

# TRAJECTEN VAN HOOP VERLENING



MAGAZINE BIJ DE  
DOCUMENTAIRE  
'TRAJECTEN VAN  
HOOPVERLENING'



© 2016 - Buurtwerk 't Lampeke vzw, Leuven

Alles uit de documentaire en het magazine mag gebruikt worden - graag zelfs - met uitdrukkelijke bronvermelding. We vragen ook om dit te laten weten aan de uitgever via [hoopverlening@lampeke.be](mailto:hoopverlening@lampeke.be).

[WWW.HOOPVERLENING.BE](http://WWW.HOOPVERLENING.BE)



Na 22 jaren in dit beroepsleven, durft een mens al eens een voorzichtige balans opmaken: Waar had ik het gevoel iets bij te dragen? Waarbij voelde ik me machteloos? Wat heb ik gezien/gehoord/gevoeld? Wat mocht ik leren van diegenen die mijn pad kruisten?

De blik richtte zich niet alleen naar binnen, mijn vak wordt immers ingekleurd door de buitenwereld. Een maatschappelijke context van grenzen die sluiten, van radicalisering en verharding, van harde taal, oneliners en tweets, van zoveel onvermogen... Het effect op de hulpverlening kon niet uitblijven: de meest kwetsbaren vallen het eerst uit de boot, de kinderarmoede blijft toenemen... Wat is er nodig om het tij te doen keren, om eenieder aan boord te houden, om veilig aan te meren?

Het liet me niet los, al die bedenkingen en hersenspinsels zochten hun weg naar buiten. Eerst voorzichtig: een gesprek met dierbare collega's en ouders - laat het duidelijk zijn, dierbaar slaat op beide - over wat voor hen van betekenis is. In de veelheid van ervaringen één constante: verbinding als cruciaal element in het hulpverleningsproces. De gedachte dat deze ervaringen ook voor anderen van belang kon zijn, resulteerde in een ingediend dossier bij de Koning

# TRAJECTEN VAN HOOPVERLENING, WANDELT U MEE ?

Door **Karen Daniëls**, coördinatrice en gezinsbegeleidster dagopvang de Wurpskes/ buurtwerk 't Lampeke. Zij stond aan de wieg van de realisatie van 'trajecten van hoopverlening'.

ERVAREN DAT NABIJHEID TROOSTEND IS, DAT HULPVERLENERS MENSEN ZIJN DIE MEE-LEVEN, MEE-ZOEKEN EN, BIJ VERDRIET DAT NIET TE VERHELLEN VALT, MEE-MACHTELOOS ZIJN.

Boudewijnstichting: 'Van Boom tot bos: het belang van verbinding in de hulpverlening.' Daarna ging het snel: via een focusgroep werden ook andere organisaties beluisterd in hun ervaringen met de meest kwetsbaren. Na heel wat samen praten, luisteren, voelen, verzamelen, loslaten en vasthouden, ligt er nu een documentaire in drie delen voor u. Met een uitnodiging om elkaar terug écht te ontmoeten, als mens. Vele getuigen hebben ons verteld hoe belangrijk het is om écht gezien en beluisterd te worden in periodes van hoge kwetsbaarheid. Om dan te voelen dat anderen meelevend en dat hun rugzak niet alleen moet worden getorst. Ervaren dat nabijheid troostend is, dat hulpverleners mensen zijn die mee-leven, mee-zoeken en, bij verdriet dat niet te verhelpen valt, mee-machteloos zijn. Samen klein kunnen zijn als mens. En tegelijkertijd durven dromen. Durven gaan. Doen wat nodig is. Toekomst mogelijk maken.

Met een uitnodiging ook om ons te ontdoen van het keurslijf waarin we ons geschikt hebben en dat ons en ons vak zoveel meer bekneelt dan verrijkt. Blijven aangeven dat het opbouwen van een band TIJD en CONTINUITEIT vergt en dat niet alle hulpvragen zich laten gieten in kortdurende, wisselende trajecten. Bestaansrecht opeisen voor een mooi vak: dat van de hoopverlening.

De dichter Herman de Coninck schreef ooit: 'Het is met de hoop als met de wegen op het platteland. Er was nooit een weg. Maar als steeds meer mensen in dezelfde richting lopen, ontstaat de weg vanzelf.'

Wandelt u mee?



# VANBINNEN



04

Relatie is beweging  
Samen mens zijn  
Het is wat het nodig heeft



29

Mag ik je over de  
toog trekken?

Sylvie Vandueren



Laat je je  
inpakken  
door  
de tijd?

28 Peter Heymans

24-26 LEESTIPS



08 De troost van terpen  
Judith leest

22 Betekenisvolle relaties in  
hulpverlening en een  
zorgzame samenleving  
Jo Vandeurzen

07 Voor wie is 'Trajecten van  
hoopverlening' bedoeld?



16  
Een gewone  
hulpverlener

Sofie Vandereyken

Bind-Kracht in Armoede.  
Krachtgerichte hulpverlening  
in dialoog

35 Kristel Driessens



## 27

### Hoop verlenen door samen te ondernemen

## Trekken we samen ten strijde?

33 Lieven Verlinde

## Iedereen heeft eigen krachten

Marleen Lemmens

20



18

Een weg naar het zich herinneren van de toekomst door **Bruno Vanobbergen**

MEER INFO EN DIGITALE VERSIE VAN DIT MAGAZINE: [WWW.HOOPVERLENING.BE](http://WWW.HOOPVERLENING.BE)

Met dank aan UCLL (Leuven-Limburg), Karel de Grotehogeschool Antwerpen, kinderpsychiatrie UZ Gasthuisberg Leuven en CKG de Schommel voor hun medewerking.



Met dank aan alle mensen die in deze film in beeld en woord kwamen:

#### De drie hoofdverhalen:

- Luc Deneffe en Nadia Weiss
- Nathalie Van Biesen en Karen Daniëls
- Sylvia Hubar en Davud Mirza

**Wetenschappelijke onderbouw:** Kristel Driessens en Peter Adriaenssens

**En de anderen:** Cedric Denayer; Jonathan De Pooter, Niels Hoornaert, Saskia Jacobs, Karin Nelissen, Sieg Pauwels, Lieve Polfliet, Ithar Shabeeb, Agid Simsek, Hanne Stijnen, Dounia Van Nuffelen, Jolien Vuylsteke.

*Trajecten van Hoopverlening* ontstond vanuit het denken en samen zoeken binnen deze kerngroep: Lieve Polfliet, Luc Deneffe, Marleen Lemmens, Sofie Vandereyken, Karen Daniëls, Barbara Van Dael, Karin Nelissen, Fieke Tak en Lieven Verlinde.

Dit magazine kreeg vorm en kon worden samengesteld dankzij het denken en de pennen van: alle personen uit de kerngroep, Judith Leest, Kristel Driessens, Peter Adriaenssens, Nadia Weiss, Nathalie Van Biesen, Sylvia Hubar, Davud Mirza, Frederic Vanhauwaert, Lucy Togni, Freddy Nurksi, Peter Heymans, Bart Moeyaert, Vaclac Havel, Marc Coppens, Stijn Devillé, Bruno Vanobbergen, Liesbeth Naessens, Peter Raeymaeckers, Sylvie Vandueren, Jo Vandeurzen en Jessie De Cort.

**Concept & eindredactie:** Lieven Verlinde, buurtwerk 't Lampeke vzw

[WWW.HOOPVERLENING.BE](http://WWW.HOOPVERLENING.BE)

Deze documentaire met magazine is een realisatie van *Buurtwerk 't Lampeke*. Ze kwam tot stand in een intense samenwerking met *de Wissel*, *CAW Oost-Brabant* en *Amber*. *Productiehuis Nieveranst* stond in voor het maken van de film.  
vormgeving: Pieter Ver Elst | victoria.be



Buurtwerk 't Lampeke vzw,  
Riddersstraat 147, 3000 Leuven  
[www.lampeke.be](http://www.lampeke.be)

v.u. Karin Nelissen,  
Riddersstraat 147, 3000 Leuven.



*Trajecten van Hoopverlening* was enkel mogelijk door de financiële steun via een projectsubsidie van de Nationale Loterij. Waarvoor hartelijk dank.

De documentaire 'Trajecten van hoopverlening' staat stil bij het belang van het maken van relatie, authentiek en kwetsbaar zijn, lange trajecten aanbieden, het op maat van de hulpvrager werken. En nog zo veel meer. De documentaire wil inspiratie en beweging brengen in de hulpverlening en de menselijke relatie centraal stellen.



## Relatie is beweging

**Luc en Nadia** gaan samen in gesprek over hun relatie doorheen de jaren in én na de Wissel. Een warm en reflectief gesprek over (telkens opnieuw) kansen krijgen, de rugzak die je meekrijgt in je opvoeding, durven springen, principieel kiezen voor de mens, buiten de lijntjes kleuren, werken op maat, het kunnen blijven terugkomen ook na de 'begeleiding', het afstappen van denken in termen van schuld... En nog zo veel meer natuurlijk.

