

**EEN ANDERE BRIL
EEN ANDERE KIJK**



**DIENSTVERLENING
DOOR DE OGEN VAN
DE ARMOEDEVERENIGINGEN**

EEN ANDERE BRIL, EEN ANDERE KIJK

Dienstverlening door de ogen van de armoedeverenigingen

Beste lezer,

Vele kwetsbare mensen vinden moeilijk hun weg naar de maatschappelijke dienstverlening en wie de stap wel zet, voelt zich vaak niet zo goed geholpen.

Daarom koos de werkgroep 17 oktober voor '**Maatschappelijke Dienstverlening**' als **thema** voor de **16de editie** van de **werelddag van verzet tegen armoede in Limburg**. Vanuit het Trefpunt Armoede werden er bij de Limburgse armoedeverenigingen praat sessies georganiseerd over hún kijk op dit thema.

Tijdens de praat sessies vertelden de verenigingen over **drempels en knelpunten** die kwetsbare mensen ondervinden als zij de stap willen zetten naar maatschappelijke dienstverleners of tijdens hun begeleidingstraject. Zij deden **verbetervoorstellen** en haalden **goede initiatieven** aan die organisaties en diensten al namen om de dienstverlening beter af te stemmen.

De resultaten van de praat sessies staan in dit **beleidsdossier** dat maatschappelijke dienstverleners **inzicht** wil geven in de **moeilijkheden en noden** die onze doelgroep maar al te vaak ervaart. De verenigingen doen ook voorstellen over hoe het volgens hen beter kan. Met dit dossier willen we diensten en organisaties **inspireren** om de **eigen werking beter af te stemmen** op kwetsbare mensen.

Niet ieder item is voor iedere dienstverlener even relevant, maar we zijn ervan overtuigd dat **iedere instantie bruikbare informatie** kan halen uit dit dossier.

Veel leesplezier!

Trefpunt Armoede en de Limburgse armoedeverenigingen

WAT IS EEN ARMOEDEVERENIGING?	4
WAT KAN EEN ARMOEDEVERENIGING BETEKENEN?	5
WAT IS HET TREFPUNT ARMOEDE?	6
DE PRAATSESSIES: ZO GINGEN WE TE WERK	8
MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING: WAT IS DAT NU JUIST?	9
HET DOSSIER IN EEN NOTENDOP	10
1 Een klare kijk	11
Kom naar buiten met je dienst!	11
Vertel je cliënten over ons!	12
Een wegwijzer in het doolhof	12
Een goede onthaalmedewerker is veel waard	13
Een zicht op je rechten	13
2 Verruim(t) je blik	15
Een juist beeld van armoede en kwetsbaarheid	15
Kruip eens in de huid van een ander	17
Onderwijs als hefboom op uit armoede te geraken	18
Armoede: een zaak van iedereen!	19
Haal een opgeleide ervaringsdeskundige in huis	20
Volg een traject naar een aangepaste dienstverlening	20
3 Een kijk op de hindernissen	21
Vermijd verkeerde beeldvorming	21
De schaamte voorbij	21
Eerste stap ... moeilijke stap	21
Privacy aub!	21
Wachten, wachten, wachten	22
Sommige zaken kunnen niet wachten!	22
Enkel op afspraak: minder volk	22
Pas je openingsuren aan	22
Gewone mensentaal graag	22
Een goede band: een noodzaak!	23
Iedereen digitaal???	23
Computer en GSM: luxe?	23
Nóg meer kosten	24
Een andere hulpverlener ... van vooraf aan beginnen	24
Te weinig aanbod in de buurt	24
Vergissing van de hulpverlener, boete voor de cliënt	25

4	Vele ogen zien méér	26
	Je werking evalueren	26
	De verenigingen mee aan tafel	26
	Je dienst herinrichten? Een nieuw initiatief?	27
	Een nieuwe uitgave of website?	27
5	Zie de mens achter het dossier	28
	Eén persoon, meerdere moeilijkheden	28
	Ga eens op huisbezoek	28
	Het dossier van de cliënt?	29
	Niet betuttelen maar versterken	29
	Geen papieren, geen recht op een menswaardig leven?	30
6	Werp een blik vooruit	31
	Opnieuw je plan kunnen trekken	31
	Nazorg?	31
	HOE VERDER?	32
	CONTACTEER ONS	32

WAT IS EEN ARMOEDEVERENIGING?

In deze verenigingen staan **mensen die kwetsbaar zijn centraal**.

Tijdens **ontmoetingsmomenten** kunnen zij in gezelschap een hapje eten, een kop koffie drinken, de krant lezen, een kaartje leggen en even tot rust komen. Door hen een luisterend oor te bieden, de gelegenheid te geven om ervaringen te kunnen delen en hen te ondersteunen in moeilijke momenten, **groeit hun zelfvertrouwen** en kan de **binding** met onze **samenleving vergroten**.

De armoedeverenigingen organiseren **laagdrempelige activiteiten** waarin mensen zichzelf kunnen zijn en waar hun verborgen talenten kunnen ontwikkelen. Dat we al eens twee stapjes vooruit gaan en één stapje terug moeten zetten, mag zeker niet gezien worden als falen maar eerder als stappen die we moeten zetten om uiteindelijk **sterker te worden**.

Armoedeverenigingen hebben een waardevolle inbreng in mensen **bewust maken van hun rechten** zodat ze weten waar ze recht op hebben, hulp durven vragen en anderen een helpende hand kunnen bieden.

Als men zich **gesterkt** voelt bij het aanpakken van de eigen moeilijkheden, kan het **geloof in hun eigen kunnen groeien** en voelen sommige mensen zich op de duur zelfs sterk genoeg om **méér te betekenen voor onze samenleving**, bv. door knelpunten waarmee kwetsbare mensen geconfronteerd worden aan te kaarten en mogelijkheden tot verbetering te formuleren. Dit is vaak het **verhaal van vele vrijwilligers** die zich **dagelijks inzetten voor hun vereniging**.

De volgende Limburgse armoedeverenigingen zijn aangesloten bij het Trefpunt Armoede:

- Anker, Heusden-Zolder
- Cultuurclub, Hechtel-Eksel
- De Brug Hasselt vzw
- De Draaischijf vzw, Beringen
- De Nieuwe Volksbond vzw, Tongeren
- De Sfeer vzw, Genk
- Het Open Poortje, Lummen
- OnderOns vzw, Sint-Truiden
- Ons Centrum, Leopoldsburg
- SOMA vzw, Maasmechelen
- Warm Hart vzw, Houthalen-Helchteren
- Welzijnsschakels vzw

Een aantal van deze armoedeverenigingen zijn **'verenigingen waar armen het woord nemen'**.

Deze vzw's werken aan zes criteria: armen samenbrengen in groep, armen het woord geven, werken aan de maatschappelijke emancipatie van armen, werken aan maatschappelijke structuren, vormingsactiviteiten en de dialoog organiseren en armen blijven zoeken. De zeven erkende Limburgse verenigingen waar armen het woord nemen zijn De Brug Hasselt vzw, De Draaischijf (Beringen), De Nieuwe Volksbond (Tongeren), De Sfeer (Genk), OnderOns (Sint-Truiden), SOMA (Maasmechelen) en Warm Hart (Houthalen-Helchteren).

De contactgegevens van de Limburgse armoedeverenigingen staan achteraan in deze uitgave.

Een vrijwilliger vertelt ...

Tegen álles kon ik vechten maar niet tegen **sociale uitsluiting!** Het sloop mijn leven binnen en voor ik het wist had ik het gevoel **er niet meer bij te horen**. Het kleine beetje zelfvertrouwen dat ik nog had om te kunnen doorzetten, begon stilletjes te slinken. De **moed en de middelen** om het tij te kunnen keren **waren er niet meer**.

Door alle zorgen aan mijn hoofd was ik erg stil geworden en zag ik alleen nog mijn **eigen tekortkomingen** en de **gemiste kansen** in mijn leven. Ik keek steeds meer en meer naar het **leven van anderen** die met een **gevulde rugzak vol met kansen** door het leven gingen. Ik was aan het einde van mijn latijn en dacht "nu heb ik het gehad".

Wel, daar heb ik even verkeerd gedacht! Nu kan ik met trots zeggen dat mijn **kennismaking** met een **vereniging** 'waar armen het woord nemen' **mijn leven heeft veranderd**. Mijn groei als vrijwilligster heeft mijn zware bagage verlicht en omgetoverd tot zo'n licht rugzakje, **vól met zelfvertrouwen en kansen!**

Ik kon op mijn **eigen tempo groeien** en mijn **verborgen talenten ontwikkelen**. Ik werd aangemoedigd om terug naar school te gaan, om te leren lezen en schrijven,... Zelfs een computer is voor mij nu geen 'raar ding' meer.

Sociale contacten leggen, over problemen en gevoelens praten, weten dat ik er niet meer alleen voor sta, begrepen worden door lotgenoten,... **het maakt alles veel draaglijker**.

Een luisterend oor bieden en zelf iets betekenen voor anderen heeft me laten inzien dat er **zóveel meer in me** zit dan **dat ik zelf dacht**. De vormingen die ik volgde hebben me gesterkt om in **dialogoog** te kunnen gaan **met de buitenwereld**.

De blik van anderen over armoede verruimen (door bv. organisaties de binnenkant van armoede te tonen en schoolgaande jongeren te vertellen over kwetsbaarheid) **en de belangen van kwetsbare mensen behartigen** tijdens vergaderingen zijn zo'n grote meerwaarde geworden in mijn leven dat ik **voor mezelf en voor mijn gezin een beter mens ben geworden**.

