

Datum: 31/08/2009
Auteur: Dieter Burssens
Versie: definitief
Herkomst: steunpunt & werkgroep ervaringsdeskundigen
Doel: ter informatie
Bestemming: sector

De rijkdom van ervaringsdeskundigen in de armoede

INHOUDSOPGAVE

0.	INLEIDING	3
1.	EEN MISSING LINK IN HET ALGEMEEN WELZIJNSWERK?.....	4
1.1.	De missing link als bron van misverstanden.....	4
1.2.	De verschillende gezichten van de missing link	4
1.3.	De missing link binnen het algemeen welzijnswerk.....	7
1.4.	De missing link: exclusief voor armoede?	7
2.	WERKEN AAN DE MISSING LINK: STRATEGIEËN	8
3.	DE MISSING LINK EN ERVARINGSDESKUNDIGEN	9
3.1.	Wie is ervaringsdeskundig?	9
3.2.	Pas ervaringsdeskundig mits een opleiding?	9
3.3.	Ervaringsdeskundigen in/en het algemeen welzijnswerk	11
3.4.	Wat dóet een ervaringsdeskundige in het algemeen welzijnswerk?	12
4.	RANDVOORWAARDEN.....	13
4.1.	Ondersteuning van de ervaringsdeskundige.....	13
4.2.	Ondersteuning van de organisatie	14
4.3.	Tijdsinvestering	15
4.4.	Een duidelijke plaats in het team	15
4.5.	Opdracht op maat van de ervaringsdeskundige	16
4.6.	Een brede aanpak van de missing link.....	16
	BIBLIOGRAFIE	17



0. INLEIDING

Sedert 2000 zijn 27 autonome CAW's een specifieke plaats gaan verwerven in het zorglandschap van de Vlaamse Gemeenschap. Het algemeen welzijnswerk ambieert daarbij een sterke eerste lijn in de welzijnszorg. Bijzondere kenmerken van dit aanbod zijn onder meer de laagdrempeligheid ervan en de aandacht voor de meest kwetsbare burgers in onze samenleving. (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2006)

Een prima ambitie. Maar ze realiseren vraagt een voortdurende en doorgedreven investering. We bereiken immers níet alle kwetsbare burgers. En als we ze wél willen bereiken vraagt dat bijkomende inspanningen. Deze moeilijke opdracht is namelijk nooit 'af'. In deze tekst wordt een strategie besproken die de bereikbaarheid van het algemeen welzijnswerk moet vergroten voor generatie-armen.

Deze bijdrage bespreekt hoe op een kwaliteitsvolle manier ervaringsdeskundigen in de armoede kunnen worden ingeschakeld binnen de werkingen van het algemeen welzijnswerk. In verschillende werkingen van het algemeen welzijnswerk worden vandaag al ervaringsdeskundigen ingezet. Meestal nog als stagiair, maar ook met een arbeidscontract en op enkele plaatsen als vrijwilliger. (Cautaers, 2008) Met deze ervaringsdeskundigen mikken we op de problematiek van het niet-bereiken van mensen in armoede en de moeizame zoektocht naar een passende hulpverlening. Mensen in armoede vormen een specifieke aandachtsgroep voor het algemeen welzijnswerk. Dat richt zich weliswaar naar alle lagen van de bevolking. Maar wanneer mensen ook op de (private) markt een vergelijkbaar aanbod kunnen krijgen, zal het algemeen welzijnswerk in zijn aanbod voorrang geven aan de financieel zwakkeren. (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2006) Niet enkel omdat een beperkte financiële draagkracht bepalend is om hulp te kunnen mobiliseren. Maar ook omdat armoede veel verder gaat dan louter de financiële problematiek. Armoede combineert verschillende vormen van sociale uitsluiting: zowel op het vlak van inkomen, als op andere domeinen zoals arbeid, onderwijs, wonen, gezondheid, rechtsbedeling, collectieve voorzieningen en cultuur. (Vranken et al., 1999) Het betreft een groep mensen die, omwille van de meer-voudige kwetsbaarheid, terecht een bijzondere aandacht vraagt binnen het algemeen welzijnswerk.

Alvorens in te gaan op de methodiek van ervaringsdeskundigen, wordt de problematiek beschreven waarop deze methodiek een antwoord wil zijn. We beschrijven welke obstakels de aansluiting tussen hulpverlener en armen bemoeilijken, en gaan op zoek naar wegen om deze missing link te overbruggen. Wat betekent de missing link in het algemeen welzijnswerk? En welke initiatieven worden vandaag al opgezet door CAW's om de laagdrempeligheid ook te verzekeren voor armen? Daarna wordt de methodiek van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting toegelicht. De mogelijkheden en meerwaarde ervan komen aan bod, naast potentiële knelpunten en de randvoorwaarden waaraan best voldaan is opdat ervaringsdeskundigen op een zinvolle, maar ook respectvolle en veilige manier kunnen worden ingezet.



1. EEN MISSING LINK IN HET ALGEMEEN WELZIJSWERK?

1.1. De missing link als bron van misverstanden

De specifieke ambitie om de kwetsbare groep van armen te bereiken bestaat veel langer dan vandaag. Verder in deze tekst komen reeds bestaande initiatieven aan bod die deze ambitie helpen waarmaken. Maar het blijft een on-af werk. Vele armen blijven (voorlopig) ver weg van ons hulpverleningsaanbod. De vraag rijst dan waaróm we ze niet bereiken. Welke drempels of obstakels bestaan er die de weg naar het aanbod van het algemeen welzijnswerk bemoeilijken?