*Luc Deneffe (°1962) is directeur van de Wissel vzw. Na een carrière in de financiële wereld kwam hij begin van het tweede millennium in de Wissel terecht. Hij koos bewust. Nadia Weiss (°1985) is moeder van 2 kinderen en kwam op 16-jarige leeftijd in 2001, dus ook in het begin van het tweede millennium, in de Wissel terecht. Zij koos bewust. Zij hebben jaren later nog steeds verbinding met elkaar.*



## Samen mens zijn

**Nathalie en Karen** gaan samen in gesprek over hun relatie doorheen de jaren in buurtwerk 't Lampeke. Een eerlijk en kwetsbaar gesprek over familiebanden, allebei moeder zijn, heikele thema's aanbrengen, niet bang zijn voor conflicten, inspelen op emotionele noden, samen op de trein springen (letterlijk en figuurlijk), tijd nemen voor belangrijke momenten in het leven, samen doen i.p.v. spreken over... En nog zo veel meer natuurlijk.

*Karen Daniëls (° 1970) is coördinatrice en gezinsbegeleidster van dagopvang de Wurpskes, deelwerking van buurtwerk 't Lampeke. En moeder van twee kinderen. Ze kwam op 29 jarige leeftijd (in 1999) in buurtwerk 't Lampeke terecht. Nathalie van Biesen (°1984) is moeder van 4 kinderen. Op 18 jaar (2002) begon ze als artikel 60 te werken in de Wurpskes. Jaren later is ze nog steeds betrokken bij de werking (o.a. als vrijwilligster) en in verbinding met Karen.*



## Het is wat het nodig heeft

**Davud en Sylvia** gaan samen in gesprek over hun relatie, ontstaan tijdens het studeren van Davud. Een verrassend en strijdbaar gesprek over kansen krijgen en (samen) nemen, tomeloze inzet, het belang van inspirerende rolmodellen, flexibel en humaan omgaan met regelgeving, het gezond verstand gebruiken, het kiezen voor mensen van begin tot einde, engagement opnemen in je werk, het realiseren van de rechten van de mens... En nog zo veel meer natuurlijk.

*Sylvia Hubar (°1969) geeft sedert 2005 les in UCLL binnen de opleiding sociaal werk en is werkzaam binnen het wijkgezondheidscentrum 'de Ridderbuurt'. Davud Mirza (°1990) is anno 2016 student sociaal werk bij UCLL en vrijwilliger bij buurtwerk 't Lampeke. Hij vluchtte uit Afghanistan en legde in België een bewonderenswaardig parcours af. Zij maakten verbinding met elkaar tijdens het unieke en inspirerende studie-traject van Davud.*



# Voor wie is 'Trajecten van hoopverlening' bedoeld?

De documentaire is gericht naar het brede werkveld, opleidingen voor de sector en beleidsmakers, zowel van instellingen/organisaties als op politiek niveau.

## ONDERWIJSINSTELLINGEN

We hopen dat opleidingen de weg vinden naar deze documentaire. En ze gebruiken als lesmateriaal. Dat kunnen opleidingen binnen welzijn of hulpverlening zijn, maar ook onderwijskrachten. Of studenten geneeskunde. Of...

## MENSEN DIE IN DE HULP- EN DIENSTVERLENING WERKEN

Trajecten van hoopverlening kan binnen een organisatie gebruikt worden om stil te staan bij. Te reflecteren. Hoe er in de eigen werking wordt omgegaan met relatie maken. Geïnspireerd worden om dit te versterken of binnen te brengen, als het er nog niet is. Of...

## BELEIDSMAKERS

De documentaire richt zich zowel naar beleidsmakers van instellingen en organisaties als naar politieke beleidsmakers. Te gebruiken materiaal om in dialoog te gaan over de keuzes die ze maken binnen het te voeren beleid. Input voor denk- en inspiratiedagen. Een bestuur van een opleiding dat ervoor kiest om dit materiaal als vast leer materiaal binnen de opleiding te installeren. Of ...

*Trajecten van Hoopverlening* bestaat uit drie delen. Elk deel duurt ongeveer 30 minuten. Dat is een bewuste keuze. Zo kan een groep naar één deel kijken in combinatie met een nagesprek. Zie hiervoor ook bij de verwerkingsvragen op pagina 43. De drie delen kan je i.f.v. de groep in een zelf te kiezen volgorde bekijken. Misschien begin je bij een groep studenten best met 'Het is wat het nodig heeft'. Bij een groep thuisbegeleiders met het verhaal 'Samen mens zijn'. We gaan er van uit dat er gekozen wordt vanuit de bestaande interesse, de actualiteit, de goesting van de docent(e). Vanuit gezond verstand. Of misschien wordt de groep in drie gedeeld en kijken ze per deelgroep naar 1 verhaal om achteraf in dialoog te gaan. Relatie is beweging, dus springen maar...

Ook dit *magazine* is bedoeld als ondersteunend materiaal bij het werken met groepen. Ze is digitaal te vinden op [www.hoopverlening.be](http://www.hoopverlening.be). Op deze website vind je ook nog 5 andere filmfragmenten (zie p. 15), die de montage niet hebben gehaald. Je vindt in dit magazine kort uitleg over deze extra filmfragmenten.

- Het krachtenmodel
- De essentie van een kopje koffie
- Het verhaal van de hersenen
- Over specialisten, generalisten en armoede bestrijden
- GSM, wel of niet?



## Karen zegt

"Ik ontmoet elke dag mensen in mijn werk, waarvan ik denk: 'hoe kan het dat die toch rechtop lopen, dat die nog overeind blijven'. Als die mensen dit kunnen met al wat ze hebben meegemaakt, dan wil ik daar ook iets voor betekenen."



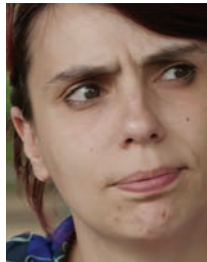
## Peter zegt

"Het is de persoon in de moeilijkheden die de andere afsnuffelt. Hoe zit die ineen? En dus komt ze binnen en ze zegt: 'ik kom hier tegen mijn goesting'. Wat ga jij doen..."



## Kristel zegt

"Ik ga dat uur nu nemen. Dat krijg ik niet gedaan op een kwartier. Dit is een betekenisvol moment dat verandering kan brengen. Een hulpverlener moet kunnen switchen tussen..."



## Nathalie zegt

"We babbelden dan. En gij kon ook een stukje van uw eigen problemen op tafel leggen. En .. dat maakt u op dat moment in mijn ogen menselijk. Doordat gij ook uw dingetjes op..."



## Luc zegt

"Maar als je op die moment gaat zeggen, nu stopt het, dan stopt er een begeleiding om dezelfde reden dat die, en dat is onze taal heé, wordt aangemeld. En dat is redelijk absurd."



## Davud zegt

"Ik wil de moeilijkheid uit mijn jeugd vergeten. De kinderarbeid. Toen ik 16-17 uur per dag moest werken in Azië. Dat wil ik vergeten. Maar dat gaat niet. Aan de andere kant, dit is ook mijn identiteit. Als ik dat vergeet, dan blijft er niks over om..."

Bekijk 'Trajecten van Hoopverlening' op [www.hoopverlening.be](http://www.hoopverlening.be)

# DE TROOST VAN TERPEN

door Judith Leest

## OVER BEWOGENHEID, INSCHRIJFBAARHEID EN GETUIGE ZIJN

*Terpen* (Fries woord) zijn heuvels door mensen gemaakt om een veilige plaats te hebben in geval van overstromingen. Ze werden steeds groter gemaakt zodat er ook hele dorpijjes op konden worden gebouwd.

Eigenlijk moet ik eerst iets bekennen. Toen het verzoek binnenkwam om vanuit de presentiebenadering te reflecteren op 'Trajecten van hoopverlening', was ik aanvankelijk wat argwanend. Ik vond het een mooi initiatief om goede zorg te verbeelden en daarop te (laten) reflecteren. Maar titels als 'hoopverlening' en 'samen mens zijn' deden me ook aarzelen. Dat zegt natuurlijk het meeste over mijzelf en het was bovendien ten onrechte, zo bleek. Maar het zat zo.

De presentiebenadering - ik kom er straks uitvoeriger op terug - heeft soms de neiging om een soort romanticisme over zich af te roepen. Sommige mensen zien er vooral een zorgbenadering in die gaat over 'lief' zijn voor anderen, over warmte, hoop en genegenheid, over zorg als een mooie medemenselijke aangelegenheid. Die ietwat plakkerige sentimenten proberen 'wij van de presentie' doorgaans ferm te weerleggen. Omdat de presentie in de kern eerder het omgekeerde is: een zorgbenadering die wil vertrekken vanuit en aansluiten bij het leven zoals het is. En dat leven is lang niet altijd mooi en gladgestreken. Althans, niet in mijn ervaring of van de mensen om mij heen en vaak ook niet bij hen die te maken krijgen met 'zorg en welzijn'. Het leven (tijdelijk) niet op orde krijgen, worstelen met waar het chaotisch, onaf en gebroken is, aanvaarden van een gebrekkiger wordend lichaam, terugkerend strijden tegen psychische kwetsbaarheden, het hoofd boven water houden in schulden of een plek zoeken in een samenleving die weinig coullance heeft voor beperkingen of kwetsbaarheden: voor mij gaat de presentie over verbinding blijven houden met dat soort 'plekken der moeite', met de spanningen die dat teweeg brengt en met de specifieke professionele opgaven die dat stelt. Daar is over het algemeen weinig romantisch aan - al kan het, als het lukt om daar 'bij te blijven', wel ervaringen

van zin en betekenis te weeg brengen. Dichtbij de 'trage vragen' komen (naar verlies, verval, gebrokenheid) en het daar gezamenlijk uithouden, is meestal hard werken.

