



schakelNIEUWS

54

NIEUWSBRIEF – WELZIJNSSCHAKELS VZW – JAARGANG 13 – NR 54 – VERSCHIJNT DRIEMAANDELIJKS – P209822 – JUNI JULI AUGUSTUS 2014

Welzijnsschakels, dat betekent solidariteit aan het werk. Het voorbije voorjaar kwam die solidariteit twee keer onder vuur te liggen. In het kader van een wooninspectie vielen politie en gerecht op 2 april binnen in woningen en gebouwen van de vrijwilligersorganisatie Vluchtelingen Ondersteuning Sint-Niklaas (VLOS). Ondertussen is een krachtige steunactie voor VLOS op gang gekomen. Waarom wordt een organisatie die mensen helpt bijna als misdadig beschouwd?

Iets later horen we dat aartsbisschop Mgr. Leonard de Begijnhofkerk een andere bestemming wil geven. De 'kerk van de armen en verstotenen' in het centrum van Brussel, waar Daniel Alliët solidariteit organiseert en bezielt – tot ver buiten Brussel – wordt naar de rand verwezen. Een kaakslag voor de waardigheid van mensen in armoede die hechten aan een plek in het centrum van de stad. We zijn dan ook bijzonder blij dat de bisschop op zijn beslissing is teruggekomen.

Ook jullie, de 3500 vrijwilligers van Welzijnsschakels, stellen solidariteit centraal in jullie leven. Die warmte mogen we ons nooit en door niemand laten ontnemen!

Diederik

Welzijnsschakels in dialoog

(Denise)

Het is door onze hoofden bij elkaar te steken en ons recht als mens op te eisen, dat er misschien eindelijk eens een punt kan gezet worden achter de discriminatie en de ongelijkheid die ieder van ons ervaart.

Deze uitspraak geeft precies weer waar Welzijnsschakels voor staan. Mensen kunnen er elkaar echt ontmoeten, door samen leuke activiteiten te doen, maar ook door te praten over wat hen zorgen baart. Steeds terugkerende en gedeelde bekommernissen zijn een teken aan de wand. Heel wat vrijwilligers en deelnemers willen daarom ook buiten de groep in gesprek gaan. Niet vrijblijvend, maar met de bedoeling om tastbare en blijvende verbeteringen in de gemeente te realiseren. Concrete voorbeelden tonen aan dat dat ook lukt: scholen die onbetaalde facturen beter afhandelen, een OCMW dat zijn onthaalruimte anders inricht zodat bezoekers meer privacy hebben, huisartsen die de sociale derdebetalersregeling beter naleven, enzovoort.

Hoe gaan Welzijnsschakelgroepen lokaal in dialoog?

Ze luisteren aandachtig naar de problemen van mensen, ze onderzoeken welke meer algemene knelpunten onder die problemen schuilgaan, ze vormen een dialoognetwerk met andere mensen en organisaties om van die knelpunten actiepunten te maken, en ten slotte gaan ze samen over tot actie om oplossingen te realiseren. Sommige groepen werken er een jaar intensief aan, andere doen het kort en bondig, bijvoorbeeld tijdens een praatcafé.

Hoe ondersteunt Welzijnsschakels groepen bij de lokale dialoog?

Met een team van vrijwillige dialoogondersteuners wil Welzijnsschakels meer groepen intensief begeleiden om lokaal in dialoog te gaan en aan concrete oplossingen te sleutelen. Deze regionale vrijwilligers gaan samen met jullie op weg om van een gedeelde bekommernis in je groep tot een concrete oplossing in je gemeente te komen. Ze bieden begeleiding op maat aan iedere Welzijnsschakelgroep die een dialoog op gang wil brengen. Belangrijk is dat de groep achter alle gezette stappen staat en actief mee aan de kar trekt.



Voor welke groepen zijn de dialoogondersteuners bedoeld?

Voor groepen die een open gesprek willen over het opvangen van en omgaan met bepaalde bekommernissen. Voor groepen die een dialoog willen uitbouwen over een knelpunt dat sterk leeft in hun groep. Voor groepen die een intensief dialoogproces aangingen naar aanleiding van de Welzijnszorgcampagne en lokaal verder willen werken. Voor groepen die... Voor jouw welzijnsschakelgroep?

Waarbij kunnen de dialoogondersteuners jouw groep helpen?