Een belangrijke concept in dat verband werd ontwikkeld door De Cirkel vzw. Die introduceerde de term 'missing link' en verwijst daarmee naar een structurele kloof die bestaat tussen professionele hulpverleners enerzijds en armen anderzijds. (De Cirkel, 1996) Aan beide zijden van de missing link leeft men in een andere wereld. De verschillende leefwereld waaruit armen en niet-armen komen, leidt tot tal van misverstanden, wederzijds onbegrip en het niet vinden van aansluiting bij elkaar.

Willen we het algemeen welzijnswerk ook laagdrempelig(er) maken voor deze deelgroep uit onze samenleving, dan kan men niet voorbij aan de problematiek van de missing link.

Maar wat moeten we ons concreet bij de missing link voorstellen?

1.2. De verschillende gezichten van de missing link

Een verschil in subcultuur, een verschil in achtergrond

In de eerste plaats is men het er grotendeels over eens dat de missing link ontstaat doordat de arme enerzijds en de niet-arme hulpverlener of de niet-arme beleidsmedewerker anderzijds (verder spreken we van "niet-armen") in een verschillende subcultuur opgroeien en leven. Ieder krijgt vanuit de eigen culturele achtergrond andere kennis, vaardigheden en regels aangeleerd.

Wanneer mensen met een verschillende culturele achtergrond elkaar ontmoeten ontstaan daardoor misverstanden. Men begrijpt elkaar verkeerd. Verwachtingen ten aanzien van elkaar sluiten niet aan en worden niet ingelost. Het verschil in (sub)culturele achtergrond vormt een belangrijk obstakel bij het ontwikkelen van een zinvolle hulpverlenings- of dienstverleningsrelatie.

De missing link gaat ook over het belangrijke verschil tussen armen en niet-armen wat betreft hun achtergrond, de levensgeschiedenis die zij met zich meedragen. De bagage die armen met



zich meeslepen betreft een jarenlange opeenstapeling van negatieve ervaringen, van pogingen om uit de miserie te raken, van verdriet en pijn. Die bagage laat armen niet los en die dragen zij mee met elke stap die zij proberen te zetten in hun verdere leven. Hulpverleners of beleidswerkers zien niet altijd die bagage, of beseffen niet hoe die bagage ook intervenueert in de relaties die men met armen aanknoopt.

De missing link in 'vijf kloven'

Frans Spiesschaert (2005) onderscheidt in de missing link vijf kloven. Iedere kloof beschrijft uitersten en zal daarom niet altijd bij iedere arme van toepassing zijn zoals hieronder beschreven. Maar de duurzaamheid, het structurele van de problematiek van de missing link zit wel degelijk in het feit dat bij vele mensen zich een combinatie van onderstaande kloven voordoet.

De **structurele kloof en participatiekloof** wijst erop dat armen verstoken blijven van basisrechten, zoals het recht op onderwijs, het recht op huisvesting, het recht op een gezin, het recht op gezondheid, het recht op maatschappelijke dienstverlening, het recht op recht, het recht op cultuur, het recht op werk en het recht op bestaanszekerheid. Bovendien worden zij door de sociale uitsluiting verhinderd om op een volwaardige manier te participeren aan de samenleving en dus greep te krijgen op de problemen waar zij mee te maken krijgen. Zo komen zij in een afhankelijkheidspositie terecht en aan de onderkant van elke sociale relatie.

De **gevoelskloof** verwijst naar de gekwetste binnenkant van de arme. Hoewel armen een enorme drang voelen om 'erbij' te horen, voelen zij zich niet aanvaard en leven zij in schaamte, met gevoelens van vernedering en vanuit een sterk minderwaardigheidsgevoel.

Armen weten ook zeer weinig van de leefwereld van de modale burgers, zelfs van de voor ons zo evidente zaken. Dat is de **kenniskloof**. En niet alleen weten niet-armen niet dat armen deze kennis niet bezitten. Ook de armen zelf beseffen niet dat zij een tekort aan kennis hebben, en weten dus niet welke vragen zij kunnen stellen.

De **vaardigheidskloof** verwijst naar de vaardigheden die armen nooit aangeleerd kregen. Het gaat om vaardigheden die nochtans nodig zijn om zich in de samenleving te kunnen handhaven, zoals sociale vaardigheden, geldbeheer, de administratie bijhouden, het huishouden organiseren, opvoeden.

De **krachtenkloof** gaat over enkele bijzondere sterkten van armen die men vaak niet ziet. Armen hebben vaak een enorme draagkracht, waarbij zij zelfs in de meest onmogelijke en chaotische omstandigheden het hoofd boven water kunnen houden. Wat men ook vaak niet ziet, maar toch bij vele armen aanwezig is, is een blijvende motivatie om hun situatie te verbeteren

Enkele bijkomende krachten van armen betreffen de open en directe communicatie die ze hante-



ren, met veel aandacht voor het gevoelsmatige. Bovendien tonen vele armen zich ook erg solidaire mensen.

Een interactionistische kijk op het ontstaan van de missing link

De oorzaken voor het bestaan van de missing link en de daaruit voortvloeiende gevolgen kan je niet toeschrijven aan de armen zelf, noch kan je de verantwoordelijkheid louter en alleen bij de bredere samenleving leggen.

Aan de kant van de bredere samenleving is er een structureel probleem dat zich niet alleen laat verklaren door een gebrek aan kennis om met de armoedeproblematiek om te gaan. Er zijn ook uitsluitingsdynamieken werkzaam die de kloof met armen systematisch in stand houden.

Ook aan de kant van de armen ontbreken niet alleen kennis en vaardigheden om zich in de samenleving te handhaven. Negatieve ervaringen met maatschappelijke instellingen liggen aan de basis van een sterk ontwikkeld wantrouwen. En er worden ook (overlevings)strategieën ontwikkeld die de kloof mee in stand houden.

