Belgische sociaal werkers meer in de praktijk wordt gebracht dan door sociaal werkers van een andere herkomst.

I: *En zijn er nooit momenten geweest dat je gedacht hebt, dat zou gemakkelijker zijn, iemand van Marokkaanse herkomst?*

R: *Nee, integendeel.*

I: *Integendeel. Waarom?*

R: *Beter Belgisch, want die begrijpen je beter en je kunt er dan alles tegen zeggen. Misschien voor de mensen die geen Nederlands praten, ik kan dat begrijpen, maar voor mij dat was beter zo.*

I: *Is dat dan ook omdat je bang bent dat wat je gaat zeggen, dat dat niet tussen jullie gaat blijven als dat iemand van Marokkaanse herkomst is? Dat de informatie terug naar de gemeenschap zou gaan?*

R: *Ja, dat is waar. Soms gebeurt dat wel. Ja, dat wel. Voor mij is het belangrijk dat alles privé blijft.*

I: *En dan vertrouw je daar sneller een Belgische hulpverlener in...*

R: *Dan een Marokkaanse... Voilà, ja.*

I: *Dus, op dat punt is dat wel belangrijk voor je dat...*

R: *Ja! Dan weet ik zeker: dat gaat niet rondgaan.*

I: *Zijn er dingen die daardoor soms moeilijk gaan?*

R: *Nee, nooit. Want ik vind, de Belgische mensen of Europese mensen zijn eerlijker dan andere mensen. Want andere mensen... Bijvoorbeeld, ik ben niet Marokkaanse, maar als ik Marokkaanse en iemand van Marokko werken hier in deze organisatie, die zal mij meer helpen omdat ik ben Marokkaanse. Wij hebben dezelfde nationaliteit. Maar als andere mensen komen, van andere landen, zij hebben minder hulp. Ik vind: dat is niet eerlijk. Maar Belgische mensen of Europese nationaliteiten, zij werken voor iedereen hetzelfde. Dat is, vind ik, belangrijk. Welk recht heb ik? Daar moeten zij naar kijken. Niet zien voor nationaliteit of kleur. Dat is belangrijk.*

I: *Heb je het al gezien of meegemaakt in een organisatie dat iemand van een bepaalde herkomst dan de eigen mensen bevoordeelt?*

R: *Ja, ik heb het gezien.*

I: *En dat vond je erg?*

R: *Heel erg. Er was ook een keer iemand van een Arabisch land, hij wilde speciaal mij helpen. Oké, ik kon profiteren maar ik doe dat niet, ik wil dat niet. Ik vragen aan hem: 'Welk recht voor mij?' Niet: 'Ik ben van jouw land of Arabisch land... Alstu-*

blieft!' Want ik voel ook altijd voor andere mensen. Ik plaats in andere mensen, dat is niet eerlijk. Je moet zien voor mensen, welk recht hebben zij, voor iedereen, hé!

Belangrijker dan de overeenstemming in afkomst, is voor de bevroegde cliënten de luisterende, begripvolle houding, de gelijkwaardige behandeling, de discretie, kortom de professionele basishouding van de sociaal werker.

5.6 BESLUIT

R(T): Ze vindt het heel belangrijk dat een sociaal assistent zijn vak kent, de wegen kent, de informatie heeft en die overbrengt, maar toch ook een beetje psychologisch inzicht heeft en aan mensen zegt: 'Het komt wel goed, ik geloof dat het goed komt voor jou!' Die morele steun is nodig.

Dit citaat vat perfect de vraag naar het samengaan van instrumentele en expressieve ondersteuning samen. Cliënten willen ten eerste ondersteuning bij het vinden van concrete oplossingen voor hun problemen. Als dat niet goed loopt, voelen mensen in armoede zich extra machteloos. Goede sociaal werkers helpen cliënten met concrete stappen vooruit, ze weten waar cliënten recht op hebben en tonen hen de weg. Ook administratieve ondersteuning wordt erg gewaardeerd. Omdat veel respondenten moeite hebben met de Nederlandse taal, is deze ondersteuning bovenal gewenst. Behalve op concrete hulp willen de respondenten kunnen rekenen op emotionele steun van de sociaal werkers. Een van hun belangrijke taken is geloven in verandering en hoop geven. Aanmoedigingen zorgen ervoor dat mensen niet opgeven en dat versterkt hun zelfvertrouwen. Sociaal werkers kunnen verder een belangrijke rol spelen bij het brengen van overzicht in complexe situaties en het helder krijgen van de doelen van de cliënt. Zij kunnen mee helpen om de belangrijke dingen te onderscheiden van de details.

De diversiteit aan contexten, cliënten en professionelen maakt spreken over dé kenmerken van goede hulpverlening niet gemakkelijk. Toch worden een aantal zaken door de respondenten telkens weer beklemtoond. Een van die elementen is bereikbaarheid. Als een sociaal werker er nooit is op het moment dat de cliënt hem of haar nodig heeft, zorgt dat voor versterkte gevoelens van machteloosheid. Bereikbaarheid moet feitelijk zijn, maar is tevens een houding van de sociaal werker. Respect is een ander sleutelkenmerk van goede hulpverlening. Het helpt cliënten om zich

over hun schaamtegevoel heen te zetten. Een participatieve opstelling is eveneens belangrijk: cliënten willen greep krijgen of houden op wat er in hun leven gebeurt en mee kunnen beslissen over het hulpverleningstraject. Ook oprechte betrokkenheid van de sociaal werker kwam als duidelijk gewenst naar voren. Wie empathisch is en een warme, begrijpende houding aanneemt, vindt gemakkelijker aansluiting bij de doelen van de cliënten.

Cultuur hoeft volgens de cliënten nauwelijks een rol in het hulpverleningsproces te spelen. Zij minimaliseren de rol van cultuur en betwijfelen de meerwaarde van een sociaal werker van eigen herkomst. Belangrijker is voor de bevroegde cliënten de luisterende en begripvolle houding van de sociaal werker en het samenwerken aan concrete oplossingen voor de situatie waarin zij zich bevinden.

HOOFDSTUK 6

PERSPECTIEVEN VERBINDEN

6.1 OPZET VAN HET HOOFDSTUK

Reflecteren is: nadenken over en (licht) terugkaatsen. (Van Dale)

In de volgende twee hoofdstukken brengen we de analyse van de perspectieven van cliënten en sociaal werkers samen. In de verbinding met theoretische kaders zoeken we naar mogelijkheden om de kloof in zienswijzen te overbruggen. Met deze reflectie voegen we nog een andere manier toe om naar de werkelijkheid te kijken. We willen daarmee praktijkinterventies inzake gekleurde armoede ondersteunen. Reflecteren is voor het sociaal werk belangrijk: ‘Het is niet alleen terugkijken of nadenken over iets dat is geweest, maar vooral een middel om te leren handelen (denken, voelen) in toekomstige situaties.’ (Groen, 2006: 25) Voor dat handelen zullen we in het volgende hoofdstuk een aantal suggesties doen. Hier zetten we een theoretische bril op. We starten met een samenvatting van de belangrijkste bevindingen. Daarna beschrijven we het verbindende theoretische perspectief dat we naar voren schuiven als een belangrijke conceptuele tool voor het sociaal werk.

6.2 DE PERSPECTIEVEN VAN CLIËNTEN EN SOCIAAL WERKERS

I: En je hebt het gevoel dat je altijd moet wachten?

R: Wel ja! Ik ben zo moe! Soms huil ik zelfs omdat ik medelijden heb met mijn kinderen die niets hebben. Ik kan zo niet verder blijven leven.

De verhalen van de cliënten vormen samen een ontluisterend beeld van het leven in armoede. De respondenten worden geconfronteerd met een kluwen van problemen: werkloosheid, slechte huisvesting en onbetaalbare gezondheidszorg. De combinatie en de ernst van deze problemen maken een menswaardig leven on-

mogelijk. Het effect van de maatschappelijke uitsluiting is groot: de geïnterviewde cliënten voelen zich vaak machteloos en aan hun lot overgelaten in hun dagelijkse overlevingsstrijd. Armoede tast geleidelijk aan hun zelfbeeld aan en wordt deel van henzelf. De respondenten hebben weinig macht om het eigen leven vorm te geven en krijgen weinig erkenning voor wie ze zijn. Ze hebben te beperkte middelen om de kloof te overbruggen tussen hun doelen en de situatie waarin ze zich bevinden. Ook de steun vanuit een sociaal netwerk is niet of in mindere mate beschikbaar. Hun kennis van de taal, van de sociale omgangsvormen, maatschappelijke verwachtingen en structuren, is bovendien vaak ontoereikend om zich te handhaven in de Belgische samenleving.