Ze kunnen jullie helpen om je groep beter bekend te maken in de gemeente zodat je een volwaardige gesprekspartner van het beleid kunt worden. Of om in je groep de bekommernissen van mensen in armoede beter op te vangen, om individuele bekommernissen te vertalen in voor iedereen herkenbare knelpunten, om voorstellen te formuleren die het beleid kunnen verbeteren, om een sterk netwerk van medestanders op te bouwen, om meer informatie te krijgen

bij een thema dat leeft in je groep, om in dialoog te gaan met het OCMW, het gemeentebestuur of andere organisaties en voorzieningen in je gemeente, om de gemaakte afspraken verder op te volgen, om...

Ben je nieuwsgierig geworden en wil je graag eens een dialoogondersteuner in je groep uitnodigen? Neem dan contact op met je regioverantwoordelijke van Welzijnsschakels!

(Jozefien)

Dialoog in Zele

Zele, hier werd de coverfoto voor het boek 'Arm Vlaanderen' genomen. Historisch gezien was er in Zele altijd heel veel arbeid in de textiel. Dat betekende hard werken voor weinig geld. Ook vandaag scoort Zele zeer slecht in armoedecijfers. Er zijn weinig leefloners maar te veel mensen leven van een te laag inkomen. Dertig procent van de jongeren verlaat de school zonder diploma.

Welzijnsschakels Zele kiest ervoor om te werken met mensen in armoede, maar dat vraagt wel een blijvende alertheid om mensen in armoede erbij te betrekken. Daarom werkt de groep met verschillende werkgroepjes. Zowel de vrijwilligersgroep als de mensen in armoede die ze bereiken, zijn divers: jong en al wat ouder, gezinnen en alleenstaanden. Na een paar jaar met vooral doe-activiteiten vond de groep het nodig om een stap verder te zetten en ook structureel rond armoede te werken. Maria, Hilde, Vera en Luc vertellen hoe het allemaal vorm kreeg.

Het begon met de vraag vanuit Welzijnsschakels Oost-Vlaanderen om deel te nemen aan een dialoogproces rond sociale bescherming. Daar gingen ze graag op in. 'Omdat wij het belangrijk vinden dat er structureel gewerkt wordt. Je kan met mensen samen komen, wat wij zeker doen, zodat we iets voor mekaar kunnen betekenen en ermee op weg kunnen gaan. Maar we vinden ook dat armoede beleidsmatig moet aangepakt worden zodat er een structurele oplossing kan komen. We zijn doordrongen van de idee dat we niet alleen voor hen maar ook door hen en met hen moeten werken. En dat we ons maatschappelijk zo moeten opstellen dat er verandering komt op alle niveaus, lokaal, provinciaal en federaal.'

Een dialoogproces kent verschillende stappen. De allereerste stap is uiteraard mensen in armoede aanspreken om deel te nemen. Dat gebeurde via huisbezoeken, geen gemakkelijke opdracht. Je vraagt mensen deel te nemen aan een proces waarbij je vertrekt vanuit hun concrete problemen terwijl je niet weet wat de uitkomst zal zijn. Het is dus erg belangrijk ervoor te zorgen dat zij er ook een meerwaarde in zien.

Het dialoogproces zelf start met drie bijeenkomsten onder begeleiding van Cedes (organisatie voor integrale armoedebestrijding). De bedoeling hiervan is om vanuit de persoonlijke verhalen van mensen in armoede de gemeenschappelijke knelpunten samen te brengen. Deze bijeenkomsten vond iedereen het meest ingrijpend. De gesprekken met Cedes vonden plaats met negen mensen in armoede. Vanuit de kern zaten er telkens drie mensen mee rond de tafel: twee schrijvers en een supporter.

HOE WERD HET PROCES MET CEDES ERVAREN?

Als luisteraar: 'Voor mij waren die gesprekken nieuw en heel pakkend. Er waren momenten dat je er echt niet goed van bent als je hoort wat er allemaal gebeurt en wat mensen allemaal tegenkomen. Vooral de confrontatie met de onmacht die je voelt. Ik bedoel daarmee iedereen, hé. Je ziet wat er fout loopt, maar je kunt er toch niets aan doen. Dat was wel hard.'

Als deelnemer: 'Ik zit zelf in kansarmoede, en ik moet zeggen, iedereen heeft die drie avonden 's nachts heel slecht geslapen. Je voelt je niet meer alleen. Het onrechtvaardige dat eraan te pas kwam, dat is verschrikkelijk eigenlijk. Iedereen vroeg: "Heb jij geslapen? Heb jij geslapen?" En niemand had geslapen.'