Armoedeverenigingen zijn in mijn ogen '**doorgroeiverenigingen**' om terug in de samenleving te stappen als een **volwaardige burger**. Ze zijn voor mij een **vangnet** voor als je **even de weg kwijt** bent. De deuren van de verenigingen staan altijd open. Je bent er **steeds welkom!**

In de vereniging hoor ik **niemand** zeggen "**ik ben arm**". Wel dat ze het **moeilijk** hebben.

Je kán en mág er zijn zoals je bent: Jan, Piet of Klaas, mét of zonder bagage... Je krijgt er **mét of zonder bril opnieuw een klare kijk op het leven!**

WAT IS HET TREFPUNT ARMOEDE?

*"Hoewel elke vereniging zijn eigen werkwijze en eigen accenten heeft, hebben ze toch allemaal **één doel** voor ogen: '**mensen versterken en armoede en uitsluiting bestrijden**'.
De stem van de verenigingen klinkt luider als we met z'n allen samenwerken."*

Op **4 mei 2010** gaf Erika Thijs, toenmalig gedeputeerde voor Welzijn en Gezondheid, met de steun van het provinciebestuur en RIMO Limburg vzw het **startschot voor het Trefpunt Armoede**.

Het Trefpunt Armoede is een **samenwerkingsverband** tussen de verenigingen waar armen het woord nemen en andere armoedeverenigingen in Limburg.

OPDRACHT VAN HET TREFPUNT ARMOEDE

Het Trefpunt Armoede wil:

- verenigingen en mensen in armoede **versterken** door een forum te bieden om ideeën, methodieken en ervaringen uit te wisselen en door vorming te organiseren;
- **bouwen** aan een sterk **netwerk** van Limburgse verenigingen en andere partners die werken aan armoedebestrijding;
- **standpunten innemen** door beleidsdossiers op te stellen en adviezen te formuleren;
- de **krachten bundelen** om armoede te bestrijden.

ACTIES VAN HET TREFPUNT ARMOEDE

Om haar opdrachten waar te maken neemt het Trefpunt Armoede uiteenlopende initiatieven.

Trefdagen

Het Trefpunt Armoede organiseert trefdagen voor de armoedeverenigingen om informatie uit te wisselen en te leren van elkaar. Een werkgroep met afgevaardigden uit de Limburgse verenigingen waar armen het woord nemen bereidt de trefdagen voor.

Limburgs Steunpunt OCMW's (LSO), dialoog OCMW's-Trefpunt Armoede

Dit structureel overlegorgaan met afgevaardigden van de OCMW's en de armoedeverenigingen heeft als doel om knelpunten in de sociale dienstverlening aan te kaarten en samen te zoeken naar oplossingen.

Budget In Zicht (BIZ)

Budget in Zicht is een samenwerkingsverband tussen de Limburgse OCMW's, CAW Limburg en het Trefpunt Armoede. BIZ werkt preventief door initiatieven te nemen om schuldenlast te voorkomen en biedt ondersteuning om tot een toegankelijke, cliëntgerichte en integrale schuld- en budgethulpverlening te komen.

17 oktober - Werelddag van verzet tegen armoede

Ieder jaar treden de Limburgse armoedeverenigingen op 17 oktober gezamenlijk naar buiten om een sterk signaal te geven van verzet tegen armoede. Het Trefpunt Armoede en de Werkgroep 17 oktober organiseren die dag een manifestatie met fakkeltocht om hun beleidsaanbevelingen kracht bij te zetten.

Maandelijkse nieuwsbrief

Het Trefpunt Armoede brengt maandelijks een digitale nieuwsbrief uit voor armoedeverenigingen en welzijnsorganisaties met relevante artikels en aankondigingen.

Op pad bij de verenigingen

Als koepelorganisatie is het belangrijk om dicht bij de verenigingen te staan, op de hoogte te zijn van hun activiteiten, hun visie op armoedegerelateerde thema's te kennen en hen maximaal te betrekken bij de acties van het Trefpunt Armoede. Het Trefpunt Armoede kan welzijnsorganisaties informeren over het ruime aanbod van de verenigingen, de meerwaarde die zij hebben voor kwetsbare mensen en over wat de armoedeverenigingen voor de instanties zelf kunnen betekenen.

SAMEN...

sterk
actie ondernemen
methodieken uitwisselen
ervaringen delen
naar het beleid in dialoog

De contactgegevens van het Trefpunt Armoede staan achteraan in deze uitgave.

DE PRAATSESSIES: ZO GINGEN WE TE WERK

Om de drempels, knelpunten, verbetervoorstellen, goede voorbeelden en (mogelijke) acties van de verenigingen in kaart te brengen, organiseerde het Trefpunt Armoede **praatsessies** over het thema maatschappelijke dienstverlening. De ondersteuner van het Trefpunt ging hiervoor langs bij de Limburgse armoedeverenigingen.

In een eerste deel dachten we samen na over **welke diensten en organisaties** bezig zijn met maatschappelijke dienstverlening. We werkten met flappen met daarop de thema's 'geld', 'wonen', 'gezin', 'leren', 'werk', 'gezondheid', 'gerecht' en 'vrije tijd'. Vervolgens noteerden we welke instanties werken aan welk(e) domein(en).

In het tweede deel gingen we aan de slag met een tijdslijn waarin de **verschillende fases van een begeleiding** waren opgenomen, namelijk 'kennis van het aanbod', 'toegang tot het aanbod', 'onthaal', 'begeleiding', 'afronding' en 'nazorg'. De **deelnemers vertelden over de moeilijkheden** die kwetsbaren ondervinden als zij de stap willen zetten naar de hulp- en dienstverlening of tijdens het begeleidingstraject. We dachten samen na over **hoe het anders kan**, benoemden bestaande **goede initiatieven** die instanties al nemen en bedachten welke **bijdrage de armoedeverenigingen** (kunnen) leveren. Dit alles werd op post-its genoteerd en bij de juiste 'fase' gehangen. We werkten **met post-its van verschillende kleuren** (drempels en knelpunten: roze, verbeteracties: geel, goede voorbeelden: groen, acties van verenigingen: blauw).

De ondersteuner van het Trefpunt Armoede legde de resultaten van de praatsessies samen. De **items** die het **zwaarst doorwogen** werden **opgenomen in dit dossier**.

TIJDSLIJN

Kennis van het aanbod	Toegang tot het aanbod	Onthaal	Begeleiding	Afronding	Nazorg
-----------------------	------------------------	---------	-------------	-----------	--------



MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING: WAT IS DAT NU JUIST?

Voor je ergens je mening over kan geven, is het noodzakelijk dat we over het juiste onderwerp spreken en dat de groep op dezelfde golflengte zit. Daarom startten de praatsessies bij de armoedeverenigingen met een denkoefening over maatschappelijke dienstverlening.

Iedereen kan wel een aantal instanties opnoemen maar een goede omschrijving vinden voor 'maatschappelijke dienstverlening' is lastiger!

Na wat opzoekwerk kwamen we tot de volgende omschrijving: **'maatschappelijke dienstverlening is het geheel aan diensten en organisaties die als doel hebben om voor iedereen een menswaardig leven mogelijk te maken. Ze willen geen winst maken, maar zijn er voor het belang van de mensen.'**

De armoedeverenigingen denken hierbij voornamelijk aan instanties zoals de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), bepaalde gemeentelijke diensten, de diensten binnen het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG), het Centrum voor Alcohol en andere Drugproblemen (CAD), Kind en Gezin, de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB), de Centra voor Basiseducatie (CBE) en andere vormings- en opleidingsinstanties, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), de vakbonden, de mutualiteiten, initiatieven voor sociale tewerkstelling, de Sociale Huisvestingsmaatschappijen (SHM) en de Sociale Verhuurkantoren (SVK).

Ook haalden meerdere verenigingen de Opvoedingswinkels, Justitiehuisen, initiatieven voor beschut/beschermd wonen, kringwinkels, initiatieven voor kinderopvang, het Huurderssyndicaat, initiatieven rond betaalbare vrijetijdsparticipatie, de Onthaalbureaus Inburgering, de Huizen van het Nederlands (HVN) en bepaalde plaatselijke initiatieven aan.

Uiteraard is het dienstenaanbod veel ruimer dan dit en verschilt het van gemeente tot gemeente.

Vele armoedeverenigingen merken op dat ook hun eigen werking aan maatschappelijke dienstverlening doet.

HET DOSSIER IN EEN NOTENDOP

De drempels, knelpunten, verbeteracties en goede voorbeelden die tijdens de praatsessies aan bod kwamen, zijn verzameld in **6 hoofdstukken**.

In een eerste hoofdstuk '**Een klare kijk**', raden we dienstverleners aan om hun werking via verschillende kanalen kenbaar te maken en zelf ook de stap naar de (potentiële) hulpvrager te zetten. Leer ook ons beter kennen! De armoedeverenigingen kunnen een grote meerwaarde betekenen voor jullie cliënten. Voorts vragen we naar een wegwijzer in het versnipperde hulp- en dienstverleningsaanbod, stippen we het belang aan van een goede onthaalmedewerker en geven we tips om mensen te informeren over hun rechten.

In hoofdstuk twee, '**Verruim(t) je blik**', hameren we erop dat een juist beeld van armoede en kwetsbaarheid bij hulpverleners noodzakelijk is voor een geslaagde begeleiding en geven we mogelijkheden om je werking meer af te stemmen op deze doelgroep. Armoede is een onrecht dat iedereen kan overkomen! Inzetten op maatschappelijke bewustwording bij het brede publiek is een must.

Ten derde bieden we **een kijk op de hindernissen** die mensen weerhouden om de stap naar de hulp- en dienstverlening te zetten of die moeilijkheden kunnen veroorzaken tijdens de begeleiding en formuleren we verbetervoorstellen om deze het hoofd te bieden.