Vooraf de weg vinden in de doolhof van voorzieningen blijkt moeilijk. De stap naar de hulpverlening hebben zij slechts aarzelend gezet en pas wanneer ze echt geen uitweg meer zagen. Wat de cliënten in eerste instantie van de hulpverlening verwachten, is concrete ondersteuning bij het vinden van oplossingen voor hun problemen. Maar ook emotionele ondersteuning is erg belangrijk. Dat geeft het noodzakelijke vertrouwen en de nodige energie om door te zetten. In een hulpverleningsrelatie vinden de respondenten bereikbaarheid, respect, participatie en oprechte betrokkenheid belangrijk. Sommige respondenten hadden ronduit slechte ervaringen in de hulpverlening, maar de meesten getuigen over de belangrijke rol die hulpverleners hebben gespeeld in het stabiliseren of verbeteren van hun leefsituatie. In de hulpverleningsrelatie speelt de andere culturele achtergrond volgens de geïnterviewde cliënten geen belangrijke rol en hoeft dat volgens hen ook niet te spelen.

De sociaal werkers van hun kant tonen een grote betrokkenheid bij hun werk. Ze willen cliënten zo goed mogelijk helpen en streven hierbij kwaliteitsvolle hulpverleningsrelaties na. In het werken met cliënten van een andere herkomst frustreert het taalverschil enorm. Zij beschouwen taal als een belangrijk instrument in hun hulpverleningspraktijk en voelen zich gefnuikt in communicatiemogelijkheden met anderstalige cliënten. Samen met taal benoemen de meeste sociaal werkers de andere cultuur op een of andere manier als een uitdaging. In de praktijk gaan ze met dit culturele gegeven heel verschillend om. Enkelen benadrukken het principe van gelijke behandeling en vertellen geen rekening te houden met culturele verschillen. Anderen zeggen dat wel te doen. Cultuur wordt dan vaak geproblematiseerd. Respondenten vragen zich hardop af hoe tolerant ze moeten zijn voor andere culturen. Die vraag is gekoppeld aan de moeilijkheden die ze ervaren om cliënten met een andere culturele achtergrond succesvol te activeren.

Op heel verschillende manieren bleek cultuur een betekenisvol concept te zijn voor sociaal werkers. Het is een begrip dat hen helpt om naar de hulpverleningspraktijk aan arme personen van een andere herkomst te kijken en hun ervaringen te duiden. Het concept armoede vervulde die functie aanzienlijk minder. Armoede kwam niet naar voren als een richtinggevend concept dat sociaal werkers inzicht lijkt te bieden in de hulpverleningsrelaties met deze groep cliënten. Wel hebben de sociaal werkers een mening over wat armoede bij hun cliënten veroorzaakt. Hun visies kunnen we duiden aan de hand van de zes grote verklaringsmodellen. Het zijn zes verschillende invalshoeken om naar armoede en de daarbij passende sociale interventies te kijken. Deze verklaringsmodellen verschillen van elkaar door het niveau waarop armoede wordt gesitueerd en waar de oorzaak van armoede wordt gelegd: intern of extern.⁸

TABEL 10 OVERZICHT VAN DE ZES VERKLARINGSMODELLEN VAN ARMOEDE		
Niveau	Schuld (<i>intern</i>)	Ongeval (<i>extern</i>)
Micro: Individu/Gezin	<i>Individueel schuldmodel</i> Focus op houding, motivatie en eigen verantwoordelijkheid	<i>Individueel ongevalmodel</i> Focus op individuele tegenslagen, genetische verklaringen
Meso: Groep/Organisatie	<i>Institutioneel schuldmodel</i> <i>Cultureel schuldmodel</i> Focus op armoedecultuur, selectiemechanismen, drempels	<i>Institutioneel ongevalmodel</i> Focus op aanpassingsstrategieën, sociale isolatie, etikettering
Macro: Maatschappij	<i>Maatschappelijk schuldmodel</i> Focus op de maatschappelijke ordening	<i>Maatschappelijk ongevalmodel</i> Focus op conjuncturele ontwikkelingen, economische crisis, demografische en technologische ontwikkelingen

Het eerste verklaringsmodel, het individueel schuldmodel, legt de oorzaak voor armoede bij de personen zelf. De basisredenering is dat mensen, als ze maar zouden willen, zelf uit de armoede kunnen raken. Ze hebben hun situatie aan zichzelf te danken. Enkele geïnterviewde sociaal werkers hanteerden dit verklaringsmodel om naar arme cliënten van een andere herkomst te kijken: ‘ze gaan verkeerd om met geld’, ‘ze maken onnodig schulden’.

Anderen redeneren vanuit het individueel ongevalmodel. Dit verklaringskader benadrukt dat personen door tegenslagen in armoede kunnen belanden. Zo kunnen

8. Dit model is gebaseerd op de vier verklaringsmodellen van Vranken (Vranken & Geldof, 1992), aangevuld met het mesoniveau (Driessens, 2003) en de gevolgen voor de praktijken van sociale voorzieningen door Maria Bouverne-De Bie (Bouverne-De Bie, 1999; Vranken e.a., 2004) en toegepast op het sociaal werk (Driessens & Geldof, 2009).

vrouwelijke cliënten van vreemde herkomst bij sommige sociaal werkers op begrip rekenen omdat ze door een scheiding in de problemen kwamen.

De geïnterviewde sociaal werkers geven voor de armoede van hun cliënten voornamelijk verklaringen op mesoniveau, op het groepsniveau. Zij focussen op de rol die cultuur speelt in het veroorzaken of bestendigen van armoede. Soms wordt de migratiefactor benadrukt: personen van een andere herkomst spreken de taal (nog) niet en kennen de Vlaamse maatschappij (nog) niet. De migratiesituatie (een externe oorzaak) veroorzaakt dan de problemen. Als deze cliënten eenmaal geïntegreerd zijn, zal de armoede verdwijnen. De verantwoordelijkheid om te integreren wordt wel bij de cliënten zelf gelegd. Daarnaast wordt het cultureel schuldmodel gehanteerd: de oorzaak van armoede wordt dan gezocht bij de cultuur van de cliënten. Het zijn hun waarden, normen en overtuigingen die hun 'onaangepastheid' en armoede veroorzaken.

Op macroniveau benadrukt het maatschappelijk ongevalmodel de impact van economische of financiële crisissen, oorlogen en demografische ontwikkelingen. Volgens het maatschappelijk schuldmodel zit armoede ingebakken in onze maatschappelijke structuren. Deze verklaringen voor armoede op het niveau van de samenleving vinden we bij de respondenten weinig terug.

Terugkijken naar de perspectieven van de geïnterviewde sociaal werkers en cliënten levert een bevreemdend beeld op. Aan de ene kant schreeuwen cliënten hun onmacht uit over een mensonwaardig leven. Hun verhalen maken duidelijk hoe maatschappelijke onderdrukkende structuren in hun leven aan het werk zijn. Aan de andere kant zoeken gemotiveerde sociaal werkers naar methodieken voor het omgaan met de cultuurkloof. Het systeem dat de armoedesituatie bij de cliënten veroorzaakt, vormt bij deze zoektocht geen referentiekader. De context wordt als gegeven beschouwd en sociaal werkers concentreren zich in eerste instantie op het wegwerken van culturele drempels in de hulpverleningsopdracht die hen voor ogen staat.