De missing link is aldus interactionistisch te begrijpen. Het is in de wisselwerking tussen armen en niet-armen dat de kloof ontstaat. Aan beide kanten van de kloof vind je elementen die de missing link tot stand brengen en houden. Er is wederzijds gebrek aan kennis, wederzijds onbegrip, wederzijds afhaken, enzovoort.

Er is bijgevolg nood aan initiatieven die op beide niveaus veranderingen nastreven.

De missing link: exclusief voor generatie-armen?

De kernidee achter de missing link is erg herkenbaar voor wie in de hulpverlening staat. Wie werkt met mensen uit verschillende culturen of subculturen, stoot steevast op gelijkaardige misverstanden of onderling onbegrip, omdat men elkaars perspectief niet begrijpt. Dat is zeker geen uniek gegeven voor het werken met generatie-armen. Het ligt voor de hand dat vele aspecten die in deze tekst worden besproken, kunnen inspireren om ook de kloof te dichten met andere cliëntengroepen, zoals mensen van allochtone afkomst, druggebruikers, mensen in de prostitutie, enzovoort.

Maar daar gaat deze visietekst dus niet over. In deze bijdrage focussen we op de missing link zoals die zich voordoet bij generatie-armen in België, en op het inschakelen van ervaringsdeskundigen in de armoede als antwoord daarop. Het is binnen deze problematiek dat men veruit het verst staat qua onderzoek en methodiekontwikkeling. Maar het wordt bijzonder boeiend om op termijn het hier gebrachte verhaal ook te vertalen naar andere cliëntengroepen.



1.3. De missing link binnen het algemeen welzijnswerk

De missing link is een complex concept. Het wordt gekenmerkt door discrepanties tussen armen en niet-armen op zeer verschillende vlakken. Er zijn zowel cognitieve en emotionele aspecten aan verbonden, als discrepanties op het vlak van vaardigheden en krachten. Deze discrepanties kunnen zowel het gevolg van uitsluiting zijn, als de oorzaak van nieuwe vormen van uitsluiting. Het is een spinnenweb van met elkaar interagerende componenten.

Met andere woorden: de missing link kan je niet zomaar 'zien'. De missing link kan je ook niet 'meten'. We kunnen dus ook voor het algemeen welzijnswerk niet aangeven in welke mate CAW's op die missing link botsen. We kunnen ook niet meten hoe 'groot' de missing link is, en of CAW's op dat vlak beter doen dan andere instellingen of organisaties.

Maar er zijn zeker indicaties te vinden die wijzen op het bestaan van de missing link, ook in het algemeen welzijnswerk. Bepaalde situaties of gebeurtenissen kun je als symptomen begrijpen van een mank lopende relatie tussen armen en het aanbod dat zij binnen het CAW krijgen.

We overlopen enkele mogelijke indicatoren van een missing link. Als zich één of meer van de volgende situaties voordoen, kan dat gezien worden als een knipperlicht, een aanwijzing dat de missing link mogelijk speelt.

Bijvoorbeeld als zou blijken dat (het aanbod van) het algemeen welzijnswerk onbekender is bij armen in vergelijking met niet-armen. Wanneer we vaststellen dat armen minder gemakkelijk met hun hulpvraag bij het CAW aankloppen in vergelijking met andere groepen uit de samenleving. Dat zijn mogelijk symptomen van de missing link. Blijkbaar blijven er drempels bestaan die maken dat het aanbod (nog) niet tot bij mensen in armoede komt.

Maar ook als armen wél binnen de vier muren van het CAW geraken. In welke mate wordt het opgestartte hulpverleningsproces bevredigend afgerond? De mate waarin armen meer afhaken dan andere cliënten is een indicator. Of wanneer zowel armen als hulpverleners minder vaak tot bevredigende resultaten komen dan men over het algemeen met cliënten bereikt, zijn mogelijk symptomen van de missing link. Wat loopt er fout in het hulpverleningsproces? Waar zitten de verschillen in verwachting ten aanzien van elkaar?

Verder kan de missing link zich ook veruitwendigen als frustratie bij zowel hulpverleners als armen. De mate waarin hulpverleners ontgoocheld zijn in cliënten die in armoede leven. Of wanneer armen teleurgesteld zijn in hulpverleners. De frustraties die zich bij beide partijen opkropen en leiden tot afhaken, maar die ook tot kwaadheid, en soms tot agressie leiden. Het zijn stuk voor stuk potentiële gevolgen van het niet begrijpen van elkaar, van de kloof die tussen de leefwerelden bestaat. Een kloof die niet van de ene op de andere dag te overbruggen is.

1.4. De missing link: exclusief voor armoede?

Zoals de missing link hoger wordt beschreven doet dat ongetwijfeld een belletje rinkelen bij mensen die ook met andere (sub)culturen werken. Ook bijvoorbeeld wie werkt met allochtonen zal vaak op een gelijkaardige kloof stoten, met gelijkaardige misverstanden en uitsluitingsmechanis-



men die zich op dezelfde manier gedragen. Het lijkt absoluut de moeite om in de toekomst verder te exploreren in welke mate dit verhaal kan worden open getrokken naar de bredere thematiek van diversiteit en multiculturaliteit.

Maar vooralsnog blijft deze tekst focussen op het bereiken van generatie-armen. Het is voorlopig enkel op dat vlak dat de theorievorming, de praktijk met ervaringsdeskundigen en het onderzoek eromtrent ten volle zijn uitgebouwd.

2. WERKEN AAN DE MISSING LINK: STRATEGIEËN

Verder in deze tekst bespreken we het inschakelen van ervaringsdeskundigen als strategie om te werken aan deze problematiek. Maar het is zeker niet de enige manier om daar werk van te maken. Ook nu al wordt er op verschillende manieren gewerkt aan het bereiken van de groep armen, en aan laagdrempeligheid in het algemeen.