Terug naar de 'trajecten van hoopverlening'. Mijn argwaan betrof dus een vermeend romantisch beeld van hulp en zorg en mijn terughoudendheid om daar de presentie aan de verbinden. Toen keek ik naar het verhaal van Luc en Nadia en raakte ik mijn argwaan kwijt. Ik werd getroffen door het levensverhaal van Nadia en haar kracht om 'chocola te maken' van een leven dat zo gebroken begon. En raakte geboeid door het niet aflatende geduld en de trouw van Luc en zijn collega's. En zo ook in de andere reportages: door de verhalen van Karen en Nathalie en Sylvia en Davud schemert, ieder op hun eigen manier, door waar het in 'zorg en welzijn' - naar mijn idee - uiteindelijk om gaat. Dat levens vaak rommelig verlopen en dat er onderweg aardig wat te verstouwen is, dat het niet zo maakbaar is als we willen en wat dan toch helpt en steunend is. Het ging wel degelijk over hoopverlening - de term bleek goed gekozen. Maar niet in de verschijning van een smeuge, romantische saus. Eerder in de gedaante van het samen uithouden in het moeras. De hoopverlening in de documentaires zit 'm in de trouwe relationele betrokkenheid van de een op de ander, in het de ander werkelijk zien en bij hem of haar blijven. Ook en juist als concrete hulp niet aan de orde is, of om welke reden dan ook (nog) niet werkt. Het is hoopvol dat die moerassigheid niet gedempt hoeft te worden - maar dat het eerder gaat om gezamenlijk zoeken naar (tijdelijke) terpen van verbondenheid, steun en het daar samen uithouden. Daar licht het op: de troost van de terpen.

Deze wellicht wat lange introductie kenschetst voor mij de - geslaagde - rode draad door de documentaires heen. De verhalen laten zien hoe het is als het leven je minder genadig is en wat je dan als professional, hulpverlener en vooral ook betrokken ander, kunt doen of moet laten. Ik wil graag bij elk van de drie documentaires enkele specifieke punten vanuit de presentiebenadering belichten. Maar daarvoor is het wellicht behulpzaam om te beginnen met een korte uitstap naar wat die presentiebril ongeveer is.

### OVER DE PRESENTIE

De presentiebenadering is een manier van werken die nu zo'n twintig jaar in diverse sectoren van zorg en welzijn zijn weg vindt. Het begrip is gemunt door Andries Baart, als het resultaat van een langdurig empi-



risch onderzoek naar het werk van buurtpastores in achterstandswijken (Baart, 2001). Dat wat presentie is, bleek als het ware te vinden in de praktijk; het is geen verzinsel van achter een bureau, maar een omschrijving van wat goede professionals in de praktijk blijken te doen. In de zoektocht naar het nieuwe profiel van de sociale professional, biedt de presentie-benadering een basale onderlegger of bedding waarin andere (vakspecifieke) vaardigheden, kennis en competenties kunnen 'landen'. De presentie noemen we uitdrukkelijk geen methodiek, maar een benadering: er zijn geen methodische stappen, maar wel richtinggevend werkprincipes geformuleerd - waar overigens wel handzame en concrete technieken uit volgen over wat je in je dagelijks werk kunt doen (of laten).

## HET GING WEL DEGELIJK OVER HOOPVERLENING, NIET IN DE VERSCHIJNING VAN EEN SMEUÏGE, ROMANTISCHE SAUS. EERDER IN DE GEDAANTE VAN HET SAMEN UITHOUDEN IN HET MOERAS.

En waar gaat het dan om in die benadering? Het is een manier van werken die de relationele afstemming tussen zorggever en cliënt als basis voor hulp en steun ziet. Goede zorg ontstaat vanuit het zorgvuldig aansluiten bij en afstemmen op de ander, en op wat hij of zij nodig heeft. Leefwereldgerichtheid en perspectiefwisseling zijn daarin centrale begrippen. De definitie die we meestal gebruiken luidt als volgt: *Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat - van verlangens tot angst - en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.*

Een flinke mond vol, die misschien op het eerste zicht niet zo bijzonder lijkt. Een reactie is dan ook vaak: dat doen we al. Maar dan is het misschien behulpzaam om wat preciezer naar de definitie te kijken. Bijvoorbeeld naar de volgorde waarin het handelen (hulpverlenende, zorggevend) beschreven is: eerst wordt de betrekking op een specifieke, intense wijze aangegaan (aandachtig, toegewijd), dan pas (of: daardoor) kan blijken wie de hulpverlener voor de ander kan zijn en om welk verlangen of om welke nood het zal gaan en wat zorg behoeft. De relatie staat dus voorop en het oplossen van problemen wordt even opgeschort, uitgesteld. Het gaat eerst om de vraag 'wie kan ik voor jou zijn?' Dat is anders dan gewoonlijk: meestal staat vast wie en wat de hulpverlener voor de ander moet zijn en waarom het zal draaien in de betrekking. Bovendien komt die verhouding gewoonlijk tot stand via de weg van screening, intake, diagnostiek, onderhandeling en contractering. En niet (in eerste instantie) vanuit aandachtigheid en trouw. Wat verder opvalt is dat er niet gesproken wordt van een hulpvraag of probleem, maar van 'wat er voor de ander op het spel staat': een verwijzing naar het geheel van dat leven en dus niet alleen naar het problematische of kapotte waarop de hulpverlener betrokken zou moeten zijn. Dat impliceert tegelijk dat er een zekere ruimte moet zijn om dat te laten zien. Verder zegt de definitie nog dat presentie niet volstaat met het 'in-relatie-staan' maar doet wat er gedaan kan worden in plaats van 'wat gedaan moet worden'. Hier zijn 'zorg' en 'passendheid' verbonden. Ten slotte gaat het in de presentie-benadering ook om (professionele) kwaliteiten zoals praktische wijsheid en op trouw die 'liefdevol' is.

Bovendien is de presentietheorie ook geworteld in een politiek-ethische theorie: die van de zorgethiek. Wat zorg krijgt, waar geld voor is, welke duur en welke logica gelden: het zijn door en door politieke beslissingen over de ordening van onze samenleving en het professionele regime dat daaruit volgt. Het zijn dat soort vragen die centraal staan in deze ethiek. Bovendien is de theorie kritisch op het maakbaarheids geloof, dat in de huidige samenleving sterk aanwezig is. In de moerassige praktijken van ieders leven, en zeker die van mensen in kwetsbare posities, wordt duidelijk dat niet alle problemen oplosbaar zijn en dat levens altijd weer 'gerepareerd' kunnen worden. Goede zorg, zo zegt de presentie, kan dan altijd nog

bij iemand blijven, ook als er niks (meer) te verhelpen valt. En wat 'goed' is, is bovendien ook vaak een 'gebroken goed': in zorg en welzijn gaat het zelden om grootse, klinkende doelen en verbeterpunten. Wat er aan 'goed' op het spel staat is eerder moeizaam, fragiel en pijnlijk. Om daar als hulpverlener of buitenstaanders dichtbij te komen moet je in zekere zin de tragiek van een leven mee durven voelen, dichtbij de pijn durven komen. Het niet wegpoetsen, smoren in troost of gladstrijken in haalbaar geformuleerde doelen.