6.3 DE STRUCTURELE EN DE CULTURELE CONTEXT VAN DE RESPONDENTEN IN BEELD

6.3.1 ETHCLASS: DE STRUCTURELE CONTEXT VAN DE LEEFWERELD VAN DE CLIËNTEN

Hoe kunnen we de verschillende perspectieven van sociaal werkers en cliënten verklaren en met elkaar verbinden? Wij zijn ervan overtuigd dat hiervoor een structurele kijk nodig is en dus een theorie die de macrocontext van de samenleving mee in beeld brengt. De individuele percepties, houdingen en handelingen van de cliënten en de sociaal werkers zijn beter te begrijpen bij een situering in de beïnvloedende culturele en structurele context. Dat is het perspectief dat we hier toevoegen.

We kunnen het leven in armoede en de wanhoop van de geïnterviewde cliënten niet begrijpen zonder inzicht in de structurele context die deze armoede mee veroorzaakt. We verwezen reeds naar de theorie van *ethclass* door Milton Gordon (1964). Deze macrotheorie vertrekt van de vooronderstelling dat sociale problemen zoals armoede een structurele oorzaak of oorsprong hebben. De realiteit wordt geproduceerd door historische, sociale en politieke processen. Deze processen creëren politieke en economische structuren die zorgen voor de verdeling van macht en materiële hulpbronnen. Een ongelijke verdeling leidt tot relaties van verdrukking en dominantie. De maatschappelijke structuren dienen vooral de belangen van de machtigen.

Dat zorgt voor een sociaal gestratificeerde⁹ maatschappij, met ongelijke kansen voor verschillende groepen en individuen. De stratificatie loopt via een aantal bekende lijnen: klasse, gender, etniciteit, leeftijd en seksuele voorkeur. De relaties van verdrukking en dominantie zijn de '-ismes' in onze samenleving: seksisme, etnocentrisme, racisme, elitisme... Het zijn verankerde processen die gestalte geven aan relaties van onderdrukking. Werkloosheid, uitsluiting op de woningmarkt en geweld kunnen we dan zien als de materiële uitdrukking, als het resultaat van deze relaties van onderdrukking. Met de term *ethclass* verwijst Gordon naar de specifieke maatschappelijke positie en kansen van personen die door klasse en etniciteit van andere groepen onderscheiden zijn. Deze theorie focust dus niet op de kenmerken van de personen die in armoede leven, wel op de veroorzakende

9. Sociale stratificatie is het sociologische begrip dat gebruikt wordt om sociale ongelijkheid te bestuderen. Het omvat de opsplitsing van een samenleving in sociale strata. De sociale strata of lagen worden verondersteld boven elkaar gestapelde sociale lagen te zijn die onderling verschillen in sociale status en andere indicatoren van ongelijkheid zoals inkomen, opleiding en levensverwachting (Vincke, 2004: 183).

processen en structuren die armoede bij mensen van andere etnische afkomst creëren en in stand houden.

De tweede theorie die een structurele kijk als uitgangspunt neemt, is de theorie van de 'differentiële kwetsbaarheid' van Young (Graham & Schiele, 2010). Deze theorie stelt dat sommige sociale groepen meer kwetsbaar zijn voor verdrukking dan andere groepen en dat deze kwetsbaarheden de mogelijkheden beperken van groepen om 'welzijn' te bereiken. Young benoemt vijf verschijningsvormen van 'verdrukking' om de mate van kwetsbaarheid van een groep aan te duiden (Graham & Schiele, 2010: 241). Het gaat over: 1) marginalisering, 2) machteloosheid, 3) uitbuiting, 4) cultureel imperialisme en 5) geweld. Marginalisering, machteloosheid en uitbuiting zijn uitingen van ongelijke machtsverdelingen in de sociale en economische sfeer. Deze uitsluitingsprocessen leiden tot de marginale positie van bepaalde bevolkingsgroepen. Zo bekeken is de samenleving verantwoordelijk voor de beperkte mogelijkheden van achtergestelde groepen om zelf iets aan hun situatie te veranderen.

In de verhalen van de respondenten zagen we deze uitsluitingsmechanismen aan het werk: op de arbeidsmarkt, op de huisvestingsmarkt, in de gezondheidszorg en in de hulpverlening. De geïnterviewde cliënten voelen zich gemarginaliseerd en staan machteloos aan de zijlijn van de samenleving.

6.3.2 HET CULTUURKLOOFPARADIGMA: DE CULTURELE CONTEXT VAN DE RESPONDENTEN

Cultuur is een actief proces van betekenisgeving en strijd over definities, de eigen definitie inbegrepen. (Street, 1993: 25)

Terwijl de cliënten vooral hun onmacht uitschreeuwen over hoe menonwaardig het leven in armoede is, spreken sociaal werkers vooral over de uitdagingen waarvoor deze groeiende cliëntenpopulatie hen in de hulpverleningspraktijk stelt. Cultuur blijkt een belangrijk betekenisgevend concept te zijn om naar die praktijk en naar de cliënten van een andere herkomst in armoede te kijken. De vraag die ons bezighoudt, is waarom de kijk van de sociaal werkers zo verschillend is van de kijk van de cliënten in armoede. Waarom horen we vooral verhalen over de ervaringen van verschil, maar weinig (structurele) analyses over de armoedesituatie van de cliënten? Is dat te verklaren door een andere focus of andere vraagstellingen door de onderzoekers of is er meer aan de hand?

Wij zien de volgende verklaring: de maatschappelijke machtsstructuren uiten zich niet alleen in verschillende materiële voordelen voor verschillende groepen, maar tonen zich ook op het culturele vlak. Met cultuur bedoelen wij hier de processen van betekenisgeving waarmee wij naar onszelf, anderen en de omgeving kijken. Ook cultuur bevat een machtscomponent: sommige betekenissen worden dominantier geacht dan andere. Zo toonde Bourdieu (1979) dat de klassenpositie ook de levensstijl en de smaak van mensen beïnvloedt. De smaak (als manier van betekenisgeving) van wie rijk is, wordt daarbij hoger ingeschat dan de smaak van wie zich lager op de sociale ladder bevindt. Het onderscheid in waardering tussen de hoge kunsten en meer populistische cultuuruitingen is daar een uiting van. Smaak dient dan om mensen van elkaar te onderscheiden, om hen in specifieke sociale groepen te plaatsen (Houston, 2002: 155). Smaak is *'the distaste of the tastes of others'* (Wacquant, 1998: 223).

Bourdieu spreekt ook over de 'habitus' van personen. Hiermee bedoelt hij het geheel van de onbewuste manieren van beoordeling. Deze manieren van beoordelen hangen samen met het sociale milieu en spiegelen de sociale opdelingen in de omringende samenleving. Cultuur wordt getekend door de klassenachtergrond, bepaalt het denken en handelen van mensen en zet daarmee ook mensen vast in dominantiepatronen. Deze patronen worden immers doorgegeven via socialisatieprocessen en vervolgens geïnternaliseerd, zodat ze een deel van het zelfbeeld worden. Cultuur is zo een bron van dominantie en macht die bestaande hiërarchieën reproduceert (Bourdieu, 1979).

In het inleidende hoofdstuk schreven we dat dit onderzoek deels past binnen het constructivistisch paradigma. Dat houdt in dat we aannemen dat de betekenis die we aan de werkelijkheid geven, geconstrueerd wordt in de interacties tussen mensen. Ook de idee 'cultuur' is een constructie die historisch gegroeid is en zijn betekenis heeft verworven.

Het westerse cultuurbegrip is ontstaan in een context van westerse dominantie in de wereld. In de negentiende eeuw, in een tijd van de groei van een expliciet koloniaal imperialisme, ontstond een steeds ruimer corpus van geschreven teksten over 'de oosterse cultuur'. Edward Saïd (1995) bestudeerde deze beschrijvingen van het Oosten. Telkens opnieuw bleek dat de westerling op een consistente, nooit veranderende manier 'de ander' begreep. Saïd benoemde die westerse manier van omgaan met het andere 'oriëntalisme'. Deze benadering vertrekt vanuit het onderliggende geloof dat alles wat men ziet, teruggebracht kan worden naar een westerse of oosterse categorie. Aan beide categorieën, het Oosten en het Westen, worden

essentialistische kenmerken toebedeeld die symmetrisch tegenover elkaar staan. De essentie van de oosterling is datgene wat typisch bij hem hoort, waardoor hij zich onderscheidt van alle andere wezens en dus geklasseerd kan worden bij de categorie 'Oosten'. De kenmerken van de oosterse categorie worden kwalitatief als minderwaardig beschouwd ten opzichte van die van het Westen. We kunnen spreken over een terugkerend denkpatroon:

On the one hand there are Westerners, and on the other there are Arab-Orientals; the former are (in no particular order) rational, peaceful, liberal, logical, capable of holding real values, without natural suspicion; the latter are none of these things (Saïd, 1995: 49).