Dat cliënten, armoedeverenigingen en gespecialiseerde organisaties een grote meerwaarde kunnen bieden voor de kwaliteit van je dienstverlening willen we tonen in het vierde hoofdstuk '**Vele ogen zien méér**'. Maak gebruik van onze expertise!

Ontdek in hoofdstuk vijf, '**Zie de mens achter het dossier**', hoe belangrijk het is om vérder te kijken. Zo heeft een cliënt vaak meerdere hulpvragen maar ook vele competenties en krachten die vaak te weinig benut worden. Inzage in je dossier beschouwen wij als een recht! Dat sommige mensen geen beroep kunnen doen op hulp vinden wij onrechtvaardig.

Tenslotte vragen we in het zesde hoofdstuk '**Werp een blik vooruit**' om erbij stil te staan dat een cliënt na de begeleiding opnieuw zijn/haar plan moet kunnen trekken. Bereid hen voor op deze grote stap en maak duidelijk dat de deur steeds voor hen openstaat!

1 EEN KLARE KIJK



VOORDAT JE DE STAP KAN ZETTEN NAAR EEN DIENST OF ORGANISATIE, MOET JE WETEN WAAR JE TERECHT KAN MET WELKE VRAAG OF VOOR WELK PROBLEEM.

Kom naar buiten met je dienst!

Een gezicht zegt zoveel meer dan een affiche of brochure. In verschillende armoedeverenigingen komen **diensten en organisaties zichzelf voorstellen** of zitten hulpverleners regelmatig **samen aan tafel** met de bezoekers van de vereniging. Tijdens laagdrempelige ontmoetingsmomenten zoals ontbijtmomenten, warme maaltijden en themagerichte activiteiten kunnen welzijnswerkers zichzelf en hun werking voorstellen, vragen beantwoorden, advies geven, een eerste afspraak maken en nog zoveel meer. Op die manier groeit het vertrouwen zodat het voor hulpvragers veel gemakkelijker is om de stap naar de dienst of organisatie te zetten. Het is zowel voor hulpvragers als hulpverleners boeiend om elkaar op een informele manier te leren kennen.

De armoedevereniging SOMA (Maasmechelen) organiseert tweemaandelijks een 'Lunch@SOMA' voor welzijnswerkers en bezoekers van de vereniging. Telkens stelt een instantie uit de buurt de eigen werking voor.

Instanties kunnen ook **aanwezig** zijn op **plaatsen waar veel volk komt** (bv. op de markt, aan de schoolpoort, aan het station, in de dorpsrestaurants,...) en daar de mensen informeren over hun aanbod. De vereniging De Sfeer (Genk) gaat vaak op pad met haar **koffiekar RITA** (Rijden Tegen Armoede). Zo maken de vrijwilligers hun werking bekend op openbare plaatsen en vangen ze tegelijk signalen op die meegenomen kunnen worden naar relevante overlegfora. Bovendien brengt RITA mensen (opnieuw) dichterbij in een samenleving waar mensen steeds minder met mekaar praten.

De **maandelijkse bedeling van voedselpakketten** vanuit de organisatie Sint-Vincentius kunnen waardevolle momenten zijn om **mensen te informeren** over je werking, bv. bij een tas koffie of een kom soep. Zo kan een zeer kwetsbare groep op een laagdrempelige manier bereikt worden. De armoedevereniging Ons Centrum (Leopoldsburg) staat in voor het **onthaal** tijdens de verdeling van de voedselpakketten in haar regio.



Vertel je cliënten over ons!

Duizenden kwetsbare mensen komen naar armoedeverenigingen om even op adem te komen, om iets bij te leren, voor ontspanning, om hun verhaal kwijt te kunnen, om andere mensen te leren kennen, om hun ervaringen te delen met lotgenoten, voor een goedkope maaltijd,...

Voor deze mensen is hun vereniging van onschatbare waarde. **Door je cliënten over ons te vertellen kunnen zij gemakkelijker hun weg vinden naar de armoedeverenigingen.** Hier is ook een belangrijke taak weggelegd voor leidinggevenden: informeer je medewerkers over de armoedevereniging in je buurt, raad hen aan om met ons kennis te maken of organiseer een bezoek met je team.

Voor de **armoedeverenigingen** is het belangrijk om in hun **netwerk** te investeren zodat zoveel mogelijk instanties op de hoogte zijn van hun bestaan en werking.

In het **Sociaal Huis** van Leopoldsburg kreeg de ondersteuner van de armoedevereniging Ons Centrum een **bureel ter beschikking**, waardoor zij gemakkelijk mensen met moeilijkheden kan inlichten over de vereniging en het aanbod.

Vormingplus Limburg en de armoedevereniging Warm Hart (Houthalen) organiseerden samen een **vorming over 'verenigingen waar armen het woord nemen'**. Dit ging door in het lokaal van Warm Hart waardoor de deelnemers konden kennismaken met de vrijwilligers en de werking van de vereniging.

Een wegwijzer in het doolhof

Voor vele mensen is het **moeilijk om hun weg te vinden** in het uitgebreide hulp- en dienstverleningsaanbod. Het zou handig zijn om per gemeente, stad of regio een **'sociale gids'** te hebben waarin alle organisaties en diensten vermeld staan. Ook dienen nieuwe inwoners geïnformeerd te worden over het aanbod in de gemeente.

De sociale kaart (www.desocialekaart.be) kan een verrijking zijn voor vele diensten en organisaties. Het is in de eerste plaats een instrument dat **snel en efficiënt** een antwoord biedt op de **vragen** van een cliënt, zoals 'welke organisaties voldoen aan de hulpvraag?', 'Wat zijn de specificaties van die organisaties?', 'welke organisaties voldoen op basis van die specificaties het best aan de behoeften van de cliënt en situeren zich het dichtst bij zijn woonplaats?',...

Verschillende **armoedeverenigingen** willen graag een **toelichting** over het **dienstverleningsaanbod in hun buurt**, zodat de vrijwilligers mensen met vragen goed kunnen **doorverwijzen** naar de juiste instantie.



Niet ieder communicatiekanaal is voor iedereen toegankelijk. Daarom dienen hulp- en dienstverleners hun aanbod **via verschillende wegen** bekend te maken (website, affiches, folders, nieuwsbrieven, mondeling,...) om zoveel mogelijk mensen te bereiken.

Eén locatie waar verschillende welzijnsorganisaties samenzitten (bv. een Sociaal Huis of Welzijnscampus) is **handig om je weg te vinden** in het vaak onoverzichtelijke hulp- en dienstverleningsaanbod. Dit maakt ook **doorverwijzingen** tussen instanties veel **gemakkelijker**.

Toon je cliënten letterlijk de weg door **gerichte uitstappen** te organiseren. Zo deden een aantal cliënten van het OCMW van Hasselt een gegidste toer met de stadstram naar de huisvestingsmaatschappijen, de Woonwinkel en het Huurderssyndicaat.

Voor de verenigingen is het handig om per instantie een **vast aanspreekpersoon** te hebben zodat zij gemakkelijk contact kunnen opnemen en mensen kunnen doorverwijzen. In armoedevereniging De Nieuwe Volksbond (Tongeren) fungeert een **hulpverlener** van CAW Limburg, tevens medewerker binnen de vereniging, als **laagdrempelig aanspreekpersoon** voor de bezoekers van de vereniging. Zij biedt een luisterend oor, verwijst de hulpvragers indien nodig door naar de juiste instantie en gaat met hen mee als zij dit wensen.

Een goede onthaalmedewerker is veel waard

Onthaalmedewerkers hebben een **heel belangrijke opdracht**: zij zijn vaak de eerste persoon die de hulpvrager ziet en bepalen voor een groot stuk het beeld dat deze krijgt van de instantie. Een **vriendelijke** onthaalmedewerker die zorgt voor een **warm eerste contact** is heel belangrijk! Hij/zij moet de mensen **juist** kunnen **informer**, zowel over de eigen dienstverlening als over het aanbod van andere instanties! Daarom is dit best iemand met **ervaring, voldoende sociale vaardigheden en kennis van de sociale kaart**. Een degelijke **vorming** is sterk aan te raden voor deze medewerkers zodat zij hulpvragers zo goed mogelijk kunnen helpen.

Een zicht op je rechten

Onze maatschappij voorziet **premies en tegemoetkomingen** voor mensen die het moeilijk hebben om rond te komen, maar **niet iedereen maakt hier gebruik van**. Vaak omdat ze niet weten dat zij er recht op hebben. Hiervoor bestaat een handig instrument waarmee men kan opzoeken waar men recht op heeft: de '**rechtenverkenner**' (www.rechtenverkenner.be). **Hulpverleners** zouden dit **systematisch** kunnen **gebruiken** zodat hun cliënten hun rechten niet mislopen. De **armoedeverenigingen** kunnen de rechtenverkenner opnemen in hun **internetlessen**.



Vele gemeenten hebben een **informatieblad** dat verspreid wordt bij alle inwoners. Hierin kan ook informatie opgenomen worden over welke premies en tegemoetkomingen er zijn, wie er recht op heeft en waar men ervoor terecht kan. Ook verschillende armoedeverenigingen evenals het Trefpunt Armoede hebben een **nieuwsbrief** waarin dit een plaats kan krijgen.

De armoedeverenigingen vinden het goed dat de overheid oog heeft voor de **automatische toekenning van rechten**, zodat iedereen krijgt waar hij/zij recht op heeft. Zij hopen dat dit voor een heel aantal rechten snel kan ingevoerd worden.