We zetten er enkele op een rij.

Inloopcentra betekenen, als ontmoetingsplaats voor mensen die binnen verschillende levensdomeinen worden uitgesloten, een verlaging van de drempel naar verdere hulpverlening. De mogelijkheid om in een aangename sfeer, vrijblijvend te genieten van ontmoetingsactiviteiten schrikt minder af dan meteen de stap te zetten naar werkingen die een meer concreet hulpverleningsaanbod uitstallen.

Empowerment heeft een centrale plaats gekregen in de hulpverleningsvisie binnen het algemeen welzijnswerk. Men wil de aanwezige krachten bij hulpvragers versterken zodat hun inherente capaciteit om oplossingen te vinden vergroot. Bij armen moet deze hulpverleningsattitude vermijden dat zij afhankelijk worden van de hulpverlening, of het gevoel krijgen de greep over hun eigen leven te verliezen.

Het algemeen welzijnswerk voorziet in het onthaal de mogelijkheid om **directe hulp** te bieden. De onthaalfunctie is geen loutere inleiding naar begeleiding of het nagaan of een begeleiding nodig is. Vraagverduidelijking en onmiddellijke hulp kan een volwaardig einddoel zijn. Zo streeft het algemeen welzijnswerk het principe van de 'minst ingrijpende hulp' na. Dit aanbod van directe hulp kan minder bedreigend overkomen voor armen, die weliswaar met een kluwen van problemen kampen, maar een langdurige(r) begeleiding niet zien zitten.

Hier en daar wordt ook overwogen om meer **outreaching** te werken. De hulpverlening wacht dan niet langer tot de cliënt de eerste stap naar hulpverlening zet, maar zal zelf een stap zetten tot bij de cliënt. Ook in deze hulpverleningsoptie zitten mogelijkheden om het aanbod voor armen toegankelijker te maken.



Ook door **cliëntparticipatie** te verzekeren in een werking kan worden gewerkt aan het dichten van de missing link. Zo bestaan er verschillende vormen van groepswerking (moedergroepen, bewonersgroepen...) waarin cliënten samen op zoek gaan naar oplossingen voor hun problemen.

Medewerkers van CAW's kunnen zich ook verdiepen in de armoedeproblematiek via **vorming of opleiding**. Onder meer het project Bind-Kracht biedt vormingen voor hulpverleners en vrijwilligers die mensen in armoede begeleiden. Doordat men in deze vorming ook ervaringsdeskundigen inschakelt, leer je als deelnemer het perspectief van hulpvragers in armoede kennen. Er wordt ook gewerkt aan houdingen en vaardigheden om emancipatorisch en krachtengericht te werken met mensen in armoede. (Vansevenant et al., 2008)

Ook de provinciale Teams voor Advies en Ondersteuning van vzw De Link zijn een manier om de armoedeproblematiek in een organisatie binnen te brengen. Deze teams bestaan deels uit ervaringsdeskundigen en worden ad hoc, voor kortere of langere tijd ingeschakeld ten behoeve van het beleid of hulp- en dienstverlening aan mensen in armoede. (De Link, 2007)

3. DE MISSING LINK EN ERVARINGSDESKUNDIGEN

3.1. Wie is ervaringsdeskundig?

Het inzetten van ervaringsdeskundigen is een methodiek om de kloof tussen armen en voorzieningen te helpen overbruggen.

Concreet zijn ervaringsdeskundigen mensen die zelf, van bij de wieg, in armoede hebben geleefd. Zij hebben armoede in de diepte ervaren, met ervaringen van sociale uitsluiting, uit-huis-plaatsing of andere kwetsende aan armoede gerelateerde gebeurtenissen. Maar het volstaat niet om deze diepere armoede te kennen. De ervaringsdeskundige is iemand die deze ervaring heeft verwerkt, en een stuk is ontgroeid. Hij heeft de eigen ervaringen ook verruimd naar hoe anderen armoede hebben beleefd. Tenslotte kan de ervaringsdeskundige deze verruimde armoede-ervaring deskundig aanwenden in verschillende settings ter bestrijding van de armoede. (De Cirkel, 1996; Vandenbempt & Demeyer, 2003)

3.2. Pas ervaringsdeskundig mits een opleiding?

Een cruciale vraag is of de ervaringsdeskundige een specifieke opleiding móet genoten hebben. Er valt veel voor te zeggen om ook armen in te schakelen zonder dat zij de opleiding volgden. Er zijn armen die zelfstandig een groeiproces doormaken en die van nature de nodige capaciteiten en kwaliteiten bezitten om de functie van ervaringsdeskundige zinvol in te vullen. Een opleiding is



dus niet de enige manier om deskundig te worden (zie o.a. Vandenbempt & Demeyer, 2003).

Maar het werk als ervaringsdeskundige vraagt niet enkel deskundigheid. Met de opleiding wil men ook bewaken dat de arme, na een leven van diep verdriet en vele kwetsingen, niet opnieuw een negatieve kwetsende ervaring opdoet. Dat risico is reëel voor wie als ervaringsdeskundige wordt ingeschakeld. Door zich teveel te willen geven, door zich verantwoordelijk te voelen voor cliënten, door negatieve reacties vanwege cliënten of collega's uit het team, door andere of te hoge verwachtingen vanuit een organisatie, kan een ervaringsdeskundige ontgoocheld geraken, afhaken en zodoende een bijkomende negatieve ervaring te verwerken krijgen. De opleiding wil toekomstige ervaringsdeskundigen daar tegen wapenen.