### OVER DE AUTEUR

*Judith Leest (1973) werkt sinds 2012 als stafmedewerker bij Stichting Presentie. Vanuit haar portefeuille 'metamethodiek' schrijft en publiceert ze over de theorie en de praktijk van presente zorg. Met als doel om de presentiebenadering verder door te ontwikkelen en om de inzichten en ervaringen voor een breed publiek toegankelijk te maken. Ze doet (wetenschappelijk) onderzoek binnen diverse presentieprojecten, schrijft daarnaast vakpublicaties en populariserende teksten over de presentie(-praktijk) en levert diverse bijdragen aan studiemiddelen, workshops en cursussen.*

*Ze studeerde af aan de Universiteit voor Humanistiek (Utrecht), deed promotieonderzoek naar de bemiddeling tussen daders en slachtoffers (vakgroep Rechtstheorie, Universiteit Utrecht), onderzocht vormen van normatieve professionaliteit bij de Amsterdamse politie en werkte als beleidsadviseur jeugdbeleid in Amsterdam.*

## LUC EN NADIA

Met deze schets van de presentiebenadering op zak, kom ik terug bij de verhalen van de gefilmde personen. De eerste die ik bekeek, was het verhaal van Nadia en Luc. Daar is, vanuit presentieperspectief veel over te zeggen. Behalve dat het verhaal vertelt over de verbazingwekkende veerkracht die Nadia lijkt te hebben gevonden om haar leven vorm te geven, trof me de relationele zorg, het subtiel aansluiten en de nog altijd durende trouw van Luc. Ook valt op hoezeer Luc in staat is om open te kijken naar de kinderen en jongeren die bij hem binnenkomen; zijn waarneming is niet op voorhand gehinderd door diagnostische of andere brillen. In de presentie zeggen we altijd dat goede zorg begint met open waarnemen – en hoe moeilijk dat wel niet is. Luc benoemt weliswaar wat hij allemaal in het dossier van Nadia las, maar blijkbaar is het hem

### BEHALVE DAT HET VERHAAL VERTELT OVER DE VERBAZINGWEKKENDE VEERKRACHT DIE NADIA LIJKT TE HEBBEN GEVONDEN OM HAAR LEVEN VORM TE GEVEN, TROF ME DE RELATIONELE ZORG, HET SUBTIELE AANSLUITEN EN DE NOG ALTIJD DURENDE TROUW VAN LUC.

gelukt om zijn blik op te rekken, open te stellen en haar opnieuw te gaan leren kennen. En om steeds opnieuw haar redelijkheid te gaan zien – ook een van de sterke aannames van de presentietheorie: dat iedereen – hoe moeilijk te zien en lastig te achterhalen ook – altijd een reden heeft om te doen wat hij of zij doet. Je verdiepen in de logica van de ander is het vertrekpunt van goede zorg.

Naast deze meer algemene noties over waar de presentiebenadering in dit verhaal doorschemert, wil ik graag een punt specifiek uitlichten: de specifieke omgang met weerstand en conflict. Een sterke lijn in het verhaal van Nadia is dat ze ontzettend boos was toen ze bij Luc binnenkwam. En je zou voor minder, als je als puber in vier jaar tijd 34 instellingen moet verslijten. Nadia was boos, agressief

en schopt en slaat letterlijk van zich af. Ze verwondert zich dan ook een aantal keer dat Luc haar niet heeft verlaten. Hoewel 'zelfs de jeugdrechter haar had opgegeven', doet Luc dat niet. Terwijl Nadia toch alles uit de kast trekt om dat wel te laten gebeuren. Luc houdt het uit.

Behalve dat trouw en volhouden cruciale presentietermen zijn (waar het in de zorg maar al te vaak aan ontbreekt), deed het verhaal van Luc en Nadia me ook heel sterk denken aan een recent project dat we mochten doen in een Nederlandse instelling voor (gesloten en open) jeugdhulpverlening. Wat we daar zagen en waar we diep van onder de indruk raakten, denk ik terug te zien in de verhouding tussen Luc en Nadia. We brachten dat op noemer met de term 'relationeel conflictbeheer'. Simpel gezegd: Luc jongleert continue met grenzen en danst met weerstand. Hij benadrukt zelf ook continue in zijn verhaal dat goede zorg gaat over beweging en beweeglijkheid. Maar die beweging heeft, denk ik, vooral betrekking op de omgang met conflicten, strijd en weerstand.

Relationeel conflictbeheer – waar gaat dat over? Op plekken zoals de jeugdinstantie waar wij eerder mochten meekijken en blijkbaar ook in De Wissel, komen jongeren die, behalve pubers zijn met dito gedrag, bovenal pubers zijn die in hun jonge levens al forse deuken opliepen. Het zijn jongeren die, bij gebrek aan ander aangeleerd gedragsrepertoire, continue op zoek zijn naar de grenzen, en die de maakbaarheid van de behandeling voortdurend op de korrel nemen. Voor een deel van hen met 'resultaat': ze worden in hun korte leven al van instelling naar instelling gestuurd, omdat ze on(behandelbaar) heten te zijn. Of het leidt, op andere plekken, met regelmaat tot sancties en repressieve of isolerende oplossingen. Blijkbaar is het Luc gelukt om niet in de valkuilen van repressie, afschrijven en wegsturen te trappen, maar om op een andere manier met de agressie, conflicten en weerstand om te gaan. Uit zijn verhaal rijst op dat dat lukte omdat hij heel scherp voor ogen hield waar het uiteindelijk om ging. Zoals Nadia zelf aan het eind formuleert: 'ik was ook maar een kind – met een rugzak'. Luc ziet niet zozeer het schoppen, maar vooral een gekwetst kind. Of in zijn eigen woorden: 'ik zag dat ge een

mens waart'. Hij blijft geloven dat 'er iets goeds in zit' – in zijn eigen woorden op het naïeve af. Luc heeft, in presentietermen, een ijzersterke finalisatie: hij weet waar het in zijn vak uiteindelijk over gaat: zeer gekwetste jonge mensen op weg helpen naar een plekje in de samenleving, of hen ondersteunen in het vormen van een goed leven in alle gebrokenheid – of iets in die bewoordingen. Dat daar allerlei ruis, heel veel conflicten en strijd mee gepaard gaan, neemt hij voor lief. Hij kan het hebben, trekt het zich niet persoonlijk aan en laat het vaak ook gaan. Met het uiteindelijke doel voor ogen.

Een mooi voorbeeld hiervan geeft Nadia, als ze vertelt over een time out die ze kreeg na wangedrag. Ze moest een periode naar een andere plek, waar ze het vreselijk vond. Enige tijd later had ze het weer bont gemaakt en moest ze eigenlijk – volgens de regels – opnieuw naar die plek. Luc besloot dat niet te doen maar gaf haar de opdracht om een eind te gaan fietsen. Hij nam daarmee niet alleen een professioneel risico (een 'agressieve' meid erop uit sturen) en kleurde buiten de lijntjes, maar deed vooral iets aan relationeel conflictbeheer: hij behield de relatie. Hij schatte in dat het nodig was om Nadia de boodschap te geven dat ze 'er even uit moest', maar bood met deze oplossing tegelijk vertrouwen. Dat ze terug zou komen en dat deze interventie genoeg zou zijn. Zo'n beweeglijke en onconventionele omgang met weerstand en strijd kan alleen als je de continue agressie en het schelden niet op jezelf betreft, en niet op de korte termijn beziet (en dan wilt sanctioneren), maar steeds de horizon of bestemming van je werk voor ogen houdt: waar gaat het om. Luc lijkt de punitieve neiging om op haar agressie te reageren met repressie te kunnen weerstaan. Als Nadia zegt 'ik breek het kot af', reageert Luc daarop met: 'dan laten we dat herstellen'. In finalisatietermen: het gaat uiteindelijk niet om het kot. Het gaat om iets anders. Als hij haar laat fietsen zegt hij eigenlijk: 'het gaat niet om mijn behoefte om te straffen, maar om het sterken van jouw vertrouwen.'

Bij zo'n omgang met conflicten en agressie vanuit een presentie- of relationeel perspectief wegen professionals in elke situatie en context secuur af wat het zwaarste telt: de sanctie doorvoeren en op de strepen gaan staan (omwille van een principieel uitgesproken laatste waarschuwing of een bestaande regel) of het laten lopen omwille van het doel-



Toen keek ik naar het verhaal van Luc en Nadia en raakte ik mijn argwaan kwijt. Ik werd getroffen door het levensverhaal van Nadia en haar kracht om 'chocola te maken' van een leven dat zo gebroken begon. En raakte geboeid door het niet aflatende geduld en de trouw van Luc en zijn collega's.

einde van de behandeling, het behouden van de relatie en de finalisatie van de zorg. Een continue balanceren tussen er een punt van maken en laten lopen, van terloops aansturen, van op tijd maar vooral ook spaarzaam 'ho ho' roepen. Bovendien helpt dat krachtige finaliseren vaak om zelf meer mentale ruimte te ontwikkelen om agressie, schoppen en slaan niet persoonlijk te nemen, om irritaties niet op jezelf te betrekken en om niet in punitieve of regelreflexen te schieten. Het helpt om als professional op koers te blijven en om het werk vol te houden.

En sterker nog: vanuit een sterke finalisatie - een goed leven in al die gebrokenheid

- snappen dit soort professionals dat je ook iets wezenlijks kunt leren als je - in en vanuit stevige relaties - botst, op grenzen stuit, en tegen weerstand oploopt. Nadia mocht, net als in een 'veilig thuis' fouten maken en desalniettemin rekenen op wat ouderlijke mildheid en liefde. Snappen waar het in je vak uiteindelijk over gaat biedt zo de randvoorwaarde voor een zekere beweeglijkheid, losheid en ruimte, die conflicten en weerstand niet alleen beter hanteerbaar maakt, maar zelfs kan bezien als een noodzakelijke bijdrage aan goede zorg.

Luc zelf heeft niet zoveel woorden nodig. Hij concludeert wel dat zo'n omgang met

conflicten om een aparte opvatting van professionaliteit vraagt. Eentje die verder gaat dan het hebben van competenties en kennis: 'je moet de ander een beetje graag zien'. De professionele distantie, die meestal wordt gepredikt, trekt hij in twijfel: 'Ik ben fier op Nadia als op mijn eigen dochter'. Waar Luc zelf bij herhaling de beweeglijkheid van zijn vak benoemt en bepleit, zie ik bovenal een zeer bewogen hulpverlener.