Als schrijver: 'Ik heb zelf het verslag gemaakt, en ik heb nu toch ondervonden hoe belangrijk dat is. Pas bij het uitschrijven merk je wat er allemaal gezegd is, dan pas dringt het echt door. Als je het allemaal samen zet, merk je pas hoe belangrijk het is om alles te noteren en welk effect het heeft als mensen hun verhaal terugkrijgen. Een verslag is toch wel zeer belangrijk voor de toekomst, wat je ermee gaat doen. Je merkt hoe dringend de verhalen waren, hoe sterk je voelt dat er iets moet gebeuren.'

De aanpak van Cedes is wel zeer bijzonder. Ze creëren een sfeer van vertrouwen, van luisteren naar elkaar en iedereen laten uitspreken. Ze geven je ook heel erg het gevoel van persoonlijke betrokkenheid.

Na deze drie momenten was de interesse van de mensen gewekt en ze wilden echt verder doen en proberen iets te veranderen. 'Want dat heb ik wel geleerd uit die drie momenten met Cedes, het is nu dat het moet veranderen of het zal nooit veranderen. De mensen zeiden: "We hebben onze verhalen in vertrouwen verteld, maar nu willen we dat er iets gebeurt." Dus we konden niet anders.'

Tijdens twee vergaderingen werden de verslagen doorgenomen en werd er gezocht naar gemeenschappelijke thema's. Daarna werd bepaald welke het meest dringend waren. Schulden en werk staken erbovenuit. Later werd ook gezondheid als thema toegevoegd.

HET EERSTE DIALOOGMOMENT

Een dialoog ontstaat wanneer de groep in gesprek gaat met externen (partners) die mee de sleutel voor de oplossing van de problemen in handen hebben. Er werden partners gezocht rond de thema's werk en gezondheid. Op het eerste dialoogmoment waren er mensen van de gemeente, de ziekenfondsen,

een dokter, iemand van de vakbond, de werkwinkel en het OCMW. *'Dit dialoogmoment was nogal flauw. De partners wisten niet goed waar ze zich aan konden verwachten. De vragen waren heel concreet, en daardoor voelden ze zich aangevallen. Ze zaten vooral in de verdediging en ze bleven elk in hun vakgebied. Dat viel wel sterk op, iedereen heeft zijn terrein, maar er is duidelijk geen communicatie met mekaar. We hebben ook gevraagd: "Praten jullie met mekaar?" En ze zeiden: "Neen, dat is onze taak niet." Maar als ze efficiënt willen werken, gaan ze toch samen moeten werken. Ze moeten de nummerkes van hun dossiers loslaten en samenwerken.'* *'Het voornaamste is dat ze nu beseffen dat ze alleen de gevolgen oplossen, maar dat ze niet werken aan de oorzaken. En dat ze moeten samenwerken om daar iets aan te doen.'*

Na dit eerste dialoogmoment werd er binnen de groep een spoedvergadering belegd omdat iedereen zo ontgoocheld was over het resultaat. Iedereen wilde wel verder doen, maar niet op die manier. De groep heeft toen aan de partners een thematisch verslag van de Cedes-bijeenkomsten bezorgd. Aan de hand daarvan konden de partners zich veel beter voorbereiden op het tweede dialoogmoment. Er werd ook aandacht besteed aan de overgang van hulpverleningsrelatie naar dialoogpartner. Dat werd samen met de mensen goed voorbereid en ingeoefend. Er werd uitgegaan van ieders capaciteiten en talenten en daardoor groeide ook hun zelfvertrouwen.

HET TWEEDE DIALOOGMOMENT.

Het tweede dialoogmoment verliep veel beter. Er werd geluisterd naar wat de partners konden doen en wat de groep mee kon helpen verwezenlijken. *'Het probleem is natuurlijk dat de verwachtingen bij de mensen zeer groot zijn en dat je ze dan niet kan inlossen. Mensen vertellen hun verhaal vanuit hun emoties, en niet iedereen legt direct de link die wij leggen naar het beleid en naar structurele veranderingen. Daar moeten de*

mensen nog in groeien.' *'Iedereen heeft zijn verhaal en niet alles kan tegelijk opgelost worden, maar na de tweede bijeenkomst leefde toch sterk het gevoel, als we rond één ding iets kunnen bereiken dat iedereen direct in zijn portemonnee kan voelen, dan staan we toch een heel stuk verder. Ook wat betreft het vertrouwen in Welzijnsschakels Zele. Zo van, kijk die doen echt iets. Al is het maar een korreltje zout, maar dat smaakt dan wel. Dat maakt toch een verschil.'* Er werd een eerste infovergadering georganiseerd waarop alle partners en zorgverstrekkers uitgenodigd werden. Jozefien Godemont heeft toen algemene informatie gegeven rond de verhoogde tegemoetkoming, en daaruit is nu het derdebetalerssysteem overgebleven als actiepunt.