Hoewel armen zeker gebaat zijn door te groeien in een functie als ervaringsdeskundige wegen de baten niet op tegen het zeer reële risico dat het een nieuwe kwetsende ervaring wordt. Een opleiding tot ervaringsdeskundige is daarom ten zeerste aan te raden alvorens als ervaringsdeskundige aan de slag te gaan. En zelfs mét opleiding is niet gegarandeerd dat de ervaringsdeskundige zijn ervaring voldoende heeft verwerkt en voldoende gewapend is om bijkomende kwetsing te vermijden.

Niet-opgeleide armen kunnen uiteraard wél tewerkgesteld worden in andere functies. Maar om de specifieke functie van ervaringsdeskundige in te vullen (zie verder) - waarbij armen zich bijzonder kwetsbaar opstellen – moet de arme voldoende gewapend zijn. Als men tóch opteert om een niet-opgeleide ervaringsdeskundige in te zetten, wordt het erg belangrijk in voldoende mate na te gaan in welke mate de persoon zijn verleden heeft verwerkt en welke deskundigheid reeds werd opgebouwd.

Van een ervaringsdeskundige die opgeleid is, weet je dat het iemand is die:

- (1) armoede van jongsaf aan den lijve ervaren heeft;
- (2) zijn eigen ervaring deels heeft verwerkt;
- (3) de eigen ervaring heeft getoetst aan en verruimd met die van anderen;
- (4) een aantal inhouden, methoden, vaardigheden en attitudes heeft aangeleerd om de verruimde armoede-ervaring deskundig aan te wenden in alle sectoren die met armoede te maken krijgen. (Spiesschaert, 2005)

Maar de opleiding biedt nog méér aan ervaringsdeskundigen. De opleiding wil ook ervaringsdeskundigen wapenen tegen enkele valkuilen die zich in de job kunnen voordoen: (te) hoge of onjuiste verwachtingen, het inschakelen van ervaringsdeskundigen als crisismanagers die de hele armoedeproblematiek moeten oplossen, de verwachting dat de ervaringsdeskundige zich onvoorwaardelijk achter de maatschappelijke functie van de dienst schaaft, in plaats van te zoeken naar achtergrond, context en begrip van de situatie van de arme. Het zijn maar enkele van de bekende valkuilen die zich openen bij het inschakelen van ervaringsdeskundigen. De opleiding bereidt ervaringsdeskundigen daar op voor, maar is op dat vlak nooit af. Zelfs na de opleiding moeten ervaringsdeskundigen nog een heel groeiproces doorlopen. Wanneer zij worden ingeschakeld moet er blijvend ruimte zijn om dit groeiproces voort te zetten. Maar het omgaan met de genoemde valkuilen is niet enkel met opleiding aan te pakken. Het vraagt daarnaast ook om de verzekering van enkele belangrijke randvoorwaarden voor het inschakelen van ervaringsdeskundigen (zie verder).



De hierboven gepresenteerde omschrijving onderscheidt de ervaringsdeskundige van zowel armen die niet tot verwerking, verruiming en deskundigheid zijn gekomen, als van niet-armen die mogelijk heel wat deskundigheid op het thema hebben opgedaan, maar de doorleefde ervaring ontbreken. Een ervaringsdeskundige voldoet aan de vier kenmerken zoals beschreven door Spiesschaert. Wie een ervaringsdeskundige wil inschakelen, kiest bij voorkeur voor de opgeleide ervaringsdeskundige om het risico op bijkomende kwetsing zoveel als mogelijk in te dijken.

3.3. Ervaringsdeskundigen in/en het algemeen welzijnswerk

De visie achter de methodiek van ervaringsdeskundigen bevat heel wat elementen die in sterke mate overeen komen met de hulpverleningsvisie binnen het algemeen welzijnswerk.

Zo staat het concept empowerment centraal in de methodiek. Men kiest resoluut voor het versterken van aanwezige krachten binnen de arme om tot oplossingen voor problemen te komen.

De bedoeling is tevens met deze methodiek tot een vraaggestuurde zorg op maat te komen. En men geeft het perspectief van –in dit geval arme- cliënten een uitdrukkelijke plaats bij het ontwikkelen van het hulpaanbod.

Deze aspecten van visie vinden we zowel terug binnen het algemeen welzijnswerk (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2006) als bij het beschrijven van de meerwaarde van de methodiek van ervaringsdeskundigen. Tine Van Regenmortel (2004) situeert die meerwaarde op verschillende niveaus:

De ervaringsdeskundigen krijgen een positiever zelfbeeld, voelen zich sterker, krijgen meer inzicht in de structurele dimensie van armoede, en verwerven meer keuze- én controlemogelijkheden in het eigen leven.

Hulpverleners worden gestimuleerd tot zelfevaluatie en ondergaan een groeiproces. Met ervaringsdeskundigen kunnen zij hun aanbod beter laten aansluiten bij de vragen van arme cliënten. En ervaringsdeskundigen kunnen het onderling begrip en vertrouwen tussen arme cliënten en de niet-arme hulpverlener verbeteren.

Zowel organisaties als beleidsstructuren worden door de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen voortdurend gesensibiliseerd over de armoedeproblematiek. Dat geeft niet enkel een beter inzicht in de problematiek, maar stimuleert ook tot blijvende aandacht voor participatie van de doelgroep en tot signalering omtrent de structurele componenten van de armoedeproblematiek. Maar met de ervaringsdeskundige worden zeker niet enkel veranderingen nagestreefd op het niveau van de organisatie of van het beleid. Ook bij de cliënten zelf worden stappen gezet om de kloof te dichtten, om de kant van hulpverleners en organisatie beter te begrijpen, om aansluiting te vinden bij het aanbod. Andere arme cliënten profiteren ook mee van het empoweren van de ervaringsdeskundige, door onder gelijken een positief voorbeeld te zien.