## KAREN EN NATHALIE

De tweede documentaire die ik bekeek, was die van Karen en Nathalie. Als voor-





Karen laat ook zichzelf zien en helpt Nathalie doordat ze ook haar eigen twijfels deelt. Daarmee illustreert ze heel krachtig wat in de presentie- benadering 'tonen en tevoorschijn komen' heet: als je de ander niet kent, kun je weinig voor hem of haar betekenen.

malige tienermoeder komt Nathalie te werken op de werkplek van Karen, en wordt daarmee - in al haar kwetsbaarheid - ook de collega van Karen. Daarmee is tegelijk het belangrijkste thema van deze documentaire gezet: de flexibiliteit in rollen die de twee vrouwen ten opzichte van elkaar hebben. Nathalie en Karen illustreren in hun verhaal heel krachtig verschillende presentie-thema's. Ik ga er enkele benoemen:

Karen is, wat we in de presentie wel noemen, een inschrijfbaar professional. Daarmee bedoelen we dat je als hulpverlener niet alleen de vraag stelt 'wat kan ik voor je doen', maar ook 'wie kan of mag ik voor je zijn?'. In de presentietheorie bedoelen we daarmee dat je als professional vanuit een open rol of positie de zorgrelatie aangaat. Natuurlijk ben je als professional altijd al in een bepaalde positie aanwezig: als mentor, behandelaar, teamleider etc. Maar met deze inschrijfbaarheid wordt een openheid op een diepere laag bedoeld: cliënten mogen mede bepalen welke identiteit de professional (tijdelijk) aanneemt. Karen zegt het letterlijk: soms was ik een oudere zus, soms haar hulpverleenster, soms een vriendin of een moeder. Professionals zijn inschrijfbaar als anderen 'identiteitsver-

zoeken' bij hen kunnen neerleggen die tijdelijk zo vervuld worden. Een sprekend voorbeeld van Nathalie is dat Karen meeding om een laatste groet te brengen aan de vader van een van de kinderen, nadat hij zichzelf van het

komen' heet: als je de ander niet kent, kun je weinig voor hem of haar betekenen. Maar iemand leren kennen kost tijd en is bovendien vaak schaamtevol. Niemand loopt graag te koop met zijn problemen of kwetsbaarheden. Het

### **DAT JE ALS HULPVERLENER NIET ALLEEN DE VRAAG STELT 'WAT KAN IK VOOR JE DOEN', MAAR OOK 'WIE KAN OF MAG IK VOOR JE ZIJN?'**

leven had beroofd. Dat zijn dingen die 'hulpverleners normaal niet doen'. Ze brachten de middag samen door en dat is iets wat Nathalie nooit meer vergeet. Een ander, hiermee samenhangend thema is de wederkerigheid. Ook daarin zijn beiden heel expliciet: het is minder eng als je laat zien: ik ben ook kwetsbaar. Karen laat ook zichzelf zien en helpt Nathalie doordat ze ook haar eigen twijfels deelt. Daarmee illustreert ze heel krachtig wat in de presentie-benadering 'tonen en tevoorschijn

vraagt van hulpgevers of vrijwilligers dat zij zich eerst laten kennen, dat ze zich 'tonen', in plaats van zich alleen achter een (professionele) functie of rol te verschuilen. Iets van jezelf laten zien schept ruimte waarbinnen de ander tevoorschijn kan komen. Het is eigenlijk vreemd dat we impliciet vaak verwachten dat de cliënt zich kwetsbaar gaat zitten opstellen terwijl de professional zich achter de doos met tissues verschanst. Daarmee breken deze vrouwen tegelijk een lans voor

het wegtrekken van het begrip 'kwetsbaarheid' uit een vooraf gedefinieerde groep. Kwetsbaarheid is niet voorbehouden aan daklozen, mensen met dementie of tienermoeders. Kwetsbaar zijn we allemaal, op enig moment in ons leven. En kwetsbaarheid kent vele gezichten.

Een specifieke variant van die wederkerigheid is ook goed te illustreren met het verhaal van Karen en Nathalie. En dat is dat begrenzen, weerstand bieden en weerwerk geven eigenlijk pas kan en mag vanuit de relatie. Nathalie vertelt dat ze met een nieuwe partner zwanger wilde worden – terwijl zowel zij als hij al een aantal kinderen hadden uit eerdere relaties. Karen had hier zo 'haar ideeën' over, maar mocht dit pas na zekere tijd bespreken met Nathalie. Pas als je een vertrouwensrelatie hebt, mag je spiegelen, mag je begrenzen, kun je kritisch weerwerk geven. Nathalie: 'Dat mocht omdat u uw dingen meenam in die babbels. Dat maakte u menselijk.' Omdat Karen ook hierin zichzelf op het spel zette en liet zien, accepteerde Nathalie dat ze haar zegie deed. Met resultaat – zo concludeert Nathalie fijntjes: de nieuwe baby kwam er niet. De relatie bepaalde feitelijk wat er daarbinnen wel en (nog) niet gezegd mocht worden.

Hun verhaal hangt ten slotte ook samen met wat als een rode draad in de drie verhalen terugkomt: een verbrede opvatting van professionaliteit – iets waar de presentietheorie zich al zo'n 20 jaar druk over maakt. Steeds komt het aan de orde: dat professionaliteit zou gaan om distantie, ongeraakt blijven en op afstand staan, gaat in de praktijk niet op. Of is in elk geval niet helpend en steunend. In een van de commentaren tijdens de intermezzo's wordt het prachtig verwoord: het is een verarming van je professie als je die dingen, die je in andere delen van je leven oefent, niet mee zou mogen nemen in je professie. In de presentiebenadering benoemen we dit ook wel in termen van 'geldigheid van kennis': wat telt in professionaliteit? Alleen de methodische en vakkennis, of ook je ervaringen en verborgen kennis die je zelf eerder in je leven opdeed? Maar zo'n andere opvatting van professionaliteit is nog lang geen geaccepteerd gegeven. Karen vraagt het zich letterlijk af: ben ik dan nog professioneel? En zitten er bovendien geen risico's aan dat nabij komen, aan de vervaging tussen privé en werk, bijvoorbeeld dat de deuren 24/7 open moeten staan? Haar eigen, korte, antwoord op die vraag ('dat risico is er niet zo, en als het gebeurde, kon ik het met collega's delen') verwijst naar hoe wij er binnen de presentie ook doorgaans over denken: een cruciale randvoorwaarde voor zo'n andere professionaliteit is dat het wordt ingebed in leerprocessen en reflectie. Zo'n soort professional kun

je alleen worden en blijven als je continue en gezamenlijk kan en mag nadenken over en reflecteren op je werk. Deze professionaliteit laat zich niet zozeer inkaderen door protocollen, maar door het continue gesprek en de reflectie op het eigen handelen.

Als we binnen de presentietheorie nadenken over zo'n verbrede opvatting van professionaliteit, gebruiken we ook wel eens de term 'als een vriend zijn'. Dat verwijst naar de hierboven genoemde inschrijfbaarheid en naar de wederkerigheid. Dat begrip tart de gebruikelijke opvattingen over een professionaliteit die harde grenzen kent tussen privé en werk, tussen afstand en nabijheid en tussen hulpvrager en hulpgever zijn. Hoewel ik zelf (opnieuw een bekentenis) altijd enigszins ambivalent sta tegenover het idee van de 'professionele vriend' (kan dat wel echt, ben je dan niet onheus?), zie ik het Karen en Nathalie in praktijk brengen. Op zo'n manier, dat je als kijker aan het eind werkelijk in een soort verwarring achterblijft over hoe hun relatie in de kern te definiëren is. 'Samen mens zijn' – dat zal wellicht de beste omschrijving zijn...

## SYLVIA EN DAVUD

Het verhaal van Davud en Sylvia opende zich, van deze drie, voor mij het minst makkelijk. Dat heeft misschien te maken met de taalbarrière: Davud heeft die weliswaar al indrukwekkend beslecht, maar moet toch nog naar woorden zoeken. Maar het heeft, denk ik, meer te maken met Sylvia. Ik moest zoeken naar wat ik precies zag. In zekere zin is haar positie het meest duidelijk en praktisch van de drie: ze helpt Davud met zijn taal, maar ook met andere praktische zaken rond zijn examens. Maar op het beeld is ze vooral ook veel stil. Ze kijkt naar hem en faciliteert dat hij zijn verhaal kan doen. Ze herhaalt dat verhaal soms, vat het samen, en erkent de bizarre situatie waar hij in gevangen zit: dat hij, door diverse regels, eigenlijk zou moeten frauderen om zijn

huis en inkomsten niet kwijt te raken, terwijl hij probeert om zich als vluchteling op een ethische manier een plek in de samenleving te verwerven en zijn diploma als sociaal werker te behalen. De politieke aanklacht in zijn verhaal is nog explicieter dan in die van de anderen. Waar de verhalen van de eerste twee minutieus inzoomen op wat er relationeel nodig is om goede zorg te bieden (in the end natuurlijk ook een enorm politiek punt), is het verhaal van Davud er een van dwarsliggende systemen en van een verpersoonlijkt actueel maatschappelijk vraagstuk. Het is daarin aangrijpend en krachtig; misschien wel juist omdat Davud de verfijningen in de taal minder tot zijn beschikking heeft. Je wordt er stil van.