HET DIALOOGPROCES MET EEN DIALOOGONDERSTEUNER.

Voor het derde dialoogmoment is dialoogondersteuner Kristien bij de groep gekomen. Dat betekent dat ze al aanwezig was bij de voorbereiding, ze was er bij elke stap. Kristien pusht en prikkelt de groep en zorgt dat er afspraken worden gemaakt. Ze leidt de dialoogmomenten en brengt inhoud aan. Ze heeft het voordeel dat ze het als buitenstaander bekijkt. Ze is neutraal, ze kan al eens iets meer vragen, ook van de groep. De partners weten dat ze niet voor haar eigen winkel spreekt.

Het is heel positief dat de groep op haar kan rekenen. Maar het is wel belangrijk in functie van de begeleiding dat het klikt tussen de ondersteuner en de groep, en het klikt echt bijzonder goed met haar. Ze is er altijd als de groep haar nodig heeft, dat is een enorme meerwaarde. Ze begeleidt, maar ze dringt zich niet op.

Kristien begeleidde het dialoogmoment met huisartsen en tandartsen. Daarop werd bekeken of het haalbaar zou zijn dat in Zele alle artsen het derdebetalerssysteem zouden toepassen, zodat de patiënt alleen het remgeld betaalt. (= het bedrag dat niet wordt terug betaald door het ziekenfonds) *'Dit moment leerde ons echt wat dialoog*

is, verduidelijken en blijven verduidelijken tot je op dezelfde golflengte zit.' Eerst dachten de artsen namelijk dat we wilden dat ze zich conventioneerden, terwijl wij wilden aangeven dat elke arts het derdebetalerssysteem kan toepassen, of hij nu werkt met de officiële tarieven of niet, (Om de patiënt te beschermen tegen onaangename financiële verrassingen maken de ziekenfondsen afspraken met zorgverleners over de tarieven. Wie het akkoord **aanvaardt, respecteert** de vastgelegde tarieven. Deze zorgverleners noemt men geconventioneerd) Uiteindelijk bleek het een slimme zet dat we ook de thuisverpleging hadden uitgenodigd. Zij werken altijd met de derdebetalersregeling. We hebben hen laten vertellen wat de voor- en nadelen zijn, zodat wij als groep dat niet hoefden te doen. De rol van de thuisverpleging was hier ook belangrijk omdat zij bij de mensen thuis komen en de armoede zien.

Het is belangrijk dat in de dialoog ook de ervaringen van de zorgverstrekkers aan bod komen. *'In de gesprekken tussendoor worden bepaalde problemen gesignaleerd die te maken hebben met kansarmoede. Bijvoorbeeld de preventieve controles bij de tandarts. Als je geen geld hebt, ga je niet op preventieve controle. En als je gaat, krijg je een tandenborstel mee en een jaar later brengen ze die dan terug mee omdat hij versleten is. Terwijl je je tandenborstel om de zes maanden zou moeten vervangen. Maar als je geen geld hebt voor eten, dan vervang je niets wat niet versleten is. Voor tandartsen is het logisch dat je je tandenborstel regelmatig vervangt, ze staan er niet bij stil dat dat niet lukt. Maar als je het zo vertelt, verstaan ze het wel. En ze stellen zelf ook vast, er is een probleem. Dat vond ik toch wel positief, dat ze zo over de brug kwamen. "We luisteren niet alleen, maar we stellen zelf ook vast." Dat vond ik een ferme tegemoetkoming.'*

De groep krijgt nu de kans om op het volgende artsenuitnodiging van Zele de vraag nog een keer concreet te stellen. *'Je merkt dat de dokters wel weten en beseffen dat er een probleem is, maar dat ze ook niet weten wat ze ermee aan moeten. Dat is iets*



waar verder aan gewerkt moet worden.' Een tweede zaak is informatie geven aan mensen in armoede. Het is belangrijk dat de mensen die het nodig hebben, weten waar ze recht op hebben en dat is bij velen een probleem. *'We gaan de mensen informeren: "Als je code eindigt op 1, dan heb je het recht om de derdebetalersregeling te vragen." We gaan een kaartje maken dat ze mee kunnen nemen naar de dokter. Dan kunnen ze dat kaartje afgeven en hoeven ze het niet zelf te vragen. De zorgverstrekkers willen graag dat dat geregeld wordt met het OCMW. Als het OCMW wil meewerken, zullen ook de afspraken met de zorgverstrekkers makkelijker verlopen.'*