Eerder overliepen we reeds enkele initiatieven die de laagdrempeligheid van het algemeen wel-



zijnswerk willen verbeteren. Het inschakelen van ervaringsdeskundigen is een bijkomende strategie die kan worden toegepast.

In vergelijking met andere strategieën om de missing link tussen armen en niet-armen te overbruggen (zie hoger) is het inschakelen van ervaringsdeskundigen meer indringend. De ervaringsdeskundige brengt door zijn voortdurende aanwezigheid continu de binnenkant van armoede in beeld, werkt aanklappend en legt aanhoudend veroorzakers van de missing link bloot. De ervaringsdeskundige stimuleert op die manier een blijvende waakzaamheid voor de missing link, die als continue spelbreker dreigt op te duiken in de relatie tussen hulpverlening en armoede.

3.4. Wat doet een ervaringsdeskundige in het algemeen welzijnswerk?

Een ervaringsdeskundige is geen hulpverlener. Zijn opdracht is van een heel andere aard. Eerder dan het bereiken van hulpverleningsdoelstellingen, willen we met ervaringsdeskundigen verzeke- ren dat de missing link die doelstellingen zo weinig mogelijk in de weg staat. Hoe ervaringsdes- kundigen de problematiek van de missing link concreet aanpakken, kan heel verschillend zijn.

Ervaringsdeskundigen worden bij heel diverse opdrachten ingeschakeld: bij individuele onder- steuning en begeleiding, bij groepswerk, bij beleidswerk (binnen een organisatie of koepel), bij onderzoek en vorming, bij supervisie en advies (naar armen, hulpverleners, beleidsmensen of medewerkers uit andere sectoren). (Van Regenmortel et al., 2004) Maar zij doen daar niet hetzelfde als de niet-arme hulpverleners, beleidsmedewerkers, dienstverleners of andere beroepskrach- ten. Ervaringsdeskundigen nemen binnen hun werk volgende functies op (De Link, 2007):

- Drempelverlagend werken: Ervaringsdeskundigen kennen de leefwereld van de armen zo goed dat ze vaak sneller en diepgaander contact hebben met mensen uit de doelgroep. Ze herkennen elkaar en spreken als het ware dezelfde taal.
- Ondersteunen: Armen hebben meer het gevoel gehoord te zijn door ervaringsdeskundigen, omdat die de vraag achter de vragen kunnen relateren aan eigen ervaringen, maar ook omdat zij hebben geleerd het verhaal te verruimen naar armoede-ervaringen van andere mensen. De erva- ringsdeskundige bewaakt ook dat de cliënt betrokken wordt en blijft bij het totstandkomen van de oplossing voor zijn probleem.
- Tolken: Ervaringsdeskundigen geven voortdurend informatie over wat armoede van binnenuit betekent. Zij verduidelijken de leefwereld van armen en leggen uit hoe bepaalde situaties ontstaan of te begrijpen zijn.
- Bemiddelen: Het gaat hierbij niet om de formele bemiddeling volgens strikte procedures die wordt ingezet voor ernstige conflicten. Maar op het informele niveau, bij kleinere incidenten of misverstanden, dichtbij de cliënten en hulpverleners kan de ervaringsdeskundige vaak een bemid- delende rol opnemen. Doordat de ervaringsdeskundige het vertrouwen geniet van zowel de cliënt als van de organisatie is hij goed geplaatst om een brugfunctie op te nemen wanneer de commu- nicatie moeilijk loopt tussen hulpverleners en beleidsmakers enerzijds en mensen die in armoede leven anderzijds.
- Kritische functie/signaalfunctie: Bij het ontwikkelen van beleid, het uitvaardigen van nieuwe



maatregelen of het opzetten van acties, kunnen ervaringsdeskundigen aangeven wat de slaagkansen of de (neven)effecten kunnen zijn bij mensen die in armoede leven.

Het is niet zo dat de ervaringsdeskundige deze opdrachten op zijn eentje opneemt en bijvoorbeeld gerichte feedback geeft of commentaar levert. Deze opdrachten worden waargemaakt in dialoog met de hulpverleners of beleidsmedewerkers. Zij gaan samen zoeken met de ervaringsdeskundige waarom verschillende betrokken mekaar niet begrijpen. De inbreng die ervaringsdeskundigen kunnen doen, komt pas tot zijn recht als men een proces durft aangaan met de ervaringsdeskundige.

Het is zeker ook niet zo dat iedere ervaringsdeskundige ál deze opdrachten kan waarmaken. Het hangt af van de individuele capaciteiten en de evolutie in zijn groeiproces of moeilijkere opdrachten, zoals bijvoorbeeld bemiddelen, door de ervaringsdeskundige kunnen worden opgenomen.

En ja, ervaringsdeskundigen evolueren. Door lang in de praktijk te staan, door de opvolging en intervisie, en door bijkomende opleidingen te volgen zie je bij ervaringsdeskundigen dat de kennis en vaardigheden toenemen. Soms zelfs in die mate, bijvoorbeeld doordat de ervaringsdeskundige een opleiding maatschappelijk werk of orthopedagogie volgt, dat je als organisatie kan overwegen om de ervaringsdeskundige te laten doorgroeien naar een functie als hulpverlener. Maar dat is niet evident. Hou er rekening mee dat bij het cliënteel de nodige verwarring ontstaat wanneer iemand eerst kan aangesproken worden als ervaringsdeskundige, met tolkende, bemiddelende, ondersteunende opdrachten, en even later als hulpverlener met eigen hulpverleningsdoelstellingen. Bovendien, als een ervaringsdeskundige hulpverlener wordt, moet je als organisatie weten dat je werkelijk een nieuwe hulpverlener in huis haalt, en dus geen ervaringsdeskundige meer in huis hebt die deze functie waarmaakt. De leemte die op dat vlak ontstaat zal dus opnieuw moeten ingevuld worden.