De **derde betalingsregeling** in de **gezondheidszorg** is nog te **weinig bekend** en **te zeer afhankelijk** van de **goodwill** van de gezondheidsverstrekker. De vraag moeten stellen om gebruik te mogen maken van de regeling in zijn huidige vorm betekent dat je je leefsituatie en je kwetsbaarheid moet prijsgeven en daarmee je laatste restje aan eigenwaarde aan de kant moet schuiven om de nodige zorg te kunnen verkrijgen!

Mensen die beroep doen op schuldhulpverlening weten vaak niet wat van hun verwacht wordt en waar zij zich aan moeten houden. Nieuwe cliënten bij de start van de begeleiding **informereren over hun rechten en plichten** voorkomt onduidelijkheden en draagt bij tot een vlotte begeleiding.

2 VERRUIM(T) JE BLIK

'NIEMAND BEGRIJPT MIJ' IS EEN GEVOEL DAT KWETSBARE MENSEN VAAK HEBBEN.

Een juist beeld van armoede en kwetsbaarheid

Als ik moet vertellen hoeveel smoesjes en trucjes ik verzon, hoe vindingrijk ik was om iedere euro uit te sparen, dan zitten we hier morgen nog. Als ik vertel dat ik spaar voor de toekomst van mijn kinderen krijg ik meestal de reactie: "dat doen we toch allemaal?". Maar voor mij heeft sparen een heel andere betekenis. Mijn kalenderjaar telt niet van januari tot december maar van september tot september. Ik spaar van schoolfactuur tot schoolfactuur, zodat ik zeker ben dat ik deze altijd kan betalen. Ik spaar van seizoen tot seizoen, zodat ik hen geregeld nieuwe kleren kan kopen. Ik spaar voor feestdagen, verjaardagen, medische kosten en hou een klein potje bij voor noodgevallen. Écht sparen om hen iets mee te geven voor hun toekomst, dat kan ik niet.

Buitenstaanders maken vaak de rekening van een kwetsbaar gezin. Is dit wel terecht??? Als men het goed heeft, zegt men vlug dat kwetsbare gezinnen heel veel voordelen krijgen. Niemand beseft echter dat daar ook heel veel moed voor nodig is: je moet je kenbaar maken, je moet vragen waar je recht op hebt en je moet er vooral durven gebruik van maken. Een lijstje maken is voor een buitenstaander heel gemakkelijk: een studiebeurs, verhoogde tegemoetkoming, een sociale woning, het OCMW, budgetbegeleiding, voedselpakketten, extra kortingen, verhoogd kindergeld, sociale tarieven en zo gaan ze maar door.

En dan hoor je bij overmaat van ramp zeggen: "en ze geraken er nóg niet uit, ze komen nóg niet rond". De moed zakt in mijn schoenen als ik dat hoor. Je moet naar het OCMW voor iedere factuur die je niet kan betalen. Je hebt een budgetmeter en je moet wekelijks je energie opladen. Je kind komt thuis van school en zegt "mama, de juf heeft me nog eens de rekening meegegeven omdat die nog niet betaald is". Stel je eens voor: je moet in de rij staan en je wacht op je voedselpakket, terwijl je denkt: "als er maar een pakje boter, een fles melk, een pakje koffie en hopelijk een koekje voor de kinderen bij is".

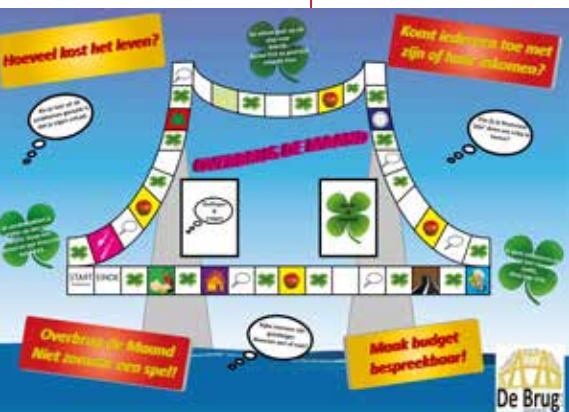
Je móet zóveel om te overleven! Hoe zou jij je dan voelen? Geloof me, het knaagt aan je waardigheid.

Kwetsbare mensen voelen zich vaak **niet goed begrepen** tijdens de begeleiding. Zij hebben het gevoel dat de hulpverlener weinig oog heeft voor hun moeilijke situatie en niet begrijpt waarom zij zo gefrustreerd zijn. Soms lijkt het alsof de hulpverlener al op voorhand een oordeel klaar heeft. Men ziet vaak niet welke inspanningen kwetsbare mensen doen om te overleven.



• Schakel een armoedevereniging in

Om meer inzicht te krijgen in de wereld van kwetsbaarheid kan men beroep doen op verschillende armoedeverenigingen voor **vorming** en/of **getuigenissen** over armoede door mensen die uit eigen ervaring spreken.



De armoedevereniging De Brug Hasselt vzw ontwikkelde een methodiek in de vorm van een **bordspel**, genaamd 'Overbrug de maand'. Met dit spel willen zij aan externen inzicht geven in de leefwereld van mensen die moeilijk rondkomen met hun budget. Het doel van het spel is de confrontatie tussen de ervaringen van mensen in armoede en hun medespelers. Het project rond het spel is nog volop in ontwikkeling en wordt gefinaliseerd in de zomer van 2015. Ook Provincie Limburg, PXL, DOMO Hasselt vzw, CAW Limburg en het Netwerk tegen Armoede zijn betrokken. Op aanvraag kan het spel gespeeld worden met de vrijwilligers van De Brug Hasselt vzw.

Vereniging De Draaischijf (Beringen) ging aan de slag met het thema 'water'. Zij stelden een syllabus samen, onder andere met **tips rond het zuinig omgaan met water**. Ook werd er een kaartspel ontwikkeld met als doel de deelnemers op een laagdrempelige manier te laten kennismaken met de verschillende aspecten rond water en waterverbruik.

• Doe beroep op een vormingsinstantie

Er zijn ook **gespecialiseerde vormingsinstanties** die diensten en organisaties vorming aanbieden rond armoede en kwetsbaarheid. Zo kan samengewerkt worden met bv. TAO (Teams voor advies en ondersteuning in armoede en sociale uitsluiting, www.tao-armoede.be, TAO Armoede is een deelwerking van vzw De Link), met de vormingsorganisaties CEDES (www.cedes-ed.org) en Bind-Kracht (www.bindkracht.be).

• Neem eens een kijkje op enkele websites

De volgende **websites** bieden informatie over armoede en kwetsbaarheid:

- www.armoede-in-zicht.be
- www.welzijnszorg.be
- www.netwerktegenarmoede.be
- www.armoedebestrijding.be

• Vorming in sociale opleidingen

Ook in **sociale opleidingen** is **meer aandacht voor armoede** een must, zodat ook schoolverlaters voorbereid zijn op het werken met kwetsbare mensen.

Studenten uit het secundair en hoger onderwijs komen soms **op bezoek** in de armoedeverenigingen om bv. aan activiteiten deel te nemen of informatie te verzamelen voor hun eindwerk. Soms werken scholen en verenigingen zelfs **samen** om **projecten** te **ontwikkelen** die als doel hebben om mensen meer inzicht te geven in de wereld van kwetsbaren (bv. het bordspel 'Overbrug de maand' van De Brug Hasselt vzw). Steeds meer en meer scholen hebben een **sociale inleefweek** waarbij de studenten in een vereniging of organisatie enkele taken moeten volbrengen die hun dichterbij een bepaalde kwetsbare groep brengt.

Kruip eens in de huid van een ander

Vormingplus Limburg, RIMO Limburg, Welzijnsschakels regio Limburg en het Trefpunt Armoede organiseerden naar aanleiding van de Werelddag van verzet tegen armoede in 2014 een **inleefweek**. Hierbij moesten de deelnemers, waaronder enkele beleidsmakers, gedurende een week toekomen met een beperkt budget. Dit gaf hen meer inzicht in de (financiële) zorgen van mensen in armoede.

Enkele getuigenissen:

"Net geleend voor een kom soep"

Ik geef zelf vorming over leven in armoede en wilde het ook eens ervaren. Met twee kindjes van bijna 2 en 4 jaar kreeg ik 190€. Dat lijkt veel... Tot je er een week van moet leven. Ik moest naar de dokter en durfde niet vragen naar het verlaagde tarief. Ik moest met 5€ boodschappen doen. Het is me niet gelukt. Falen vond ik het verschrikkelijkste.

"Minder gegeten voor mijn zoon"

95€ kreeg ik. Ik heb mezelf bewust tekortgedaan om mijn 8-jarige zoon te sparen. Na 15 jaar in de sociale sector had ik tijdens huisbezoeken meer dan eens gezien wat het betekent om arm te zijn, maar ik wilde het zelf ondervinden. Meteen confronterend was het intakegesprek bij het OCMW. Alles vragen ze, alle privacy is weg.

"Afbetaling voor medicijnen"

Een helse week! Vanavond moesten we naar een feestje van een vriendin. Maar heb mijn man laten afbellen dat ik ziek ben, want iedereen legde 15€ samen. Dat ging niet. 140€ kreeg ik. Alle boekjes heb ik nagekeken voor het goedkoopste eten. Ik heb nog moeten lenen om mijn medicijnen te kunnen betalen. Iedere avond heb ik zitten tellen.

Dit zijn herkenbare situaties die kwetsbare mensen niet gedurende één week maar dágelijks ondervinden.