Dat is wat Silvia ook doet. Ze kijkt en glimlacht naar hem. En bevestigt zijn verhaal. In presentietermen is haar positie misschien nog het best te duiden als een van 'getuige zijn'. Dat vraagt enige toelichting. In zorg en welzijn zijn we meestal gericht op het oplossen van een probleem, op het beter maken van een ellendige situatie of op het toepassen van een interventie nadat we een duidelijke diagnose hebben gesteld. Dat is natuurlijk wat kort door de bocht maar toch: het doel van de meeste hulpverlening en zorg is gericht op het herstellen, beter worden en toewerken naar verandering. En het is natuurlijk ook wel zo fijn als dat lukt. Niemand gaat naar een zorgverlener met het idee om zijn probleem 'bij het oude te laten'. Toch is daar nog wel wat op af te dingen. In de praktijk is het nu eenmaal ook zo dat dat streven naar maakbaarheid, naar beter maken, helaas niet altijd zomaar lukt. Veel problemen zijn complex, weerbarstig en bovendien zijn veel zorgen, vragen of leed van een andere orde dan 'we fixen het'. En soms zitten grotere systemen of maatschappelijke wet- en regelgeving in de weg om in een concreet geval werkelijk iets te kunnen verbeteren. Kijk naar het verhaal van Davud.

**HET VERHAAL VAN DAVUD ER EEN VAN DWARSLIGGENDE SYSTEMEN EN VAN EEN VERPERSOONLIJKT ACTUEEL MAATSCHAPPELIJK VRAAGSTUK. HET IS DAARIN AANGRIJPEND EN KRACHTIG; MISSCHIEN WEL JUIST OMDAT DAVUD DE VERFIJNINGEN IN DE TAAL MINDER TOT ZIJN BESCHIKKING HEEFT. JE WORDT ER STIL VAN.**





Dat is wat Sylvia ook doet. Ze kijkt en glimlacht naar Davud. En bevestigt zijn verhaal. In presentietermen is haar positie misschien nog het best te duiden als een van 'getuige zijn'.

In de presentietheorie hebben we, vanuit dit inzicht, het idee over wat goede zorg is, uitgebreid. Het gaat niet alleen om iets beter maken, om doen, oplossen of interveniëren. Goede zorg gaat eigenlijk ook heel vaak over 'laten'. Met rust laten, even wachten voor je ingrijpt of een oordeel velt, een (noodzakelijke) pas op de plaats maken, er een nachtje over slapen. 'Laten' is dan niet zoiets als passief achterover leunen, maar is een vorm van handelen waarin je bewust iets niet doet. Of waarin je misschien niet zoveel kunt doen, omdat het groter is dan wat in je macht ligt. Dat lijkt het geval bij Davud en Sylvia. We kunnen er, via de documentaire niet helemaal inkijken, maar het lijkt er op dat ook Sylvia afhankelijk is van andere instanties, en deels ook aan handen gebonden is. Tegelijk laat ze Davud niet aan zijn lot over. Ze staat naast hem en beoefent een specifieke manier van dat 'laten': ze is getuige van zijn verhaal en zijn situatie. Schematisch leggen we het ook wel zo uit:

### 'Laten' in verschillende vormen:

#### **waken**

Om in actie te komen als kwetsbaarheid met misbruik of gevaar wordt geschonden

#### **getuigen**

Doordat ik zie wat de ander overkomt en wie h/zij is, wordt de waarheid daarvan bevestigd

#### **inschikken**

Ik maak ruimte voor je, bied een 'podium', schort mijn regels op, toon me gastvrij

#### **vergezellen**

Ik trek met je op in je tocht door het leven, langs de instanties, door je gekte en pijn

#### **ondergaan**

En zo leer ik ook voelen en begrijpen wat het is zo te (moeten) leven

Als getuige is Sylvia aanwezig, mag ze toekijken en zien wat er zich afspeelt. Door te getuigen, wordt er voor Davud ook iets bewaarheid, krijgt het zichtbaarheid en wint het aan kracht. En in die definitie zit ook al in algemene termen besloten, wat daarvan

dan de kernopbrengst is voor de mensen die een getuige krijgen: hun problemen werden gezien en hun zorgen gehoord, en daardoor kregen ze een vorm van erkenning, waarheid, mochten ze er zijn en werden ze serieus genomen.

## TOT SLOT

Drie verhalen die de kijker iets laten zien over wat helpt en steunend is als je tot over de oren in de moerassigheid zit. Ieder op hun eigen manier, maar met vergelijkbare rode lijnen. Die lijnen gaan over duurzame relationele betrekkingen, over trouw en volhouden, over jezelf op het spel zetten en over moed. Het zijn - met een presentiebril bezien - krachtige voorbeelden van relationeel werken en van aansluiten en afstemmen - te midden van conflict, weerstand, weerbarstige systemen en gebroken geschiedenissen. Het zijn daarmee ook,



ondanks alles, verhalen die troost uitademen.

Tot besluit wil ik dan toch nog twee noten kraken. Wat open blijft, en daarmee wat onbevredigend blijft, is wat het eigenlijk vraagt: zo'n andere professionaliteit? Ogenscheinlijk zou je als kijker kunnen denken dat dat 'zomaar gaat'. Dat 'de Lucs' op de wereld natuurtalenten zijn en dat het amper moeite kost. Maar schijn bedriegt, denk ik. In een van de intermezzo's komt het af en toe tevoorschijn: andere hulpverleners spreken twijfel uit over de vervagende grens tussen werk en privé en over wat het kost om zo'n professional te zijn. Vanuit presentieperspectief zou ik zeggen: het is bijzonder hard werken om zo'n 'gewone' professional te kunnen zijn. Het vraagt heel wat en gaat niet zomaar - zo merken wij dagelijks in alle praktijken waar we dit met professionals en vrijwilligers oefenen. Daar hadden de documentaires naar mijn smaak best iets meer over mogen laten zien: het leren, de moeite, het wording- en vormingsproces van de professionals. Een tweede nootje sluit daarbij aan. De makers noemen de filmproducten 'documentaires'. Als ik - op z'n Hollands gezegd - ga muggenziften, vraag ik me af of die term helemaal terecht is. Misschien zijn het eerder (integere en krachtige) reportages, waarin mensen aan het woord komen over goede zorg en hulp. De hoofdpersonen vertellen en ondertitelen wat ze doen of eerder deden. Ze praten over hun ervaringen en dat kon waarschijnlijk in deze specifieke geschiedenissen niet anders. Maar toch maakt het nieuwsgierig: naar wat Luc precies deed (of liet) toen Nadia 'het kot afbrak', of hoe Karen het gesprek voerde (of pogingen daartoe ondernam) over de gewenste zwangerschap van Nathalie, hoe het eruit ziet als Sylvia buiten de lijntjes kleurt. Het materiaal is zo mooi en de teksten zo sterk, dat je nog dichter op de huid zou willen kruipen, en van nog nabij zou willen zien en ervaren wat het dan is, en hoe dat gaat: troost bieden op een terp. Anders gezegd: het smaakt naar meer.

door **Judith Leest**

(\**Net als 'plekken der moeite' is ook het begrip 'trage vraag' een term van de Nederlandse filosoof Harry Kunneman.*

*Ook de metafoor van het moeras en de terpen als bakens van relationele verbondenheid ontleen ik aan Harry Kunneman. Zie o.a.: H. Kunneman, Het belang van moreel kapitaal in zorg en welzijn. Paul Cremers Lezing, 25 april 2012, Rotterdam. In de presentie hebben we, in analogie hierop, de theorie van het 'muddling through' omarmd: goede zorg is vaker een kwestie van liefdevol en verstandig doormodderen, dan van planbare en maakbare zorg.*

(\**Deze paragraaf is grotendeels gebaseerd op het hoofdstuk: J. Leest & A. Baart, 'Van de kop en de schotel'. In: K. Verhaar e.a., A new cup of T. Social work in innovation. Hilversum: Educatieve Uitgeverij Nederland (EUN), 2016, pp. 38-54.*

(\**We gebruiken presentiebenadering voor de manier van (present) werken in de praktijk en presentietheorie voor de bestudering van, en de theorievorming rond die praktijken.*

(\**Zie onder andere: www.zorgethiek.nu en www.ethicsofcare.org*

(\**A. Baart en C. Carbo, De zorgval. Amsterdam: Theoris, 2013.*

(\**A. Baart, 'Gebroken goed in ongebroken relaties. Theoretische notities voor de (\**beroeps*praktijk van maatschappelijke opvang', in M. Nuy en F. Brinkman (red.), Wanorde in een mensenleven. Een bezinning op thuisloosheid. Amsterdam: SWP, 2004, p. 137-174.*