4. RANDVOORWAARDEN

Het inschakelen van ervaringsdeskundigen in de armoede kan bijzonder waardevol zijn, maar is niet evident. Het is belangrijk dat er aandacht is voor een aantal randvoorwaarden die de kans op een succesvolle inschakeling vergroten.

4.1. Ondersteuning van de ervaringsdeskundige

De inschakeling van ervaringsdeskundigen vraagt in de eerste plaats een belangrijke investering ter ondersteuning van de ervaringsdeskundige.

Hoger beschreven we reeds hoe ervaringsdeskundigen in hun functie geconfronteerd worden met valkuilen zoals onjuiste of te hoge verwachtingen, het ervaren van druk en het zich bijzonder



verantwoordelijk voelen voor het oplossen van de armoedeproblematiek, de verschillende verwachtingen vanuit organisatie en cliënten, enzovoort. Een nabije en uitgebreide ondersteuning bij het vinden van zijn plaats binnen een team is zeker bij aanvang bijzonder wenselijk.

Maar ervaringsdeskundigen worden ook voortdurend emotioneel belast. Door de aard van hun werk krijgen zij telkens opnieuw te maken met verhalen over armoede, verhalen over kwetsingen en verdriet die hen confronteren met hun eigen leefsituatie, met ervaringen uit het verleden. Dit maakt dat een stevig opvangnet en ondersteuning niet enkel in de aanvangsfase, maar continu, onontbeerlijk is bij het uitoefenen van deze functie.

Ondersteuning van de ervaringsdeskundige gebeurt op verschillende manieren. Meest voorkomend binnen het algemeen welzijnswerk is het samenwerken in tandem met een teamlid. (Cautaers, 2008) Een ervaringsdeskundige stelt zich in zijn werk voortdurend kwetsbaar op en moet zich persoonlijk verregaand blootgeven. Het is niet evident om dat zomaar te doen ten aanzien van diverse collega's. Een diepgaande, kwetsbare samenwerkingsrelatie met een tandempartner is dan veel logischer. De beide tandempartners vertrekken vanuit een onvoorwaardelijke positieve houding ten aanzien van elkaar, en kunnen elkaar veel gericht ondersteunen. De tandempartner is door de nauwere vertrouwensrelatie ook beter geplaatst om de ervaringsdeskundige te spiegelen. Ook een ervaringsdeskundige zit immers in een blijvend leerproces en blijft groeien.

Ondersteuning gebeurt ook op andere manieren zoals een peter- of meterschap (binnen, maar ook buiten het team), uiteraard door de 'gewone' ondersteuning door de coördinator en in collegiale contacten, en door een uitgebreide instapperiode te voorzien zodat de ervaringsdeskundige een goede band met de organisatie ontwikkelt.

4.2. Ondersteuning van de organisatie

Ook de organisatie moet ondersteund worden. Zeker als men nog onbekend is met de functie dient zich een zoektocht aan om de ervaringsdeskundige zinvol in te schakelen. Bovendien zijn de capaciteiten en competenties van iedere ervaringsdeskundige erg verschillend en moet worden gezocht op welke manier en met welke opdrachten hij aan de slag kan. Daar schuilt een –soms langdurig- groeiproces achter dat goed moet opgevolgd worden.

Het inschakelen van een ervaringsdeskundige heeft ook zijn gevolgen voor een team. Het feit dat iemand de binnenkant van armoede steeds weer in beeld brengt, kritisch signaleert waar dingen niet zoals gewenst lopen, pijnpunten in aanpak en beleid aanduidt, kan confronterend zijn voor hulpverleners en beleidsmedewerkers. Ook dat zijn niet altijd even prettige momenten voor hen, en vraagt zeker ook ondersteuning voor de andere teamleden.

De ondersteuning begint eigenlijk best al een tijd vóór de ervaringsdeskundige wordt ingeschakeld. Het team moet erg goed op de hoogte zijn van de doelstelling, de achtergrond en de aanpak bij het inschakelen van ervaringsdeskundigen. Er moet ook gewerkt worden aan verwachtingen die realistisch zijn, en men moet geïnformeerd zijn over de valkuilen die zich kunnen aandienen.

In de samenwerking tussen de ervaringsdeskundige en de organisatie of het team kan het dan nog



altijd vastlopen. De missing link is een problematiek met diepe en veelvuldig vertakte wortels, die dus ook in deze samenwerkingsrelatie roet in het eten kan gooien. Vandaar dat ook externe ondersteuning moet kunnen worden ingeroepen om uit te zoeken waar het precies vastloopt.

4.3. Tijdsinvestering

Een ervaringsdeskundige wordt ingeschakeld om een problematiek aan te pakken. Met name de aansluiting zoeken tussen het hulpverleningsaanbod en mensen in armoede. In tegenstelling tot wat men vaak verwacht, zal het aannemen van iemand die een problematiek mee helpt aanpakken niet leiden tot minder werk. Integendeel, er komt voor een team significant méér werk door de ervaringsdeskundige in te schakelen. Niet alleen omdat men hem bij verschillende opdrachten gaat betrekken, zijn inbreng laat geven, zijn tijd en ruimte geeft op vergaderingen, en de ervaringsdeskundige moet voorzien van de nodige begeleiding en coaching. Maar vooral ook omdat samen met de ervaringsdeskundige pijnpunten worden bloot gelegd en groeimogelijkheden aangeduid, die daardoor alleen niet opgelost zijn. Een team zal ook ruimte moeten hebben om na te denken hoe de signalen kunnen worden omgezet in een verbeterd beleid of andere aanpak. Het inschakelen van de ervaringsdeskundige is slechts het begin van het aanpakken van de missing link. Daarbovenop wordt een blijvende investering gevraagd van het team om bewust te zoeken naar antwoorden op de missing link.