De realiteit is bikkelhard. Steeds meer en meer jonge gezinnen, zelfs tweeverdieners, passen in de categorie van **verdoken of stille armoede**. Als ze **geen buffer** hebben om het noodlot te trotseren, is er aan het eind van hun geld nog vaak een stuk maand over waarin men niet meer leeft, maar **óverleeft** om het onbetaalbare betaalbaar te maken!

Onderwijs als hefboom om uit armoede te geraken

32 000 Limburgers zijn werkloos waarvan bijna de helft laaggeschoold is. Dit is een vicieuze cirkel die zonder de nodige ondersteuning helaas moeilijk te doorbreken is.

"Al 4 jaar ga ik naar Basiseducatie om te leren lezen en schrijven. Ik besef maar al te goed dat je als ouder stevig in je schoenen moet staan om je kinderen te blijven motiveren om hun diploma te behalen. Keer op keer als ik een CV moest invullen met 'laaggeschoold' of 'geen diploma', werd ik geconfronteerd met mijn verleden. Goede of slechte punten waren thuis niet van tel. Keer op keer als ik iemand hoorde zeggen 'ach, het is haar eigen schuld, ze had maar beter...' kreeg ik kippenvel want ik dacht: 'voor een buitenstaander pas ik ook in dit rijtje van vooroordelen'."

• Het belang van onderwijskansen

Vele **armoedeverenigingen** hebben een **aanbod voor scholen**, bv. hun vereniging voorstellen, een getuigenis brengen of een toelichting geven over armoede en kwetsbaarheid. Ook gaan ze **in dialoog** met directieleden en leerkrachten omdat ze maar al te goed beseffen dat onderwijs een heel grote kans biedt om uit de armoede te geraken.

De armoedevereniging Ons Centrum (Leopoldsburg) werkte mee aan een **studiedag** rond armoede en kwetsbaarheid voor directieleden en leerkrachten van een lagere school in de buurt. De medewerkers van de school brachten een bezoek aan Ons Centrum waar zij een uitleg kregen over de werking van de vereniging. De vrijwilligers en bezoekers van de vereniging gaven getuigenissen en gingen in dialoog met de leerkrachten en directieleden over armoede en uitsluiting op school. Verder brachten de medewerkers van de school ook een bezoek aan het sociaal huis.

Sommige verenigingen werken mee aan het project '**Leren Thuis Leren**', waarbij laatstejaars-studenten van de lerarenopleiding vorming krijgen over 'de binnenkant van armoede'. Zij leren onder meer welke drempels je tegenkomt als je een kwetsbaar gezin binnenstapt, maar ook het belang van ouders de talenten van hun kinderen te tonen (vaak hebben de ouders zoveel zorgen aan hun hoofd dat ze niet meer zien waar hun kind goed in is).

• Leren over budget

"Vaak sta ik vorming te geven aan een klas studenten die aan het einde van hun schoolcarrière zijn. Ik ben steeds weer verbaasd over hoe weinig ze weten over hoeveel het leven werkelijk kost, hoeveel inspanningen en keuzes men moet maken om rond te komen of welke verzekeringen ze in orde moeten maken als ze alleen gaan wonen."

De verenigingen vinden dat in het lessenpakket meer **aandacht** hoort te zijn voor **dagdagelijkse vaardigheden** om rond te komen met je **budget** en je **papieren** in orde te brengen. Elke **school** zou hierin verantwoordelijkheid kunnen nemen door hun **studenten bewust te maken** van de **verantwoordelijkheden** die men heeft in onze samenleving.

Budget In Zicht (BIZ), een samenwerkingsverband tussen de Limburgse OCMW's, CAW Limburg en Trefpunt armoede, organiseert i.s.m. de plaatselijke OCMW's 'Budget4life'. Het gaat om **interactieve**

tentoonstellingen over budget en koopkracht voor jongeren in de laatste jaren van het secundair onderwijs. Maatschappelijk werkers uit het werkveld leiden de leerlingen gedurende twee uren rond doorheen de wereld van consumeren, schulden maken en oplossingen zoeken.

• Tips van kansarme (groot)ouders en verenigingen

Een ouder zegt strijdvast: **"Het idee dat kansarmen doorgaans een laag zelfbeeld hebben en weinig assertief zijn, willen we bestrijden. Wij verdienen ook respect!"**. Dit vergt enorm veel moed en doorzettingsvermogen.

OBOS (Ondernemende Bewuste Ouder(s)) van de armoedevereniging OnderOns (Sint-Truiden) ontwikkelde de **publicatie 'Ik heb mijn kind vleugels gegeven, de school moet het leren vliegen'** met vele eenvoudige tips over hoe je de soms diepe kloof tussen de school en kansarme ouders kan overbruggen. De tips zijn uitgewerkt door ouders en grootouders die in kansarmoede leven.

(de uitgave kan gedownload worden op www.rimo.be/publicaties)

De armoedevereniging SOMA (Maasmechelen) maakte samen met kwetsbare ouders een **affiche met 10 tips** voor scholen om anders om te gaan met kwetsbare kinderen en gezinnen in armoede. (op te vragen bij het Trefpunt Armoede)

De werkgroep kansarmoede van gemeente Maasmechelen, waarin ook de armoedevereniging SOMA vertegenwoordigd is, ontwikkelde een **kalender** met voor iedere maand tips om op school rond kansarmoede te werken. (op te vragen bij het Trefpunt Armoede)



Armoede: een zaak van iedereen!

De maatschappij moet oog hebben voor kwetsbare mensen. Daarom is het belangrijk om mensen al **vanaf jonge leeftijd bewust** te maken van de **impact** van armoede en kwetsbaarheid **op alle levensdomeinen**.

Naar aanleiding van 17 oktober, Werelddag van verzet tegen armoede, ontwikkelde de werkgroep 17 oktober van het Trefpunt Armoede een **educatief pakket voor lagere scholen**, waarmee leerkrachten zelf aan de slag kunnen gaan. Het educatief pakket is uit te lenen bij het Trefpunt Armoede. Het kan ook via mail opgevraagd worden bij het Trefpunt Armoede.

De volgende **websites** hebben een aanbod voor instanties die met kinderen en jongeren willen werken rond armoede en uitsluiting:

- www.welzijnszorg.be
- www.armoede-in-zicht.be
- www.cego.be (Lopke)

Haal een opgeleide ervaringsdeskundige in huis

Een organisatie of dienst kan een **EDAS** (Opgeleide Ervaringsdeskundige in de Armoede en Sociale uitsluiting) in dienst nemen. Ervaringsdeskundigen worden ingezet als '**bruggenbouwer**' tussen armen en de wereld van hulp- en dienstverlening, onderwijs en beleid.

'Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting' is een erkend beroep. Mensen die van jongs af aan ervaring hebben met armoede en uitsluiting op vele levensdomeinen kunnen deelnemen aan de opleiding. (voor meer informatie: www.tao-armoede.be/?block=2)

Volg een traject naar een aangepaste dienstverlening

Organisaties en diensten kunnen met bepaalde vormingsinstanties een **traject** uitwerken om hun **dienstverlening meer af te stemmen** op de noden en behoeften van kwetsbare mensen en bestaande drempels weg te werken.

Je kan hiervoor terecht bij:

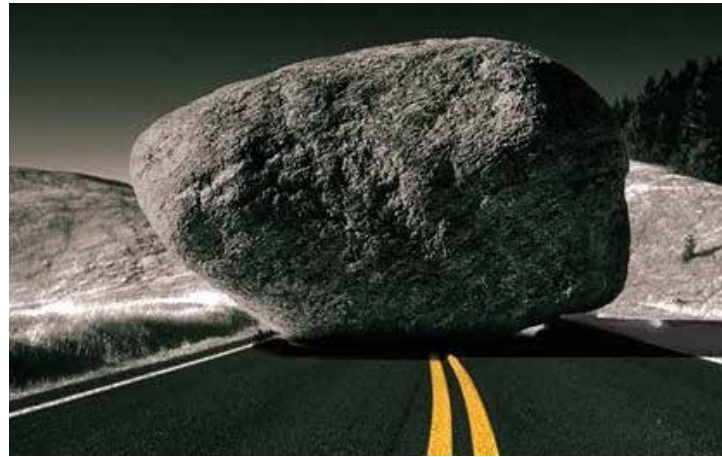
- TAO (www.tao-armoede.be/?block=3)
- CEDES (www.cedes-ed.org/index.html)
- Bind-Kracht (www.bindkracht.be)
- Lokale armoedeverenigingen

3 Een kijk op de hindernissen

DE HULP- EN DIENSTVERLENING
IS VOOR VELE MENSEN
EEN PAD VOL HINDERNISSEN.

Vermijd verkeerde beeldvorming

Veronderstellingen zoals "ze zullen mijn kinderen afpakken", "ze zullen mij wegsteken" (binnen de geestelijke gezondheidszorg) of "bij het OCMW kan je enkel met financiële problemen terecht" maken soms dat mensen die hulp nodig hebben de stap naar de hulpverlening niet zetten uit schrik voor de mogelijke gevolgen of omdat ze denken dat het aanbod niet voor hen bestemd is. Ook tijdens de begeleiding gebeurt het dat cliënten uit angst belangrijke informatie verzwijgen. **Benoem courante misvattingen en corrigeer ze.**



De schaamte voorbij

Een maatschappij die verwacht dat iedereen op eigen benen moet kunnen staan, brengt **schaamte** met zich mee voor mensen bij wie dit niet lukt. **Zéker** als het gaat om **financiële moeilijkheden**. De stap zetten naar bv. het OCMW is extra moeilijk omdat andere mensen kunnen vermoeden dat die persoon geldproblemen heeft. Vele **OCMW's** zijn geëvolueerd naar bv. een **Sociaal Huis** waar verschillende diensten samenzitten. Zo weten anderen niet waarvoor de hulpvrager er binnenstapt.