Ook tussen de dialoogmomenten door wordt er verder gewerkt. Via telefoon en persoonlijke contacten wordt het systeem uitgelegd aan zorgverstrekkers. *'Het feit dat we ook naar hen en naar hun soms zeer negatieve verhalen luisteren, is heel belangrijk. Zo hoorde Vera bij de apotheker dat alle kansarmen profiteurs zijn. Als je dat vanuit je eigen ervaringen kunt weerleggen, en tegelijkertijd aandacht hebt voor zijn verhaal, dan zie je dat er wel begrip komt.'*

Eind juni komt er een nieuw dialoogmoment waarbij heel ruim zal worden uitgenodigd. Zowel bij de zorgverstrekkers als bij de mensen in armoede. De Welzijnsschakel zal op die bijeenkomst in detail overlopen wat er gedaan werd, wie eraan meewerkte en waarom. En ze hopen dan ook al de eerste concrete stappen te kunnen voorstellen, zoals het kaartje.

DE NEVENEFFECTEN

Na de Cedes-bijeenkomsten gingen een aantal deelnemers getuigen in een school. *'Dat is heel moeilijk, maar de bijeenkomsten hebben ons wel geholpen om ons verhaal te vertellen. Dat is naast het dialoogproces misschien wel het belangrijkste resultaat, dat mensen hun verhaal kunnen en durven doen, op hun manier. Dat er geluisterd wordt en dat er van daaruit echt in dialoog kan worden gegaan.'*

'Communicatie met mekaar is zeer belangrijk en we merken dat mensen onderling mekaar ook gaan ondersteunen, en dat is zeker gegroeid door het proces. Het vertrouwen is gegroeid, mensen voelen zich niet meer alleen in hun situatie. In de Welzijnsschakel wordt naar mij geluisterd. Hier durf ik mijn mond opendoen. Maar die relaties groeien omdat iedereen gelijk is. Er wordt ook concreet gewerkt, mensen willen betrokken worden, willen meewerken.'

Het concrete effect van dit dialoogproces zal pas over enkele jaren zichtbaar zijn, maar de kleine verwezenlijkingen zullen stap voor stap veranderingen teweegbrengen. Belangrijk is dat we er samen iets aan kunnen doen. De schaamte voor armoede is groot, maar binnen de Welzijnsschakels vinden mensen in armoede bondgenoten. Ze ervaren dat ze er niet alleen voor staan,

dat er mensen naast hen staan. Als je zelf niet in armoede leeft, kun je wel bondgenoot zijn, maar nooit lotgenoot. Maar het sterke is dat bondgenootschap je over lotgenootschap heen tilt. Samen met, niet voor.



Data startavonden Welzijnszorg

Antwerpen	07/10/2014 Provinciaal Vormingscentrum Smekenstraat 61 • 2390 Oostmalle
West-Vlaanderen	09/10/2014 VIVES Doorniksesteenweg 145 • 8500 Kortrijk
Oost-Vlaanderen	07/10/2014 08/10/2014 Parochiecentrum Seleskest Sint-Salvatorstraat 38 • 9000 Gent
Limburg	08/10/2014 Scholen Kindsheid Jesu Kempische Steenweg 400 • 3500 Hasselt
Vlaams-Brabant	06/10/2014 CC De Zandloper Kaasmarkt 75 • 1780 Wemmel 13/10/2014 Provinciehuis Vlaams-Brabant Provincieplein 1 • 3010 Leuven

TEKSTEN

Diederik Janssens, Jozefien Godemont
en Marja Hermans, met dank aan
Welzijnsschakels Zele

VORMGEVING

Gevaert Graphics

FOTO'S

Archief Welzijnsschakels
en Archief Welzijnszorg

DRUKWERK

Gevaert Graphics

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER

Diederik Janssens, Huidevettersstraat 165,
1000 Brussel

WELZIJNSSCHAKELS VZW

Huidevettersstraat 165
T 02 502 55 75
F 02 502 58 09
info@welzijnsschakels.be
www.welzijnsschakels.be



welzijnsschakels

ELKE SCHAKEL TELT