Het oriëntalistische denken, de typisch westerse manier om een andere wereld te begrijpen, leverde enkele dogmata op die nog steeds gehandhaafd blijven. Zo wordt cultuur in het dagelijkse taalgebruik nog altijd gedefinieerd als iets dat een groep of samenleving kenmerkt (Pinxten & De Munter, 2010: 26). Cultuur wordt dan begrepen als iets statisch en onveranderlijks dat het denken en handelen van 'anderen' volledig bepaalt (Hoffmann, 2001: 61). Deze definitie van cultuur draagt bij tot een geloof in het 'fundamenteel anders zijn' van andere culturele groepen. We kunnen spreken van een cultuurkloofparadigma¹⁰: het idee dat er 'aparte' culturen bestaan die door een cultuurkloof van elkaar worden gescheiden.

De sterke werking van dit paradigma blijkt ook in ons onderzoek: gevraagd naar de relatie met cliënten van een andere herkomst die in armoede leven, gaat de aandacht niet naar de rol die armoede speelt in de hulpverleningsrelatie, maar automatisch naar het culturele verschil. De andere gendernormen bij personen van Turkse of Marokkaanse herkomst kwamen bijvoorbeeld meermaals aan bod als een verklaring voor de armoede van de cliënten en als verklaring om de moeilijkere relatie met cliënten van een andere herkomst te duiden.

Bij Turkse en Marokkaanse mensen, maar ik denk dat dat bij vluchtelingen ook zo is, zeker bij moslims, als ze komen uit de moslimcultuur, waarbij de situatie van vrouwen toch wel heel specifiek is, dan zit je met die begrenzing. Als vrouwen zelf daarin met handen en voeten gebonden zijn, dat laat heel weinig opening.

Het is opvallend hoezeer het genderthema leeft bij sociaal werkers. Bulcaen en Blommaert (2002) spreken van een 'geprefereerd verhaal': bij interculturele ont-

10. Een paradigma is een denkkader waarbinnen de werkelijkheid geanalyseerd en beschreven wordt, het gaat over de 'vanzelfsprekend' gevoelde realiteit.

moetingen wordt het verhaal van de gesprekspartner analytisch gestereotypeerd. Het gedrag van personen wordt dan cultureel geïnterpreteerd: men ziet alleen dat gedrag dat cultureel gecategoriseerd kan worden. De veronderstelde onevenwichtige man-vrouwverhouding in de Marokkaanse en Turkse cultuur bijvoorbeeld functioneert hierbij als een krachtig stereotype. Cultuur lijkt dan de alles determinerende factor in het verklaren van sociale, politieke en economische realiteiten (Bulcaen & Blommaert, 2002: 38).

Young (1990: 59) noemt dat het vierde gezicht van onderdrukking: cultureel imperialisme. Hiermee bedoelt hij dat achtergestelde groepen worden gestereotypeerd, terwijl de eigen inzichten van deze groepen over hun situatie en maatschappelijke positie als irrelevant worden beschouwd. De ervaringen en definities van de dominante groep worden tot norm verheven. Dit mechanisme zien we ook in onze onderzoeksresultaten weerspiegeld: sociaal werkers hanteren het dominante perspectief om naar andere culturen te kijken bij het interpreteren van de hulpverleningspraktijk aan personen van een andere herkomst. De cliënten brengen een eigen, in onze samenleving veel minder beluisterd, perspectief. Dat is zo omdat betekenissen de machtsverhoudingen in een samenleving weerspiegelen: het perspectief van de cliënten is veel minder dominant en komt ook veel minder aan bod.

Gezien de kracht van het cultuurkloofparadigma is het niet verwonderlijk dat sociaal werkers via het begrip 'cultuur' betekenis geven aan de ontmoetingen met personen met een andere culturele achtergrond. De culturalisering van de ontmoeting biedt het voordeel van een snelle, allesomvattende verklaring. Deze verklaring zet echter een rem op het onderzoeken van belangrijke elementen uit het verhaal of de context van cliënten. De sociale, politieke en economische structuren verdwijnen dan uit beeld. Door cultuur als allesomvattende verklaring te gebruiken voor alle ervaringen met betrekking tot personen van andere culturen, blijven de relaties van dominantie die in het begrip cultuur zelf zijn vervat, in stand. Voor sociaal werkers is het dus van groot belang inzicht te hebben in hoe de dominante manier van kijken naar andere culturele groepen processen van maatschappelijke uitsluiting kan versterken. Sociaal werkers moeten hier bewust mee omgaan en hier bewust over reflecteren. Zij kunnen het best actief andere manieren van kijken, andere theorieën hanteren bij het interpreteren van de problemen van cliënten van een andere herkomst.

6.4 AANPASSEN OF VERANTWOORDELIJKHEDEN BENOEMEN?

I: Interesse tonen?

R: Dat wel, ja. Dus je houdt er wel rekening mee, maar er zijn grenzen en ik denk dat wij als basis de houding hebben van: je bent hier wel in België en hier gelden de Belgische spelregels.

De manier waarop we in interculturele ontmoetingen ‘de andere’ begrijpen, bevestigt telkens opnieuw de ‘eigen normaliteit’. Ook in hulpverleningsgesprekken wordt cultuur vaak gebruikt om aan de andere uit te leggen wat ‘het normale’ is en dus ook vaak ‘het gewenste’ (Anis, 2005). Van sociaal werkers wordt verwacht dat zij het systeem representeren. Men verwacht dat zij ‘de behoeders van het normale’ zijn. Hun opdracht is dan de ‘andere manier van doen’, het culturele gedrag van de andere bijsturen richting ‘normaal’ gedrag (zie ook Gastelaars & Van der Haar, 2007; Park, 2005).

De sterke toename van het aantal cliënten van een andere herkomst, in een culturele context die vanuit een cultuurkloofdenken naar deze groepen kijkt, stelt net deze tendens ter discussie: zal het sociaal werk zich vooral inschrijven in een aanpassingslogica of in een veranderingslogica? Stelt het zich tot doel de ‘onaangepasten’ te normaliseren (Parsons, 1968) of zal het samen met groepen van verschillende herkomst de structurele condities aanklagen die processen van sociale ongelijkheid, sociale uitsluiting en armoede mogelijk maken? Of realistischer gesteld: hoe zal het sociaal werk zo verantwoord mogelijk omgaan met dit spanningsveld? De slinger beweegt zich momenteel vooral richting ‘aanpassen’. Normaliseren lijkt een sleutelkenmerk van het welzijnsveld: sociaal werkers zijn normaliserende actoren die controle uitoefenen, die zorgen voor een inpassing in de bestaande maatschappelijke waarden en normen en die op deze manier een bijdrage leveren aan de legitimering van de sociale orde. De druk van de maatschappelijke verwachtingen zien we ook veruitwendigd in de doelstellingen van de hulpverleningsorganisaties.

Het activeringsdebat illustreert deze tweespalt tussen aanpassen of veranderen. Sociaal werkers ervaren problemen om de activeringsdoelstellingen van de organisatie te verzoenen met de leefwereld van de cliënten. Een belangrijke uitdaging lijkt ons het kritisch bekijken van de normen waarvan wordt vertrokken. Zonder de argumenten voor activering in een samenleving van tafel te willen schuiven, klagen we aan dat de definiëring van het activeringsprobleem vooral rekening houdt met de perspectieven van de dominante lagen van de bevolking. Het gebrek aan

een voltijdse baan op de reguliere arbeidsmarkt wordt dan beschouwd als het probleem van marginale groepen in de samenleving. Door activering als het antwoord op het integratieprobleem te beschouwen, wordt de verantwoordelijkheid om tot een oplossing te komen ook volledig bij deze groepen zelf gelegd. Wij pleiten voor het omdraaien van dit perspectief. De samenleving is het aan groepen onderaan de maatschappelijke ladder verplicht om zichzelf op zo'n manier te activeren dat meer mensen op diversere manieren kunnen deelnemen aan die samenleving. Op die wijze worden alle betrokkenen eigenaar van het activeringsprobleem en worden oplossingen ook in de organisatie van de samenleving zelf gezocht (zie ook Mathijssen, 2008).