Eerste stap ... moeilijke stap

De eerste stap zetten naar de hulp- en dienstverlening is niet gemakkelijk en sommige mensen **durven** dit **niet alleen**. Daarom kan het een grote steun zijn als de hulpverlener de **cliënt helpt**, door bij een doorverwijzing bv. samen een afspraak vast te leggen of mee te gaan bij het eerste gesprek. De vrijwilligers van de **armoedeverenigingen** gaan ook vaak **'mee op pad'**.

Privacy aub!

Niets zo vervelend als je moeilijkheden vertellen terwijl andere mensen kunnen meeluisteren. **Vermijd wachtrijen** door **aparte wachtruimtes** te voorzien en **spoor mensen aan om andermans privacy te respecteren** door bv. borden te hangen met deze boodschap erop.

In **geluidsdichte gesprekslokalen** kunnen mensen vrijuit hun verhaal doen.

Vaak staan **oplaadtoestellen voor gas en elektriciteit** op plaatsen waar veel volk passeert. Voorzie voor deze apparaten een **aparte ruimte**.

Wachten, wachten, wachten

Mensen zetten vaak pas de stap naar de hulpverlening als ze geen uitweg meer zien in hun vele moeilijkheden. Op zo'n moment met een **wachlijst** geconfronteerd worden is vaak een groot probleem. Indien men bv. bij dringende financiële problemen lang moet wachten op hulp, kunnen de (extra) kosten zich al torenhoog opgestapeld hebben. In een crisissituatie is het belangrijk dat de hulpvrager **toch snel een eerste gesprek** kan hebben en de hulpverlener zo kan inschatten hoe dringend de situatie is.

Sommige mensen melden zich niet aan bij instanties omdat ze ervan uitgaan dat **het voor hen geen nut** heeft om zich op de wachtlijst te laten plaatsen. Zij denken dat zijzelf nooit aan de beurt zullen komen. Dit komt bv. voor bij sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) en sociale verhuurkantoren (SVK). Vermeld daarom duidelijk in je **communicatie** (bv. folders, website,...) hoe je **systeem van wachtlijsten** werkt en **informeer** ook diegenen die zich komen aanmelden om latere misverstanden te voorkomen.

Sommige zaken kunnen niet wachten!

In crisissituaties is het vaak niet mogelijk om lang te wachten. Als je bv. bericht krijgt dat een deurwaarder binnen de 24 uren heel je inboedel komt ophalen, is onmiddellijke actie noodzakelijk. Voor zulke crisissituaties is een **permanent bemand aanspreekpunt** aangewezen.

Bij **ingrijpende situaties** die mensen vaak **plotseling** overkomen, is het **moeilijk om snel de juiste instantie te vinden** die je kan verder helpen. Het OCMW van Hechtel-Eksel informeert nabestaanden van overledenen over de stappen die zij moeten nemen en waar zij terecht kunnen voor hulp.

Enkel op afspraak: minder volk

Permanentiemomenten waarop mensen vrij kunnen binnenlopen worden meer en meer afgebouwd. Nochtans is hierbij voor veel kwetsbare mensen de **drempel lager** dan een afspraak maken voor een gesprek. De armoedeverenigingen raden aan om vrije inloopmomenten te behouden.

Pas je openingsuren aan

Maak het **voor iedereen haalbaar** om langs te komen bij je dienst of organisatie. Voorzie een spreekuur op een avond zodat ook mensen die werken bij je instantie terecht kunnen.

Zorg ervoor dat mensen **niet te lang** moeten **wachten** voordat ze hulp kunnen krijgen. Indien een instantie gesloten is op vrijdagnamiddag, moeten cliënten die dringend hulp nodig hebben tweeëneenhalve dag wachten vooraleer ze kunnen langskomen. In crisissituaties is het vaak niet mogelijk om zo lang te wachten.

Gewone mensentaal graag

Kwetsbare mensen verstaan vaak de woorden niet die de hulpverleners gebruiken, bv. als er vaktermen of afkortingen gebruikt worden. Hierdoor kan de begeleiding moeilijker verlopen. Voor **vorming en advies rond**

toegankelijk mondeling en schriftelijk taalgebruik kunnen instanties beroep doen op de volgende organisaties:

- TAO (www.tao-armoede.be)
- Het Huis van het Nederlands (www.huisvanhetnederlands limburg.be/projecten)
- Wablieft (<http://www.wablieft.be/tekstadvies/trainen>)
- Lokale armoedeverenigingen

Het OCMW van Genk organiseerde voor de hulpverleners i.s.m. TAO een vorming over communiceren met kwetsbare mensen. De website www.klaretaalrendeert.be geeft concrete tips over eenvoudig taalgebruik.

Een goede band: een noodzaak!

Een begeleiding kan enkel slagen als een hulpvrager zich goed voelt bij de persoon die hem/haar begeleidt. **Moelijkheden in de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt moeten aangekaart kunnen worden** zonder dat de cliënt zich zorgen moet maken over de verdere begeleiding. Een **vertrouwenspersoon** waar de hulpvrager in alle discretie terecht kan en die kan helpen zoeken naar een oplossing, kan hieraan tegemoet komen. Ook binnen **de collectieve schuldbemiddeling en de voorlopige bewindvoering** zou er een **meldpunt/aanspreekpersoon** voorzien kunnen worden voor moeilijkheden met schuldbemiddelaars/bewindvoerders.

Iedereen digitaal???

Tegenwoordig wordt verwacht dat iedereen alle informatie kan **opzoeken op het internet**. Toch zijn er **veel mensen die dit niet kunnen**. Daarom is het belangrijk om voor hen informatie en formulieren **op papier** te voorzien of digitale formulieren samen met hen in te vullen. De **armoedeverenigingen** vinden dat **'het digitale tijdperk'** veel **voordelen** biedt en dat het dus **belangrijk** is om **'mee te zijn'**. Daarom stellen veel armoedeverenigingen gratis **computers met internet ter beschikking** voor hun bezoekers en bieden zij **hulp** indien nodig. Ook worden in verschillende verenigingen **computer- en internetcursussen** aangeboden.

Computer en GSM: luxe?

GSM's en computers worden door de maatschappij en in sommige begeleidingen als luxe-producten gezien waar mensen in armoede hun geld niet aan zouden mogen uitgeven. Nochtans **verwacht de huidige maatschappij dat iedereen bereikbaar is en met de computer kan werken**. Zo is het tegenwoordig erg moeilijk om bv. aan werk te geraken als men geen getypte brief kan sturen of de website van de werkgever niet kan raadplegen. Veel scholen werken met smartschool zodat gezinnen een computer, internet en printer móeten hebben. Bovendien verwachten steeds meer scholen dat hun leerlingen werken met tablets. De kosten van een GSM liggen vaak niet hoger dan die van vaste telefonie. Bovendien zijn GSM-kosten beter onder controle te houden.



Nóg meer kosten

Voor mensen die het financieel zwaar hebben zijn extra kosten erg vervelend, bv. **hoge telefoonkosten**. Een **gratis nummer**, ook bereikbaar zijn via een **GSM-nummer** of een **hulpverlener die zelf terugbelt** kunnen oplossingen bieden. Vaak doorverbonden worden jaagt de kosten omhoog en werkt frustraties in de hand. **Vermijd** daarom **overbodige doorschakelingen**.

Verschillende **armoedeverenigingen** laten hun bezoekers **gratis gebruik** maken van de **telefoon** om te telefoneren naar bv. instanties of nutsvoorzieningen.

Een andere hulpverlener ... van vooraf aan beginnen

Als een hulpverlener ziek of met verlof is en cliënten bij een **collega** terecht kunnen, **kent** deze het **dossier vaak niet** waardoor de cliënt zijn/haar verhaal helemaal opnieuw moet doen. **Collega's goed informeren** over de dossiers vinden de verenigingen heel belangrijk. Daarom raden zij aan om alle dossiers op te nemen in een **centrale databank** zodat alle hulpverleners van deze dienst of organisatie gemakkelijk dossierinformatie kunnen opzoeken, op voorwaarde dat de cliënt hiermee akkoord is.

Te weinig aanbod in de buurt

Voor mensen die niet over een eigen wagen beschikken is het **moeilijk om zich te verplaatsen** naar instanties die verder weg liggen, zéker in regio's waar het openbaar vervoer beperkt is. In Leopoldsburg is er bijvoorbeeld geen VDAB-dienst in de buurt en is het aanbod op vlak van geestelijke gezondheidszorg beperkt.

Diensten en organisaties zouden op zulke plaatsen **zitdagen** kunnen voorzien, bv. in een sociaal huis. In Tongeren heeft het Huurderssyndicaat wekelijkse zitdagen bij de armoedevereniging De Nieuwe Volksbond.

Sommige **armoedeverenigingen** gaan **zelf aan de slag** omdat het aanbod ontoereikend is. De armoedevereniging Ons Centrum (Leopoldsburg) ving vele signalen op over noden inzake geestelijke gezondheidszorg. Het aanbod bleek voor mensen in armoede in deze regio moeilijk toegankelijk te zijn. Er zijn geen lokale werkingen waar mensen met psychosociale moeilijkheden terecht kunnen en de drempels (o.a. financieel) om naar een zelfstandig psycholoog of therapeut te gaan zijn hoog. Daarom zal Ons Centrum samen met het CGG hierop inzetten: in het voorjaar van 2015 zal het CGG een aantal **groepsessies** rond geestelijke gezondheidszorg begeleiden. Dit helpt ook de vrijwilligers in hun opdracht om mensen een luisterend oor te bieden en op weg te helpen, want zoals een vrijwilliger het mooi verwoordt: "je moet eerst met jezelf in het reine zijn vooraleer je anderen kan helpen". Daarnaast organiseert Ons Centrum praatmomenten over dit thema om tot mogelijke acties te komen die de vereniging kan nemen om aan de noden inzake geestelijke gezondheidszorg tegemoet te komen.