(\**De presentiebenadering is daarmee ook bij uitstek behulpzaam bij mensen die moeilijk bereikbaar zijn (zorgmijders) of bij wie de complexiteit van problemen zo groot is dat ze tussen wal en schip dreigen te vallen. De presentiebenadering wordt op dit moment bijvoorbeeld actief toegepast in de psychiatrie, de zorg voor ouderen en mensen met demantie, bij mensen met een verstandelijke beperking, dak- en thuislozen, in ziekenhuizen en in de verslavingszorg. Maar ook binnen het onderwijs, het politiewerk en de woningbouw zijn presentieprojecten gaande.*

(\**En van zijn collega's: in een van de intermezzo's in de andere documentaire memoreert Nadia over een andere hulpverleenster (Karen, uit het deel 'samen mens zijn', red.) die - terwijl het stroomde van de regen - aan haar voordeur bleef staan. Nadia deed niet open, maar de vrouw bleef staan, en 15 jaar later weet Nadia dit nog altijd.*

(\**Het begrip finalisatie komt van het Latijnse finis en Griekse telos en betekent 'einddoel' of 'bestemming', het waartoe. Is een ziekenhuis er uiteindelijk om mensen beter te maken of om mensen (ook als ze niet beter worden) bij te staan? Is jeugdzorg er om kinderen te behandelen en van problemen af te helpen, of om hen te helpen een haalbare plek in de samenleving te vinden? Het stellen van dit soort vragen kan enorm helpen om het dagelijkse werk - en beslissingen daarin - richting te geven: 'Als het ons daarom te doen is, moeten we dit kind dan nu wel isoleren, straffen etc.?'*

(\**Andries Baart, Van bewegen naar beweging. Een fenomenologische verkenning van zorg geven in een politiek-ethisch perspectief. Utrecht: Humanistics University Press, 2011.*

(\**In het boek 'De zorgval' doet Andries Baart precies dit pleidooi: om kwetsbaarheid niet langer weg te zetten bij groepen 'misdelden' in de samenleving, maar om er weer over te denken en te praten als iets wat in ieders leven aan de orde is, en wat op verschillende manieren en tijden aan ons allen raakt. Het boek is daarmee een sterk tegengeluid tegen de, in Nederland sterk heersende ideologie van eigen kracht en zelfredzaamheid.*

(\**Dikke van Dale: Getuige (de;-n) 1. iem. die tegenwoordig is bij een handeling om later te kunnen bevestigen dat deze heeft plaatsgehad.*

## EXTRA FILMFRAGMENTEN

### HET KRACHTENMODEL (3 MINUTEN)

In dit filmfragment (3 minuten en 4 seconden) gaat **Kristel Driessens** verder in op het belang van het krachtenmodellen en de mogelijkheden. Zie hiervoor ook naar het artikel in dit magazine. Ze vertrekt hiervoor vanuit het verhaal van Sylvia en Davud ('het is wat het nodig heeft'). Een aanrader voor diegenen, die liever kijken dan luisteren. Of doe het gewoon allebei. Lezen en kijken.



**Kristel Driessens**  
Karel de Grote Hogeschool  
Departement  
Sociaal-Agogisch Werk

### DE ESSENTIE VAN EEN KOPJE KOFFIE (1 MINUUT)

**Peter Adriaenssens** blikt terug op het begin van zijn carrière. In dit korte filmfragment vertelt hij over een huisbezoek. De vrouw bood hem een zeer belangrijk kopje koffie aan. Herkenbaar? Tip van de week: gebruik dit fragment om te reflecteren over je eigen acties.

### HET VERHAAL VAN DE HERSENEN (4 MINUTEN)

In de documentaire 'Trajecten van hoopverlening' komt het verhaal van hoe de hersenen werken reeds aan bod. In dit filmfragment laten we **Peter Adriaenssens** zijn verhaal vertellen, zonder te onderbreken. Een aanrader om je eigen hersenen nog beter te laten werken.



**Peter Adriaenssens**  
Kliniekhoofd Kinderpsychiatrie  
UZ Gasthuisberg Leuven

### OVER SPECIALISTEN, GENERALISTEN EN ARMOEDE BESTRIJDEN (3 MINUTEN)

In dit filmfragment focust **Peter Adriaenssens** op nieuwe inzichten vanuit onderzoek in de voorbije jaren. Over het belang van mensen, die het overzicht behouden. De volledige taart kunnen zien. Over de evolutie van een klaag- naar een steunmaatschappij. Over het verschil tussen weten wat we moeten doen en het (niet) doen.

### GSM, WEL OF NIET? (1 MINUUT)

In dit korte filmfragment gaat **Kristel Driessens** in op een herkenbaar thema: mag je nu wel of niet je gsm-nummer geven aan iemand die je begeleidt? Gaan hulpverleners dan niet dag en nacht gestoord worden? Gaan hulpverleners hier dan geen misbruik van maken? Het moet toch ergens stoppen? Of net niet?

SURF NAAR [WWW.HOOPVERLENING.BE](http://WWW.HOOPVERLENING.BE)  
VOOR DEZE KORTE FILMS MET EXTRA DUIDING

# EEN GEWONE HULPVERLENER

Door **Sofie Vandereyken**, muziektherapeute.  
Sofie maakte deel uit van de kerngroep, die deze documentaire heeft voorbereid.

VOORAL TIJD, OM  
TE LUISTEREN  
EN BESCHIKBAAR  
TE ZIJN, OM  
DE RUIMTE TE  
HEBBEN, OM NIET  
OP TE GEVEN,  
OM TE FALEN EN  
STEEDS WEER  
OPNIEUW TE  
BEGINNEN.

Een korte, mooie tijd mocht ik deelnemen aan de kerngroep, een soort "denktank" ter voorbereiding van dit project. Onze opdracht was om samen na te denken over hoe we die mensen kunnen bereiken die traditioneel in de hulpverlening als heel moeilijk of zelfs hopeloos onbereikbaar worden beschouwd. Dat woord denktank roept bij mij het beeld op van een gistend biervat of van een donkere heksenketel waarin magische dingen kunnen gebrouwen worden. Zoiets was het. De openheid, warmte, het oude idealisme (niet klein te krijgen) en de liefde voor het vak hebben mij in deze groep getroffen. Vanuit die genegenheid wil ik schrijven, omdat Trajecten van Hoopverlening ook daarover gaat, denk ik, over genegenheid.

Het is mijn persoonlijk pleidooi voor ontroering in de hulpverlening, wars van meligheid en valse beloften.

Bij het bekijken van de filmfragmenten schokte mij de zin: "een gewone hulpverlener doet dat niet". Een gewone hulpverlener zal dat (= dat wat je echt nodig hebt) nooit doen, mag dat niet, kan dat niet binnen zijn/haar werk.

Of "34 instellingen in 4 jaar tijd: dit kind (mij) willen ze hier niet".

Het zou toch echt niet mogen zijn... Om even eerlijk te zijn: "hulpverlener" is op zich al een vreemd woord. Is het onze taak om te helpen?

Het is geen gemakkelijk beroep, hulpverlener zijn (laat ik dat vreemde woord uit gemakzucht behouden). We zijn geen dartele feeën of romantische helden, geen barmhartige Samaritanen en al helemaal geen weldoeners.

We zijn gewoon doorsnee mensen die er voor kiezen om ook in hun werk te botsen op veel verdriet, frustratie en onbegrip. Daarenboven moeten we in die job vaak het gevecht aangaan met onze eigen demonen en de beperkingen van verschillende regelgevingen. Vreemd genoeg boeit al dat menselijk lijden ons. We kiezen voor dit vak in de hoop iets goeds te doen, te herstellen, die krachten bij anderen te ontdekken die nog niemand heeft gezien. Sommigen onder ons willen redden, wat dat ook moge zijn...

Ons werk: het is wat het nodig heeft.

"Aandacht maakt alles mooier" (slogan van een bekend meubelmerk).

**Liefde**, om eerlijk en authentiek te zijn, om moedwillig naïef te blijven, om oprecht geraakt te kunnen worden en vanuit die genegenheid grenzen te durven stellen.

**Moed en vrijheid** om een heel kleurboek buiten de lijnen te kunnen schilderen.

**Professionaliteit**, een beleid dat zorgt voor een gedegen opleiding en omkadering, eerlijke, open collega's en een veilig team om ook voor elkaar te zorgen, het recht om onszelf steeds opnieuw in vraag te stellen.

En tot slot: **bescheidenheid**. We weten het niet. We weten het echt niet.

We zijn maar gewone hulpverleners.

**Sofie Vandereyken**  
muziektherapeute



# MENSEN HELPE MENSEN

Mensen helpen mensen. Een mooie slogan en soms of dikwijls ook een realiteit. Een realiteit die positief kan genoemd worden wanneer alle betrokken partijen een goed gevoel overhouden aan die interactie, en meer nog, ook spontaan uitkijken naar een mogelijk volgende opportuniteit om diezelfde mooie ervaring opnieuw te beleven samen met de andere persoon of personen.