Zo is het aanleren van de Nederlandse taal een standaardverwachting in het activeringstraject van personen van een andere herkomst. De cliënten zelf trekken deze maatregel zeker niet in twijfel. Zij worden dagelijks geconfronteerd met de moeilijkheden die een gebrekkige taalkennis veroorzaakt. Wat het sociaal werk, samen met het toeleiden van cliënten naar het taalvormingsaanbod, zou kunnen doen, is onderzoeken wanneer de door de samenleving vooropgestelde eisen met betrekking tot taalkennis personen in- dan wel uitsluiten. Wanneer is er op maatschappelijke domeinen zoals de arbeidsmarkt sprake van uitsluiting op basis van onrealistische of onnodige taalkennisverwachtingen? En wat is de meest effectieve leercontext: een klaslokaal waar men twee tot vier uur per week taallessen krijgt of een taalbad, waarbij men de kans krijgt om hele werkdagen de taal te oefenen? Sociaal werkers moeten ook kritisch naar de eigen praktijk durven te kijken. In dit onderzoek bijvoorbeeld kwam heel duidelijk naar voren dat de sociaal werkers de taalkloof een belangrijke hindernis voor kwaliteitsvolle hulpverlening vinden. Tegelijk hoorden we van cliënten dat zij zich vaak begrepen en geholpen voelden. Hoe erg is dan de communicatiekloof?

Behalve de aandacht voor de specifieke leefwereld van cliënten, met haar mogelijkheden en beperkingen, mag de sociaal werker de structurele invalshoek niet uit het oog verliezen. Hij of zij is vaak de brug tussen individu en omgeving (Verzelen, 2005). Vanuit deze positie kan men aandacht hebben voor de veranderingsmogelijkheden in die omgeving. Zich beperken tot gedragsverandering bij het individu is niet voldoende. Van sociaal werkers hopen we dat ze veranderingsagenten op verschillende niveaus willen zijn.

HOOFDSTUK 7

EEN PLEIDOOI VOOR DIVERS-SENSITIEF EN EMPOWEREND SOCIAAL WERK

We ronden dit boek af met enkele opvallende besluiten en handvatten voor het sociaal werk.

Dit onderzoek was vooral een beschrijvend onderzoek, waarin we een beeld schetsen van de kloof tussen verbinding zoekende hulpverleners en de schrijnende noden en ervaringen van arme cliënten van een andere etnische afkomst. Het was niet onze bedoeling om een methodiekboek te schrijven. Het ontwerp van een passend vormingsaanbod kan nu pas beginnen. Het is belangrijk om via actie-onderzoek samen met het werkveld de contouren van divers-sensitieve en empowerende praktijk te ontwikkelen (Janssen & Peeters, 2008). Wel verzamelden we in de loop van het onderzoek al heel wat suggesties voor een gepast en gewenst sociaal werk. We noemen dat ‘divers-sensitief en empowerend sociaal werk’ en formuleren na een samenvatting van de belangrijkste bevindingen, ook enkele krachtlijnen om het in de praktijk te kunnen waarmaken.

7.1 CONCLUSIES

Dit onderzoek vertrok van de vaststelling dat bevolkingsgroepen in onze samenleving op ongelijke wijze te maken krijgen met armoede en maatschappelijke uitsluiting. Voor groepen van een andere herkomst is het risico op een leven in armoede drie- tot viermaal hoger dan voor de groep van Belgische herkomst. De realiteit van gekleurde armoede ervaren sociaal werkers dagelijks in de praktijk. In 2009 behoorde 28% van de cliënten in de Vlaamse CAW's tot een etnisch-culturele minderheid. Focussen we op een grootstad zoals Antwerpen, dan loopt dit cijfer op tot 44%. In het Antwerpse OCMW is de verkleuring van het cliëntenbestand nog groter: in 2009 beschikte reeds meer dan de helft van de steuntrekkenden van het Antwerpse OCMW niet over de Belgische nationaliteit. Wanneer men herkomst als criterium neemt, lopen de schattingen zelfs op tot twee derde van het cliëntenbestand.

Via een kwalitatieve onderzoeksstrategie gingen we op zoek naar de realiteit achter deze cijfers. We waren nieuwsgierig naar de kijk van sociaal werkers en cliënten op deze realiteit. Welke betekenis hechten zij aan culturele diversiteit en aan armoede in de hulpverleningscontext? Twee onderzoeksvragen stelden we centraal: welke denkkaders en handelingsprincipes benoemen sociaal werkers in het werken met cliënten van een andere herkomst in een armoedesituatie? En wat zijn de verwachtingen en ervaringen van cliënten in armoede van een andere herkomst ten aanzien van de hulpverlening? Het onderzoek werd uitgevoerd in de stad Antwerpen. Het voorwerp van het onderzoek vormden hulpverleningsrelaties in eerstelijnsdiensten. We selecteerden vier sociale centra van het OCMW in kansarme buurten, en verschillende deelwerkingen van CAW's (ambulante en residentiële centra, categoriale en meer algemeen gerichte werkingen). Twintig hulpverleners en zestien hulpvragers werd tijdens een diepte-interview gevraagd naar hun percepties op de hulpverleningspraktijk en -relaties.

We vatten hier de belangrijkste besluiten uit het onderzoek nog even samen.

Ten eerste, cliënten van een andere herkomst worden, net zoals 'autochtone' armen, gedwongen te leven met heel beperkte middelen in een mensonwaardige situatie, wat leidt tot vele frustraties en gevoelens van onmacht. De levensverhalen van de cliënten zijn een illustratie van de invloed van de sociale structuur van de samenleving op de levenskansen van individuele burgers. Personen die worden uitgesloten op verschillende levensdomeinen, ervaren een sterk gevoel van controleverlies. Zij hebben niet de macht om het eigen leven vorm te geven.

Ten tweede, bijna alle geïnterviewde cliënten getuigden over de sleutelrol die het sociaal werk en de hulpverleners in hun leven hebben gespeeld. Hulpverleners nemen voor hen belangrijke rollen op: ze zijn hun gids, vakman en ondersteuner. Sociaal werkers die hun cliënten echt vooruit helpen, slagen erin om tegelijk emotionele ondersteuning en oplossingen voor concrete problemen te bieden.

Ten derde, de sociaal werkers getuigen van een grote betrokkenheid op hun werk en de cliënten. Tegelijk benoemen zij in de hulpverleningsrelatie met cliënten van een andere herkomst de ervaring van een cultuurkloof. Het cultuurverschil bemoeilijkt in hun ogen het hulpverleningsproces en/of de definiëring van de hulpverleningsinhoud. Zo voelen sommige maatschappelijk werkers zich onzeker over de definiëring van activering wanneer ze worden geconfronteerd met de 'andere' leefwereld van cliënten.

Het cultuurkloofdenken, de in onze samenleving dominante manier van kijken naar andere culturen, hindert een meerdimensionale kijk op de problematiek van de cliënten. Gelijkenissen met de armoedesituatie van autochtone Belgen komen nauwelijks in beeld. De complexe situatie van cliënten wordt dan al snel gereduceerd tot een cultureel probleem. Het cultuurkloofdenken stimuleert een eenzijdige benadering van arme personen van een andere herkomst. Het historisch gegroeide idee dat er fundamenteel verschillende culturen bestaan, draagt bij tot de legitimering van ongelijkheden door ze culturele verschillen te noemen (Dominelli e.a., 2001). Voor sociaal werkers is het van groot belang om deze culturele context te begrijpen en bewust andere manieren van denken te hanteren.