Vergissing van de hulpverlener, boete voor de cliënt

Soms gebeurt het dat een cliënt een factuur binnenbrengt, maar dat de hulpverlener de betaling vergeet uit te voeren en de **cliënt** hierdoor een **boete** moet betalen. Volgens de verenigingen is dit niet eerlijk. Zij vinden dat de **instantie zelf** voor een buffer hoort te zorgen waarmee extra kosten wegens fouten van medewerkers opgevangen kunnen worden.

Geef je cliënten een **bewijs van ontvangst** mee om latere discussies te vermijden.

4 VELE OGEN ZIEN MÉÉR

LAAT JE INSPIREREN DOOR KWETSBARE MENSEN, ARMOEDEVERENIGINGEN EN GESPECIALISEERDE ORGANISATIES.



Je werking evalueren

Zowat iedere dienstverlener evalueert de eigen werking om na te gaan wat goed gaat en wat beter kan. **Vaak** worden de **cliënten** hierbij **weinig of niet betrokken** terwijl hun inbreng net heel waardevol kan zijn. Door de cliënten te bevragen **kom je veel meer te weten** en zowel zij als de armoedeverenigingen kunnen **tips** geven om de dienstverlening te verbeteren.

Naast de armoedeverenigingen biedt TAO Limburg ook een evaluatie aan. TAO licht initiatieven en projecten door in functie van hun bereik, betekenis en uitstroom. Een opgeleide ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting voert de evaluatie uit en geeft advies met verbetervoorstellen.

De verenigingen mee aan tafel

Armoedeverenigingen hebben **veel expertise** in armoede en kwetsbaarheid. Organisaties en diensten kunnen hen bij hun beleidsvoering betrekken en zo hun **werking voor de doelgroep van kwetsbare mensen verbeteren**. Zo zijn vele armoedeverenigingen lid van allerhande adviesraden en werkgroepen zoals Lokale Overlegplatforms Onderwijs (LOP's), welzijnsraden en armoedefora.

'**Van droomduel tot droomduet**', een initiatief van de armoedevereniging SOMA (Maasmechelen) laat de hulpvragers en hulpverleners dromen over en proeven van wat dienstverlening in een ideale situatie zou kunnen betekenen. Met elementen uit die droom componeren de hulpvragers en hulpverleners dan samen een concrete en haalbare toekomst.



Het Trefpunt Armoede is partner in de **LSO** (Limburgs Steunpunt OCMW's) - **werkgroep Dialoog OCMW's-Trefpunt Armoede**. Afgevaardigden van de OCMW's en de armoedeverenigingen zitten tweemaandelijks aan de overlegtafel om knelpunten in de sociale dienstverlening te bespreken en samen te zoeken naar oplossingen.

Ook in het initiatief **Budget In Zicht (BIZ)**, een samenwerkingsverband tussen de Limburgse OCMW's, CAW Limburg en Trefpunt Armoede dat werkt aan preventie van schuldenlast en aan een toegankelijke, cliëntgerichte en integrale schuld- en budgethulpverlening, zijn de armoedeverenigingen betrokken partij.

Je dienst herinrichten? Een nieuw initiatief?

Vraag aan de cliënten en armoedeverenigingen wat zij ervan vinden. Zij kunnen met hun **ervaring** veel **tips** geven (bv. over de inrichting van het onthaal) en goed **inschatten** of een **initiatief geschikt** is voor kwetsbare mensen.

Budget In Zicht (BIZ) ontwikkelde een **handleiding** die **schuldhulpverleners** kunnen gebruiken tijdens hun begeleidingen. Om na te gaan of de inhoud hiervan aansluit bij de noden en verwachtingen van de doelgroep, vroeg men de mening van de vrijwilligers en bezoekers van de armoedeverenigingen. Op basis hiervan werd de handleiding waar nodig aangepast.

Een nieuwe uitgave of website?

Breng je een **nieuwe flyer, folder, affiche,...** uit? Wil je je **website** vernieuwen? Ga bij de **armoedeverenigingen** na of de informatie die je wil overbrengen **volledig, duidelijk en verstaanbaar** is.

Sta erbij stil dat ook in de huidige maatschappij vele mensen **laaggeletterd** zijn en dus beperkt of zelfs niet kunnen lezen. Om de boodschap ook aan deze mensen duidelijk over te brengen kan bv. met **afbeeldingen** gewerkt worden.

Armoedevereniging De Sfeer (Genk) en de dienst Cultuur van Stad Genk hebben de afspraak dat **drukwerk** (flyers, folders, affiches,...) op voorhand door de vrijwilligers en bezoekers van de vereniging wordt **nagekeken**, om na te gaan of het taalgebruik voor iedereen begrijpelijk is.

De organisatie Wablieft **herschrijft** teksten voor drukwerk, websites, brieven en verslagen in duidelijke taal op maat van de doelgroep. (www.wablieft.be/tekstadvies/herschrijven)



5 ZIE DE MENS ACHTER HET DOSSIER



ONTDEK MEER OVER DE PERSOON DIE VOOR JE ZIT.

Eén persoon, meerdere moeilijkheden

Vaak heeft een hulpvrager **méer zorgen aan het hoofd**. De verenigingen vinden het belangrijk dat de hulpverlener **oog** heeft **voor alle levensdomeinen** zoals het gezin, werk, financiën,... zodat mensen **ook rond andere problemen geholpen** kunnen worden. Om iemand goed te kunnen **doorverwijzen** is het belangrijk dat de hulpverlener een **goede kennis** heeft **van andere organisaties en diensten**. **Acties rond netwerkvorming** dragen bij tot een goede kennis van de sociale kaart én maken het

gemakkelijker om andere hulpverleners aan te spreken. Enkel doorverwijzen is vaak onvoldoende. **Volg de doorverwijzingen** ook **op**. Vraag aan je cliënt hoe de andere begeleidingen verlopen zijn en neem indien nodig contact op met de andere hulpverlener(s).

In een **Lokaal cliëntoverleg (LCO)**, een overleg tussen een cliënt en zijn hulpverleners, komen de partners samen tot afspraken over de doelen die de cliënt wil bereiken en de ondersteuning die hij/zij daarvoor nodig heeft. De armoedeverenigingen vinden dit een goed instrument op voorwaarde dat de cliënt zelf hierin nauw betrokken wordt. "Er moet niet over maar mét de cliënt gesproken worden".

De armoedevereniging Recht-Op (Deurne/Kiel) schreef het artikel 'Generalistisch sociaal werk, overbodige luxe of noodzakelijk goed?'. Hierin pleit de vereniging voor '**generalistische hulpverlening**' waarbij men kijkt naar de noden op alle levensdomeinen van de cliënt en waar gezocht wordt naar een optimale samenwerking met de verschillende hulpverleners. De 'generalist', behoudt het overzicht en is de aanspreekpersoon voor de hulpvrager, die gedurende het hele proces betrokken wordt. Dit artikel is te downloaden op www.netwerktegenarmoede.be/documents/sociaal-werk.pdf of kan opgevraagd worden bij het Trefpunt Armoede.

Ga eens op huisbezoek

Hulpverleners **ontdekken veel meer** over hun cliënten als zij op huisbezoek gaan. Zij kunnen zich zo een **beter beeld** vormen van de algemene situatie. Ook voelen vele mensen zich **meer op hun gemak** in hun vertrouwde omgeving, waardoor de gesprekken vlotter gaan. Dit geldt echter niet voor iedereen. **Vraag aan de cliënt waar hij/zij zich het beste bij voelt.**

Door zelf naar de (mogelijke) hulpvrager te stappen kan je instantie mensen bereiken die anders misschien uit de boot vallen. Het seniorenteam van OCMW Hechtel-Eksel richtte een **bezoekersteam** op. De maatschappelijk werkers van dit team zoeken hoogbejaarde senioren thuis op met de bedoeling hun rechten op allerhande voorzieningen te optimaliseren.

Het dossier van de cliënt?

De verenigingen vinden het belangrijk dat hulpverleners **cliënten op de hoogte houden** van hun dossier en dat ook gevraagd wordt naar **hún mening en ideeën**. Zo zouden de begeleidingen geëvalueerd en bijgestuurd kunnen worden wat de kwaliteit van de hulpverlening bevordert. Cliënten binnen de schuldhulpverlening een financieel overzicht bezorgen en dit samen bespreken geeft hen meer inzicht en betrokkenheid in hun financiële situatie, wat hen kan versterken in de verdere begeleiding.

Niet betuttelen maar versterken

"Ik werd ziek en wou in het begin niet aanvaarden dat mijn huishouden helemaal aan het foutlopen was. Het papierwerk stapelde zich maar op, de kinderen kwamen steeds thuis met klachten van de school en ze werden gepest doordat ze er niet meer fris en netjes uitzagen. Het kleinste probleem was ineens een groot onoverwinnelijk obstakel. Het heeft lang geduurd eer ik uiteindelijk de stap naar de hulpverlening durfde te zetten doordat ik vaak van anderen hoorde dat men alles uit handen neemt en de hulpverleners vaak belerend overkomen. Gelukkig komt hier verandering in en ziet men meer en meer in dat men kwetsbare gezinnen hulp op maat hoort aan te bieden."

Ook kwetsbare mensen kunnen meer dan je denkt. Zie de **competenties en krachten** van de cliënten, **betrek hen in beslissingen** en **maak hen sterker** door hen verantwoordelijkheden te geven waar het kan en hen hierin te ondersteunen.