4.4. Een duidelijke plaats in het team

Ervaringsdeskundigen zijn geen hulpverleners. Dat maakt het soms onduidelijk welke precies hun plaats is binnen de organisatie, en binnen het team waarin zij terecht komen. Laat je ervaringsdeskundigen deelnemen aan vergaderingen waarin cliënten worden besproken? Hoe gaat de ervaringsdeskundige om met vertrouwelijke informatie? Heeft het zin om ervaringsdeskundigen te laten deelnemen aan een overleg waarin het gebruikte jargon niet wordt begrepen?

Als de ervaringsdeskundige niet expliciet een plaats krijgt binnen het team, dreigt hij teveel geïsoleerd te werken van de andere teamleden. Nochtans werkt de ervaringsdeskundige niet enkel met cliënten, maar komt zijn continue tolkende en signalerende functie vooral tot zijn recht in contact met de hulpverleners en beleidsmedewerkers. Overleg, vergaderingen, briefingen zijn uitgelezen fora voor een ervaringsdeskundige om zijn inbreng te kunnen doen.

Bovendien is het voor de ervaringsdeskundige belangrijk zich aanvaard te weten door het team. Een duidelijk omschreven positie van de ervaringsdeskundige binnen het team, binnen overlegmomenten, enzovoort, draagt daar in bijzondere mate toe bij.

Ook een fysieke plaats toewijzen, een bureau of locatie waar de ervaringsdeskundige van gebruik kan maken, helpt om de positie van ervaringsdeskundige als deel van het team te bevestigen.

Maar als team moet je goed voorbereid zijn om de ervaringsdeskundige te laten meedraaien. Op vergaderingen zal een ervaringsdeskundige veel vertragende vragen stellen, kritische bedenkingen



blijven herhalen. En binnen de conversaties zal ruimte moeten zijn om jargon toe te lichten of te vertalen. Dat betekent dat overleg langer duurt en minder snel vlot.

4.5. Opdracht op maat van de ervaringsdeskundige

Welke de precieze plaats voor een ervaringsdeskundige best is, en welke precieze opdrachten een ervaringsdeskundige kan opnemen, zal niet voor iedere organisatie dezelfde zijn. Noch zal dat voor iedere ervaringsdeskundige dezelfde zijn. Telkens wanneer men een nieuwe ervaringsdeskundige inschakelt, zal men moeten bekijken welke opdrachten en taken, en welke plaats binnen het team aansluit bij de mogelijkheden en competenties van de ervaringsdeskundige. Het is bijzonder moeilijk te vertrekken vanuit een vast takenpakket en een ervaringsdeskundige te vinden die dat precies kan uitvoeren. Een organisatie die een ervaringsdeskundige wil inschakelen moet de nodige flexibiliteit aan de dag kunnen leggen om te zoeken naar een invulling die aansluit bij wat de ervaringsdeskundige kán opnemen, en die aansluit bij de specifieke werking van de organisatie.

4.6. Een brede aanpak van de missing link

Door een ervaringsdeskundige in te schakelen doet een organisatie een belangrijke inspanning om het perspectief van de armen binnen te brengen. Het is voor iedereen die in de hulpverlening werkt bijzonder belangrijk om de leefwereld van zijn cliënten ten gronde te kennen en zoveel mogelijk te begrijpen opdat een gepast hulp- en dienstverleningsaanbod kan worden uitgewerkt.

Maar door de ervaringsdeskundige in te schakelen, opent zich een valkuil. Namelijk dat men enkel nog via deze weg de leefwereld van armen laat meespelen. Dat hulpverleners zelf niet langer de onderdompeling zoeken in de wereld van hun cliënten, en zelf niet meer op zoek gaan naar een zo goed mogelijk kennen en begrijpen van wat het leven van mensen in armoede inhoudt, wat hen drijft, wat hen beweegt.

De ervaringsdeskundige mag geen excuus worden om als team niet langer meer te investeren om die onderdompeling zoveel als mogelijk te maken. Men moet blijven investeren in het zo goed mogelijk aansluiting vinden bij de leefwereld van alle cliëntengroepen die men heeft. De input van een ervaringsdeskundige komt daar bovenop. Op die manier komt men tot een brede aanpak van de missing link.



BIBLIOGRAFIE

Cautaers, A. (2008). *Dossier ervaringsdeskundigen. Resultaten bevraging*, onuitgegeven paper, Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

De Cirkel (1996). *Uit het huis, uit het hart?* Berchem: Vzw De Cirkel.

De Link (2007). *Opleiding en tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting. Krachtlijnen*, onuitgegeven paper, Antwerpen: Vzw De Link.

Spiesschaert, F. (2005). *Ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting. Een inleiding tot de methodiek*, Leuven: Acco.

Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2006). *Werken aan verbinding. Onze visie op de kerntaken en de profilering van het CAW*, onuitgegeven paper, Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Vandenbempt, K. & Demeyer, B. (2003). *Beroepsprofiel. Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting*, Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, Hoger instituut voor de arbeid.

Van Regenmortel, T. (2004). *Empowerment in de praktijk van het OCMW*, Leuven: Katholieke Universiteit Leuven, Hoger instituut voor de arbeid.

Van Regenmortel, T., Vandenbempt, K. & Demeyer, B. (2004). Van een dialoog met deskundige armen naar de professie van ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting, In J. Vranken, K. De Boyser & D. Dierckx (Eds.) *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2004 (pp.391-399)*, Leuven: Acco.

Vansevenant, K., Driessens, K. & Van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in Armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*, Leuven: LannooCampus.

Vranken, J., Geldof, D. & Van Menxel, G. (1999). *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 1999*, Leuven: Acco.