7.2 AANBEVELINGEN

Geïnspireerd door de rijkdom aan inzichten in de verhalen van de respondenten en een kritische reflectie op wat we niet hoorden, formuleren we tot slot een aantal aanbevelingen voor het sociaal werk. We willen zo bijdragen tot de verdere ontwikkeling van divers-sensitief en empowerend sociaal werk. Hiermee bedoelen we een praktijk die vertrekt van de erkenning van het recht van elke persoon op gelijke toegang tot allerlei vormen van kapitaal en op gelijke kansen (Akinyela & Aldridge, 2003). In zo'n praktijk wordt sterk geïnvesteerd in empowerment, 'een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving, en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie' (Van Regenmortel, 2002; Driessens & Van Regenmortel, 2006: 101). De eigen perspectieven van achtergestelde groepen worden daarbij als uitgangspunt genomen.

Op microniveau brengen we de basishouding van de hulpverlener, de verschuivingen in het hulpverleningsaanbod en het procesmatig werken en vervolgens de rollen van de hulpverlener onder de aandacht.

De eerste voorwaarde is een positieve basishouding. Sociaal werkers die zich empathisch opstellen, respect hebben voor de cliënten en aandacht tonen voor de leefsituatie, maken sneller verbinding met de cliënten.

'Empowerende' sociaal werkers koesteren het vuur van verontwaardiging als bron van energie om de vragen van cliënten blijvend voorop te stellen en de alertheid

voor uitsluitingsprocessen in de context te behouden. Gelijkwaardigheid is daarbij een krachtig uitgangsprincipe (Dominelli e.a., 2001). Ghislain Verstraete (2009) noemt dat 'de erkenning van wederzijdse competenties', waarbij precies de kracht van de diversiteit wordt ingezet. In een context van diversiteit is aandacht voor '*different ways of knowing*' essentieel. Gelijke en verschillende manieren van betekenisgeving tussen sociaal werkers en cliënten kunnen het vertrekpunt vormen voor een empowerende praktijk.

Divers-sensitieve sociaal werkers zijn dan in de eerste plaats goede luisteraars: zij staan open voor de ervaringen en betekenisgeving van hun cliënten en richten zich op hun noden. Ze zetten hun eigen evidenties aan de kant en vertrekken vanuit verwondering, met het doel om te begrijpen. Op die manier zoeken ze aansluiting bij de leefwereld en de drijfveren van cliënten. In dialoog zoeken ze samen naar gepaste oplossingen. Dat vraagt een open houding, observatie van verbaal en non-verbaal gedrag, van omgangsvormen en van de context, actief luisteren en dialoog.

Aandacht voor de opbouw van een vertrouwensrelatie en voor procesmatig werken blijft erg belangrijk. De schrijnende leefsituatie en dagelijkse overlevingsstrijd vragen vaak om een intensieve begeleiding bij de start van een hulpverlening. Een intensieve crisisopvang vereist dat de hulpverlener (waar mogelijk samen met de cliënt) een aantal dringende interventies doet om wat rust en stabiliteit in de situatie te brengen. In eerste instantie ondersteunt de hulpverlener de hulpvrager in de effectuering van zijn rechten. Hij gidst de hulpvrager door de ingewikkelde doolhof van sociale rechten en hun toekenningsvoorwaarden. Hij reikt concrete oplossingen aan voor de prioritaire hulpvragen en biedt ook emotionele ondersteuning. Hij benoemt krachten en lichtpuntjes en geeft nieuwe hoop. Soms neemt hij tijdelijk een aantal concrete zaken uit handen, zodat de cliënt even tot rust kan komen in zijn/haar gezin, maar geleidelijk aan stimuleert hij weer het nemen van initiatief. In de interviews hoorden we niet alleen de vermoeidheid en moedeloosheid van de cliënten, maar ook hun streven naar zelfstandigheid en autonomie.

De meest geïsoleerde cliënten uiten de behoefte aan een ankerfiguur, een sociaal werker met wie ze een sterke band ontwikkelen en die een integrale begeleiding met hen opzet. Die ankerfiguur is bereikbaar, beschikbaar en betrokken bij hun situatie. De ankerfiguur is een vertrouwensfiguur die continuïteit biedt in de begeleiding en die ook een belangenbehartiger voor hen wordt. Ze bemiddelt voor de cliënt binnen de organisatie, maar ook bij doorverwijzing of samenwerking met andere diensten. Divers-sensitieve en empowerende hulpverleners verhouden zich kritisch ten aanzien van de doelstellingen van de samenleving en van de eigen or-

ganisatie. Ze gaan met hun cliënten de dialoog aan over ervaringen van onderdrukking, onderzoeken samen met hen de sociopolitieke context van die ervaringen en ondersteunen hen zo in kritische bewustwording (Freire, 1975).

Op mesoniveau zoeken we naar ondersteuningsmogelijkheden in de organisaties. We pleiten daarbij voor meer reflectieruimte voor praktijkwerkers. Kunne-man (1996) noemt dat de ontwikkeling van 'normatieve professionaliteit' en pleit voor ruimte voor 'kampvuren' in welzijnsorganisaties. Met de installatie van 'lantaarnpalen' (in de vorm van regels en duidelijke procedures) proberen managers van voorzieningen vaak de organisatie van de dienstverlening strikt onder controle te houden. Kampvuren ontstaan op het werkveld. Aan het kampvuur worden verhalen uitgewisseld, versterken professionals elkaar, worden inhoudelijk relevante thema's besproken.

Het is een pleidooi voor ruimte voor supervisie en intervisie over thema's die er in de hulpverlening echt toe doen. Professioneel handelen is immers gelinkt aan denk- en verklaringkaders en geen enkele sociale interventie is neutraal. Sociaal werk in een diverse wereld heeft behoefte aan reflectieve vragen. Welke verklaring geven wij aan 'gekleurde armoede'? Welke interventies stellen we voor? Welke positie hebben sociaal werkers zelf binnen de welvaartstaat en binnen de eigen welzijnsorganisatie? Wat zijn onze dominante wereldbeelden? Welke assumpties zijn onderliggend aan onze praktijk? Wat willen en kunnen we daaraan veranderen? Sociaal werkers verdienen meer ondersteuning bij het maken van deze analyses. Een uitdaging is dan ook om betere reflectiekaders te ontwikkelen. In het kader van diversiteit lijkt de theorie van het kruispuntdenken een veelbelovende piste. Kruispuntdenken neemt geen genoegen met een eenzijdig verklaringsmodel, maar brengt de complexiteit van beïnvloedende factoren zoals klasse, gender, etniciteit en leeftijd in beeld. Ook hier lijkt ondersteuning voor de toepassing in de concrete praktijk echter gewenst.

De ontwikkeling van migratiesensitiviteit is nog zo'n uitdaging. De doelstelling is dan om de migratiegevolgen (sociaal, fysiek, psychisch) en de beleving van migratie in kaart te brengen en daar in het hulpverleningsproces op gepaste wijze rekening mee te houden. Sociaal werkers kunnen ook meer worden ondersteund in het leggen van verbanden tussen de individuele hulpvragen van cliënten en de maatschappelijke context. Om dat te optimaliseren, lijkt de samenwerking tussen individueel en structureel sociaal werk meer dan aangewezen. Dit vereist netwerking tussen organisaties en intersectoraal werken.

Vanuit dit onderzoek zien wij nog enkele andere uitdagingen voor de organisaties van sociaal werk.

De eerste vraag is hoe organisatorische doelstellingen nauwer kunnen aansluiten bij de noden van cliënten. Zeker in het kader van het activeringsdebat lijkt dat een prioritaire vraagstelling. Uitgaande van de drang naar meer autonomie en onafhankelijkheid van cliënten kan men zoeken naar een haalbare en gewenste activering, die mensen op een duurzame wijze stapjes vooruit kan helpen. Ook cliënten van een andere etnische afkomst hebben behoefte aan een sociaal netwerk, aan een betekenisvolle plek in de samenleving, aan actief burgerschap. Een gedeelde verantwoordelijkheid in activering vraagt van organisaties een engagement om voldoende haalbare kansen tot sociale activering aan te bieden op maat van de betrokkenen.