*"Als vrijwilligster heb ik geleerd dat mensen die kwetsbaar zijn en in armoede leven een enorme kracht, veel uithoudingsvermogen en een heel grote portie zelfredzaamheid hebben. **Gebruik deze krachten! Het kan alleen maar een meerwaarde betekenen voor elke partij.**"*

In verschillende armoedeverenigingen wordt veel **aandacht** besteed **aan de talenten** van mensen. Deze sterktes worden ingezet in de eigen werking, wat deze personen doet beseffen dat zij een grote meerwaarde betekenen voor de vereniging. Dit verhoogt hun gevoel van eigenwaarde en komt het psychisch welbevinden ten goede, waardoor mensen innerlijk sterker worden.

Thuiscompagnie, een initiatief van de provincie Limburg, motiveert, vormt en stimuleert vrijwilligers, hulpverleners en beleidswerkers om mensen in armoede te ondersteunen vanuit een **versterkend en verbindend kader**.

Sommige diensten en organisaties werken samen met de armoedevereniging in hun buurt aan een **aanbod op maat** voor de bezoekers van de **vereniging**. Zo gaat in de armoedevereniging Ons centrum in Leopoldsburg wekelijks een vorming door i.s.m. het Centrum voor Basiseducatie. De onderwerpen worden samen met de bezoekers gekozen. De thema's financiële rechten, gezondheidszorg, de multiculturele samenleving, zinvolle vrijetijdsbesteding, verkiezingen en communicatie kwamen al aan bod. Het OCMW van Hechtel-Eksel geeft op vraag van de armoedevereniging Cultuurclub vorming over thema's die leven bij de bezoekers van de vereniging, onder meer over de thema's 'budgetvriendelijk en gezond koken', 'verlies en rouwverwerking' en 'financiële zelfredzaamheid'.

Geen papieren, geen recht op een menswaardig leven?

Vluchten is van alle tijden. Wereldwijd zijn meer dan 42 miljoen mensen op de vlucht. Ze verlaten noodgedwongen hun thuisland omdat ze vervolgd worden, er oorlog of geweld heerst, omdat ze slachtoffer van een natuurramp zijn, geen kansen hebben of arm zijn. Het is een leven van bang afwachten waarin dromen over een betere toekomst erg moeilijk kan zijn.

Uitgeprocedeerde asielzoekers en mensen die **ambtelijk geschrap**t zijn, hebben vaak vele zorgen maar kunnen **bijna nergens terecht**. De verenigingen vinden dat onze maatschappij hier oog voor moet hebben en deze mensen **niet in de kou** mag laten staan.

6 WERP EEN BLIK VOORUIT



ALS EEN BEGELEIDING AFGELOPEN IS, MOETEN DE MENSEN OPNIEUW ZELF VERDER. ZIJ KUNNEN MAAR BETER GOED VOORBEREID ZIJN.

Opnieuw je plan kunnen trekken

Cliënten zijn **vaak niet voorbereid** om de draad weer op te nemen na de begeleiding, vooral als het om geldzaken gaat. Daarom is het belangrijk om de begeleiding **geleidelijk af te bouwen** zodat de hulpvrager stap voor stap zijn plan leert trekken.

Sommige organisaties en diensten bieden hun cliënten **cursussen** aan, bv. rond 'je budget beheren', assertiviteit, 'zeker van jezelf',... Deze initiatieven zijn waardevol omdat mensen hier ook een netwerk kunnen opbouwen met lotgenoten.

De vormingsorganisatie CEDES (www.cedes-ed.org) ontwikkelt **krachtgerichte leertrajecten** voor de doelgroep op vraag van diensten en organisaties en heeft een uitgebreide methodiekenbank.

Het OCMW van Hechtel-Eksel organiseert **uitstroombegeleiding** om vaardigheden en competenties inzake (financiële) zelfredzaamheid van cliënten binnen schuldhulpverlening te bevorderen.

De armoedeverenigingen Open Poortje (Lummen) en Ons Centrum (Leopoldsburg) organiseren **Mindfulness-trainingen** omdat mensen die in moeilijke omstandigheden leven vaak veel stress ervaren en de link tussen armoede en gezondheid groot is. Mindfulness geeft hen positieve ervaringen die hen energie en kracht geven om met hun moeilijkheden om te gaan.

Ook **buddywerkingen** (vrijwilligers die cliënten ondersteunen waar nodig) kunnen cliënten helpen om samen de draad weer op te nemen in het dagdagelijkse leven.

Budget In Zicht (BIZ) ontwikkelde een buddyproject waarbij mensen die het moeilijk hebben met hun financiën en/of administratie hulp en ondersteuning krijgen van opgeleide vrijwilligers.

De vrijwilligersorganisatie DOMO (Door Ondersteuning Mee Opvoeden) in Hasselt ondersteunt gezinnen met kinderen in een één op één relatie. Eén vrijwilliger komt, minstens één keer per week, als vriend aan huis in één gezin.

Sommige mensen hebben na de begeleiding nog nood aan wat 'ruggesteun'. **Informeer** je cliënten over de bestaande organisaties en diensten zoals zelfhulpgroepen.

Nazorg?

Het **einde** van een **begeleiding** is voor cliënten vaak een **moeilijk moment**: "Ga ik het wel alleen kunnen?", "Wat als het mij niet lukt?", ... De hulpverlener kan af en toe een **telefoontje** doen of een **bezoekje** brengen en vragen hoe het gaat. Het is voor cliënten een hele geruststelling om te weten dat de **deur altijd** voor hen **openstaat**. **Het gevoel dat iemand om hen geeft, is een hele steun!**

HOE VERDER?

Met dit dossier willen we **organisaties en diensten bewustmaken** van de **vele obstakels** die ertoe kunnen leiden dat kwetsbare mensen de stap naar de hulp- en dienstverlening niet zetten of die een begeleiding negatief kunnen beïnvloeden.

Wij hopen hen hiermee **veel inspiratie te bieden** om de eigen werking **meer af te stemmen op** de noden en behoeften van **kwetsbaren** zodat ook deze mensen optimaal gebruik kunnen maken van het bestaande aanbod dat hun levenskwaliteit kan verbeteren. Wij zijn ervan overtuigd dat instanties die werken met kwetsbare mensen het beste voorhebben met hun cliënten en armoede beschouwen als een onrecht.

Heb je op basis van dit dossier **initiatieven genomen** die kwetsbare mensen ten goede komen? **Wij horen het graag!**

Wil je actie ondernemen, maar liefst met de **hulp** van het Trefpunt Armoede en de armoedeverenigingen? **Contacteer ons!**

Veel succes!

Trefpunt Armoede en
de Limburgse armoedeverenigingen

CONTACTEER ONS!



MEER INFORMATIE

Ann Vanhengel

Ondersteuner Trefpunt Armoede

Marktplaatsplein 9 bus 21
3550 Heusden-Zolder

011 22 21 96 - 0490 56 50 75

ann.vanhengel@rimo.be
www.rimo.be/trefpuntarmoede



Anker

Ivo Heyligen
Vandycklaan 33
3550 Heusden-Zolder
011/53 61 04

Ivo Bogaerts
011/91 89 96
0471/33 06 10
ivo.bogaerts50@telenet.be



Cultuurclub

OCMW Hechtel-Eksel
Don Boscostraat 8
3940 Hechtel-Eksel
011/89 12 12

Nicky Blokken
nicky.blokken@ocmwhechtel-eksel.be



Het Open poortje

Kerkstraat 19
3560 Lummen

Evelien Emmers
013/35 17 80
0490/44 83 12
ee@ocmw-lummen.be
<http://ocmw-lummen.be/ontmoetingslokaal-het-open-poortje.html>



De Brug Hasselt vzw

Pieter Corbeelstraat 16 bus 1
3500 Hasselt
011/74 07 59

Frieda Claesen
0477/52 21 70
de.brug.hasselt@telenet.be
www.debrughasseltvzw.tk



De Draaischijf vzw

Klaverweide 82
3581 Beverlo
011/39 38 67

Claes José
0494/79 52 91
marie-jose.claes@telenet.be
www.draaischijfberingen.com



Ons Centrum

Nicolaylaan 141
3970 Leopoldsburg

Karima Boutliss
0497/58 43 69
karima.boutliss@rimo.be
www.rimo.be/onscentrum



De Nieuwe Volksbond

Stationslaan 34 bus 1
3700 Tongeren
012/74 18 01

denieuwevolksbond@gmail.com



De Sfeer vzw

Grotestraat 32
3600 Genk
089/24 35 03

Heidi Lowie
heidi.lowie@cawlimburg.be
www.desfeergenken.be



Warm Hart vzw

Pastorijstraat 20
3530 Houthalen-Helchteren
011/57 23 88

Magda Cuppens
warmhart@skynet.be
www.vzwwarmhart.be



OnderOns

Stationsstraat 1
3800 Sint-Truiden

Nathalie Pirenne
0495/24 15 41
nathalie.pirenne@rimo.be
www.rimo.be/onderons



SOMA vzw

Nijverheidslaan 27
3630 Maasmechelen
089/77 73 37

Geert Desmet
0497/58 43 71
geert.desmet@rimo.be
www.rimo.be/soma



Welzijnsschakels

Regionale dienst Limburg

Marjan De Prins
Tulpinstraat 75
3500 Hasselt
011/24 90 20
marjan.deprins@welzijnsschakels.be

Dit dossier is een uitgave van het Trefpunt Armoede en kwam tot stand met de medewerking van de Limburgse armoedeverenigingen

Met de steun van