Ten tweede, bureaucratische werkwijzen staan vaak een vlotte integratie in de weg. Zij bevestigen eerder relaties van afhankelijkheid van personen in armoede dan dat zij cliënten in een armoedesituatie versterken. Lange wachttijden, ondoorgronde proceduren en werken volgens afspraak belemmeren een vaak noodzakelijk flexibele aanpak. Sociaal werkers moeten ook de ruimte krijgen om 'eropaf te gaan'. De mogelijkheid en incentive om 'outreaching' te werken (Van Doorn e.a., 2008) is daarbij belangrijk. Huisbezoeken bieden inzicht in de concrete leefsituatie en vergemakkelijken de dialoog over de prioritaire noden. Meegaan naar diensten biedt de mogelijkheid tot meer diepgaande gesprekken, de versterking van een vertrouwensrelatie en bemiddeling bij andere diensten. Voor de psychische eerstelijnsgezondheidszorg is een belangrijke uitdaging het verhogen van de toegankelijkheid voor anderstalige personen en voor personen in armoede. De vraag hoe de informatie over de bestaande dienstverlening de betrokkenen het best bereikt, lijkt een prioritair thema voor alle sociaal werkorganisaties.

Op macroniveau kunnen sociaal werkers belangrijke medestanders zijn in de strijd tegen groeiende dualisering en sociale ongelijkheid. Zij kunnen vanaf de eerste lijn de mensonwaardige situaties die ze zien, aanklagen en tegelijk ook verantwoordelijkheden benoemen. We hopen met dit onderzoek een aantal inzichten te hebben aangeleverd die de lezer voor deze opdracht wapent en enthousiasmeert.

BIBLIOGRAFIE

- Akinyela, M. & Aldridge, D. (2003). 'Beyond Eurocentrism, Afrocentricity and Multiculturalism: Toward Cultural Democracy in Social Work Education'. *Race, Gender & Class*, 10 (2), 58-70.
- Anis, M. (2005). 'Talking about culture in social work encounters: immigrant families and child welfare in Finland'. *European Journal of Social Work*, 8 (1), 3-19.
- Bourdieu, P. (1979). *La distinction. Critique sociale du jugement*. Parijs, Les Editions de Minuit.
- Bourdieu, P. (1992). *Opstellen over smaak, habitus en het veldbegrip. Gekozen door Dick Pels*. Amsterdam, Van Gennep.
- Bouverne-De Bie, M. (1999). 'Vrijwillige hulpverlening in onze activerende verzorgingsstaat'. *Alert*, 25 (6), 17-29.
- Bracke, S. (1996). *De ervaringswereld van sociaal tewerkgestelden. Kwalitatief onderzoek naar de arbeidsbeleving in drie Limburgse sociale werkplaatsen*. Diepenbeek, LUC.
- Bulcaen, C. & Blommaert, J. (2002). 'Begrip als vooroordeel. De constructie van "klassieke gevallen" in interculturele hulpverlening'. *Ouderschap en Ouderbegeleiding*, 5 (juni 2002), 27-39.
- BZ/SSO (2010). *Etnische minderheden in de stad Antwerpen. Omgevingsanalyse*. Antwerpen, Stad Antwerpen, BZ/SSO.
- Corluy, V. & Verbist, G. (2010). *Inkomen en diversiteit: onderzoek naar de inkomenspositie van migranten in België*. Antwerpen, UA/Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck.
- De Coninck, M. (2011). 'Welke migratie voor welke integratie?' *Samenleving en Politiek*, 18 (1), 20-28.
- Dewilde, C. (2004). *Vormen en trajecten van armoede in het Belgische en Britse welvaartsregime. Multi-dimensionele armoededynamieken bestudeerd vanuit de sociologie van de levensloop*, doctoraalscriptie politieke en sociale wetenschappen. Antwerpen, Universiteit Antwerpen.
- de Vries, S. (2007). *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam, Uitgeverij SWP.
- Dominelli, L., Lorenz, W. & Soydan, H. (2001). 'Introduction', p. 1-8 in: Dominelli, L., Lorenz, W. & Soydan, H. (red.). *Beyond Racial Divides. Ethnicities in social work practice*. Aldershot/Hampshire, Ashgate.
- Driessens, K. (1994). 'Armoede en sociale netwerken: kleine opvangnetten met grote gaten of minder draagkracht?', p. 180-189 in: Vranken, J., Geldof, D. & Van Menxel, G. (red.). *Armoede en sociale uitsluiting: jaarboek 1994*. Leuven, Acco.
- Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*. Gent, Academia Press.
- Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven, LannooCampus.
- Driessens, K. & Geldof, D. (2008). 'Normatieve professionaliteit in het sociaal werk'. *Alert*, 34 (2), 66-75.
- Driessens, K. & Geldof, D. (2009). 'Individu en/of structuur? Of wat wil het sociaal werk aanpakken?' in: Steyaert, J. e.a. (red.). *Canon van het sociaal werk in Vlaanderen*. www.canonsociaalwerk.eu/be/essays.
- Engbersen, G., Van der Veen, R. & Schuyt, K. (1987). *Moderne armoede: overleven op een sociaal minimum*. Leiden, Stenfert Kroese.

- Fook, J. (2004). 'Some Considerations on the Potential Contributions of Intercultural Social Work'. *Social Work and Society*, 2 (1), 83-86.
- Freire, P. (1975). *Pedagogie van de onderdrukten*. Baarn, Anthos/In den Toren.
- Gailly, A. (1998). 'Cultuur en communicatie', p. 27-42 in: De Muynck, A., Timmerman, C. & Straetemans, H. (red.). *Interculturele communicatie in de gezondheidszorg*. Leuven, Acco.
- Gailly, A. (2000). *Ontmoeting met de cultureel 'andere'*. Reeks Cultuur en Migratie. Brussel, Publicaties CW Laken.
- Gastelaars, M. & Van der Haar, M. (2007). 'Facing culture: the (de)legitimation of social work'. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 27 (11/12), 447-459.
- Geldof, D. (2011). 'Steden verkleuren sneller dan sociaal werk. De groeiende nood aan intercultureliseren'. *Alert*, 37 (2).
- Gordon, M. (1964). *Assimilation in American Life: the role of race, religion and national origins*. New York, Oxford University Press.
- Goossens, L., Thomas, I. & Vanneste, D. (1999). *Le logement. Réalités socio-économiques et géographiques 1981-1991*. Brussel, Institut National de Statistiques.
- Groen, M. (2006). *Reflecteren: de basis. Op weg naar bewust en bekwaam handelen*. Houten, Wolters-Noordhoff.
- Guba, E. & Lincoln, Y. (1998). 'Competing paradigms in qualitative research', p. 195-220 in: Denzin, N. & Lincoln, Y. (red.). *The landscape of qualitative research*. Thousand Oaks (CA), Sage.
- Gutiérrez, L. (2001). 'Multicultural Organizational Development', p. 43-58 in: Dominelli, L., Lorenz, W. & Soydan, H. (red.). *Beyond Racial Divides. Ethnicities in social work practice*. Aldershot/Hampshire, Ashgate.
- Habermas, J. (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Main, Suhrkamp.
- Hamby, P. & Lucchini, S. (2005). 'Diversité sociolinguistique et ressources partagées. Regards critiques sur les politiques d'intégration linguistique en Belgique'. *Revista de Socio-lingüística* (printemps-été). <http://www6.gencat.net>.
- Hedlund, M. & Moe, A. (2010). 'Redefining relations among minority users and social workers'. *European Journal of Social Work*, 13 (2), 183-198.
- Hermans, K., Raeymaekers, P. & Casmans, M.T. (2010). 'De actieve welvaartsstaat in België. Van Theorie naar Praktijk', p. 103-126 in: Dierckx, D., Van Herck, N. & Vranken, J. (red.). *Armoede in België*. Leuven, Acco.
- Hoffman, E. (2001). 'Inclusive Thinking and Acting', p. 59-87 in: Dominelli, L., Lorenz, W. & Soydan, H. (red.). *Beyond Racial Divides. Ethnicities in social work practice*. Aldershot/Hampshire, Ashgate.
- Houston, S. (2002). 'Reflecting on Habitus, Field and Capital. Towards a Culturally Sensitive Social Work'. *Journal of Social Work*, 2 (2), 149-167.
- Janssen, P. & Peeters, E. (2008). *Aanbevelingen voor de aanpak van Gekleurde armoede. Verslagboek seminarie Gekleurde armoede 28 februari 2008, Overijse*. Brussel, Vlaams Minderhedencentrum en de Vlaamse Overheid, departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, afdeling Welzijn en Samenleving.
- Kunneman, H. (1996). *Van theemutscultuur naar walkman-ego. Contouren van postmoderne individualiteit*. Meppel, Boom.
- Krols, Y., Van Robaey, B. & Vranken, J. (2008). *Gelijke kansen voor morgen. Een verkenning van armoede bij Turkse en Marokkaanse vrouwen in Vlaanderen*. Leuven/Voorburg, Acco.
- Lamrabet, R. (2007). *Vrouwland*. Antwerpen, Meulenhoff/Manteau.
- Laird, S.E. (2008). *Anti-oppressive Social Work. A guide for developing cultural competence*. Londen, Sage Publications.

- Lelie, P. & Van Dam, R. (2005). *Nationaal Actieplan Sociale Uitsluiting. Indicatoren 2005-2006*. Brussel, MOP Maatschappelijke Integratie.
- Maly, I. (2005). *De parasiet van de taal. Over beeldvorming en hulpverlening*. www.flw.ugent.be/cie/CIE2/maly7.htm.
- Mathijssen, C. (2008). *Activeringspraktijken in de sociale economie: een casestudie bij buurt- en nabijheidsdiensten*. Leuven, Centrum voor Sociaal-culturele en arbeidspedagogiek, K.U.Leuven.
- McLaughlin, H. (2007). *Understanding Social Work Research*. Londen, Sage.
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven/Voorburg, Acco.
- OCMW en Zorgbedrijf Antwerpen. *Jaarverslag 2009*. Antwerpen.
- OCMW Antwerpen. *Beleidsplan 2008-2013*. Antwerpen.
- Okkerse, L. & Termote, A. (2004). *Etudes statistiques n°111. Singularité des étrangers sur le marché de l'emploi: a propos des travailleurs allochtones en Belgique*. Brussel, Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie.
- Park, Y. (2005). 'Culture as Deficit: A Critical Discourse Analysis of the concept of Culture in Contemporary Social Work Discourse'. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 32 (3), 11-33.
- Parsons, T. (1968). *The social system*. Londen, Routledge.
- Piessens, A. (2008). *De grammatica van het welzijnswerk*. Gent, Academia Press.
- Pinxten, R. & De Munter, K. (2010). *De culturele eeuw*. Leuven/Den Haag, Acco.
- Raeymaeckers, P. & Vranken, J. (2009). *Hulpverleners over 'Activering. De rol van organisatie en buurt bij de hulpverlening in het Antwerpse OCMW*. Leuven, Acco.
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*. Leuven, HIVA.
- Serrien, L. (2000). 'Het algemeen welzijnswerk' in: *De Welzijnsgids*. Leuven, Kluwer.
- SOreKA! (elektronische databank van de sociale profitsector), Kluwer.
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2008). *Handboek Registratie. Tellus CAW Cliëntregistratie*. Berchem, SAW.
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2010). *CAW in beeld. Cijfers 2009. Onderzoeksdossier*. Antwerpen, SAW.
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en VVSG (2007). *Visietekst OCMW en CAW werken samen aan welzijn*. Antwerpen, SAW.
- Street, B.V. (1993). 'Culture is a Verb: Anthropological aspects of language and cultural process', p. 23-43 in: Graddol, D., Thompson, L. & Byram, M. (red.). *Language and culture*. Clevedon, Baal and Multilingua Matters.
- Thompson, N. (2006). *Anti-Discriminatory Practice*. Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Thys, R., De Raedemaeker, W. & Vranken, J. (2004). *Bruggen over woelig water. Is het mogelijk om uit de generatie-armoede te geraken?* Leuven/Voorburg, Acco.
- Tielens, M. (2005). *Eens allochtoon, altijd allochtoon? De socio-economische etnostratificatie in Vlaanderen*. Brussel, WAV-rapport.
- Vanderwaeren, E. & Timmerman, C. (2001). *Hulpverleners over hulpverlening aan de allochtonen, inclusieve hulpverlening in de Centra Algemeen Welzijnswerk Stad Antwerpen*. Antwerpen, UFSIA/OASeS.
- Van den Ende, T. & Kunneman, H. (2008). 'Normatieve professionaliteit en normatieve professionalisering. Een pleidooi voor conceptuele verdieping' in: Jacobs, G., Meij, R., Tenwolde, H. & Zomer, Y. (red.). *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering*. Amsterdam, SWP.
- Van der Haar, M. (2007). *Ma(r)king Differences in Dutch Social Work. Professional Discourse and Ways of Relating to Clients in Context*. Amsterdam, Dutch University Press.

- Van Doorn, L., Van Etten, Y. & Godeman, M. (2008). *Outreaching werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum, Coutinho.
- Van Fleteren, M. (2009). *Project Diversiteit. Onderzoek naar de knelpunten in de werking met allochtonen. Organiseren van vorming voor maatschappelijk werkers*. Antwerpen, OCMW Antwerpen.
- Van Horebeek, K. (2004). *Een open deur voor elke kleur. Werken aan toegankelijkheid van het CAW voor etnisch-culturele minderheden*. Berchem, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Van Regenmortel, T. (2002). *Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven, Acco.
- Van Regenmortel, T. (2008). *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Eindhoven, Fontys Hogeschool Sociale Studies.
- Van Robaey, B., Vranken, J., Perrin, N. & Martiniello, M. (2007). *De kleur van armoede. Armoede bij personen van buitenlandse herkomst*. Leuven/Voorburg, Acco.
- Van Robaey, B. (2010). 'Doe-het-zelfdemocratie. Alert in gesprek over diversiteit en activering'. *Alert*, 36 (4), 56-61.
- Vansevenant, K., Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven, LannooCampus.
- Verstraete, G. (1999). 'Cultuur is geen kalkei. Naar een interculturalisering van het welzijnswerk'. *Alert*, 25 (1), 66-77.
- Verstraete, G. & Pinxten, R. (red.) (2009). *Doe het zelf democratie*. Berchem, Epo.
- Vertommen, S. & Martens, A. (2006). 'Ethnic Minorities Rewarded: Ethnostratification on the Wage Market in Belgium'. *Fondazione Eni Enrico Mattei Working Paper 61*. www.feem.it.
- Verzelen, W. (2005). *Sociaal Werk: in- en uitzichten*. Antwerpen, Garant.
- Vettenburg, N. & Walgrave, L. (2009). 'Maatschappelijke kwetsbaarheid op school'. *Welwijs*, 20 (3), 3-8.
- Vincke, J. (2004). *Sociologie. Een klassieke en hedendaagse benadering*. Gent, Academia Press.
- Vos, J., Van Menxel, G. & Mendonck, K. (2008). *Het bereik van ECM en allochtonen in de CAW's*. Berchem, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Vranken, J. & Geldof, D. (1992). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 1991*. Leuven, Acco.
- Vranken, J., De Boyser, K. & Dierckx, D. (2004). *Jaarboek Armoede en sociale uitsluiting*. Leuven, Acco.
- Vranken, J. & De Boyser, K. (2005). 'Het jaarboek in perspectief', p. 25-40 in: Vranken, J., De Boyser, K. & Dierckx, D. (red.). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2005*. Leuven, Acco.
- Vranken, J., De Blust, S., Dierckx, D. & Van Haarlem, A. (2010). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2010*. Leuven, Acco.
- Wacquant, L. (1998). 'Pierre Bourdieu' in: Stones, R. (red.). *Key Sociological Thinkers*. Basingstoke, Macmillan.
- Williams, C. (2006). 'The Epistemology of Cultural Competence'. *Families in Society*, 87 (2), 209-220.
- Williams, C. & Graham, M. (2010). 'Travelling hopefully: race/ethnic relations and social work: a transnational dialogues'. *European Journal of Social Work*, 13 (2), 155-161.
- Young, I.M. (1990). *Justice and the Politics of Difference*. Princeton, Princeton University Press.