Is dit uniek voor de zogenaamde zorgsector? Neen, het is ook en uitermate toepasselijk in de economie, het bedrijfsleven, daar waar mensen samen zijn en samen werken. In het bedrijfsleven hebben wij een evolutie meegemaakt van manager naar coach, van diegene die de expertise en ervaring heeft en dus leiding geeft, naar diegene die de expertise deelt en ter beschikking houdt om een gemeenschappelijk doel te bereiken. Veel tijd en energie wordt dan ook gestoken in het definiëren en vastleggen van doelstellingen die de ultieme ambitie weergeven. Dat ultieme doel of ambitieniveau wordt voorafgaandelijk vastgelegd, en is dan niet altijd aanpasbaar; het moet wel te begrijpen en tastbaar zijn voor alle betrokkenen. De werknemer kan dan zelf evalueren hoe hij bijgedragen heeft tot het behalen van de doelstellingen, wat anders en beter zou kunnen. Die evaluatie gebeurt vervolgens ook interactief met de leidinggevende, de coach, de zorgverstrekker ...

Ook hulp verlenen is geen éénrichtingsverkeer: naast de hulpontvanger is er ook de hulpverlener. Wanneer beiden mekaar vinden, ontstaat de interactie die tot resultaat leidt. We kunnen ervan uitgaan dat er voldoende en goede opleidingsprogramma's zijn voor de hulpverleners, en dat zij met de nodige expertise en inzichten zich optimaal kunnen en willen inzetten in hun taak als hulpverlener. De *'soft skills'*(\*), de gedragingen, doen de rest.

De manager - de coach - zorgt er vooral voor dat het juiste kader wordt gecreëerd waarbinnen de werknemer tot ontwikkeling komt en bijdraagt aan de doelen van de onderneming. Werknemers worden meer en meer

## NAAST DE HULP- ONTVANGER IS ER OOK DE HULPVERLENER. WANNEER BEIDEN MEKAAR VINDEN, ONTSTAAT DE INTERACTIE DIE TOT RESULTAAT LEIDT.

geacht om hun ontwikkeling, zeg maar loopbaan, in eigen handen te nemen en *'self-employable'*(\*\*) te zijn. Ook hulpontvangers kunnen hun eigen leven in handen nemen, zolang er hulpverleners zijn die dankzij hun expertise en betrokkenheid het juiste kader kunnen creëren.

In het bedrijfsleven of de zorgsector hangen successen af van dezelfde factoren: mensen zijn mensen, mensen helpen mensen.

Door **Lucy Togni**, senior manager ING Bank, Master Toegepaste Economie KU Leuven & **Freddy Nurski**, managing director nzeuro, Handelsingenieur KU Leuven, voorzitter Ekonomika Alumni vzw, National Host Global Entrepreneurship Network Belgium



# De weg van de hoop

*Diep in onszelf dragen we hoop: als dat niet het geval is, is er geen hoop.*

*Hoop is de kwaliteit van de ziel en hangt niet af van wat er in de wereld gebeurt.*

*Hoop is niet te voorspellen of vooruit te zien.*

*Het is een gerichtheid van de geest, een gerichtheid van het hart, voorbij de horizon verankerd.*

*Hoop in deze diepe krachtige betekenis is niet het zelfde als vreugde omdat alles goed gaat of bereidheid je in te zetten voor wat succes heeft.*

*Hoop is ergens voor werken omdat het goed is, niet alleen omdat het kans van slagen heeft.*

*Hoop is niet hetzelfde als optimisme evenmin overtuiging dat iets goed zal aflopen. Wel de zekerheid dat iets zinvol is afgezien van de afloop, het resultaat.*

### Václav Havel

*Václav Havel (1936-2011) was een Tsjechisch schrijver, dissident en politicus. Hij was de laatste president van Tsjecho-Slowakije en de eerste van Tsjechië.*



(\*) *Softskills* omvatten een geheel van persoonlijke vaardigheden die zich vooral tonen in relatie tot de ander en die betrekking hebben op communicatie en sociale vaardigheden, emotionele intelligentie, persoonlijke efficiëntie, enzovoort. *Softskills* staan tegenover *hardskills*, wat technische vaardigheden zijn.

(\*\*) De term *self-employable* gebruiken we om aan te geven dat een werknemer inspanningen moet of kan doen om zichzelf inzetbaar te houden in het bedrijf: d.w.z. trainingen volgen, bijscholingen, ... Zij of hij moet dus niet wachten tot het verplicht wordt, maar neemt zelf initiatief.



LANGE TRAJECTEN  
WAARBIJ STAP VOOR  
STAP EEN NIEUWE  
TOEKOMST VORM KAN  
KRIJGEN, WORDEN  
GEDWARSBOOMD  
DOOR DE DRUK  
OM KORTE  
TERMIJNRESULTATEN  
TE BOEKEN

Door **Bruno Vanobbergen**,  
Vlaams kinderrechtencommissaris  
[www.kinderrechtencommissariaat.be](http://www.kinderrechtencommissariaat.be)



## TRAJECTEN VAN HOOPVERLENING: EEN WEG NAAR HET ZICH HERINNEREN VAN DE TOEKOMST

'Hoopverlening', wat een mooi woord is dat. Hoe prachtig geven deze getuigenissen weer wat 'hoopverlening' is, wat het kan zijn. Het verschil maken voor kinderen, jongeren en volwassenen in moeilijke situaties. En zo ook maatschappelijk het verschil maken. Mee zorgen voor perspectief en hoop, vertrekkend vanuit hun vragen, wensen en krachten. Dat laatste is in essentie de betekenis van participatie door de persoon die ondersteuning nodig heeft. Participatie waar men vaak de mond van vol heeft, maar

veelal eng wordt ingevuld. Participatie is veel meer dan je mening mogen zeggen. Deze verhalen tonen voor mij mooi aan dat participatie een uitgangspunt moet zijn. Ook iemand voorbijlopen, ook rebels gedrag, zijn vormen van participatie. De uitdaging is deze als vertrekpunt nemen om een relatie op te bouwen. Een relatie van mens tot mens, een vertrouwensband vormen de basis om samen stappen vooruit te zetten. Daarbij hoort ook de ruimte om soms even ter plaatse te blijven trappelen, misschien zelfs weer eens een stap

achteruit te zetten. Maar er blijven in geloven, er blijven voor gaan.

De mooie getuigenissen tonen hoeveel mogelijk is. Tegelijk leggen ze pijnlijk bloot hoe onze structuren deze 'hoopverlening' vaak moeilijk maken. Hulpverleners en sociaal werkers botsen op beperkende regels en verwachtingen. Ze voelen zich verplicht te verantwoorden dat hun betrokkenheid niet belet dat ze 'professioneel' zijn. De mensen die ze begeleiden, associëren hulpverlening met ongelijkwaardigheid en verbinden professionaliteit met afstandelijkheid. Terwijl het net menselijkheid en gelijkwaardigheid zijn die in hun parcours het verschil hebben gemaakt. Lange trajecten waarbij stap voor stap een nieuwe toekomst vorm kan krijgen, worden gedwarsboomd door de druk om korte termijnresultaten te boeken. Gesprekken moeten snel gaan en to the point. Daardoor brengen ze weinig op, wat net weer idee voedt dat hulpverlening al bij al weinig zoden aan de dijk brengt. Zowel bij de persoon die ondersteuning nodig heeft, als in de brede maatschappij. Terwijl het niet de hulpverlening is die faalt op zo'n momenten, maar een bepaald type hulpverlening. En het antwoord duidelijk niet is om nog sneller, berekender en voorspelbaarder te werk te gaan, maar net meer in te zetten op maatwerk, ademruimte en nabijheid.

De reportages laten dan ook een dubbel gevoel achter. Aan de ene kant geven de positieve verhalen duidelijk hoop over wat mogelijk is. Aan de andere kant illustreren ze ook dat dit soort 'hoopverlening' misschien nog te vaak de uitzondering dan de regel is. En dat er soms meer hinderpalen dan stimulansen zijn om het zo te doen.

Jaarlijks krijgt de Klachtenlijn van het Kinderrechtencommissariaat klachten van jongeren en ouders over de jeugdhulp. Achter zo'n klacht gaat geregeld een jeugdhulpverlener schuil die de jongere aanmoedigt om zijn of haar waarheid te vertellen, die samen met hem/haar naar een oplossing zoekt, maar die botst op tekorten en moeilijkheden waardoor de hulpverlening te traag in beweging komt.

Wanneer zo'n klacht bij ons komt denk ik vaak: de integrale jeugdhulp heeft nood aan meer adem-, en speelruimte. Sinds de opstart van de integrale jeugdhulp (IJH) in maart 2014 zoeken jeugdhulpverleners naar hun plaats in het vernieuwde hulpverleningslandschap. Ze tasten elkaars grenzen af en proberen bijkomende functies onder de knie te krijgen. De reorganisatie vraagt tijd en ruimte in de agenda's maar ook in de hoofden van de jeugdhulpverleners. Ze zoeken naar de correcte te volgen procedure, overleggen met collega's over wat wel of niet mag of over

wat wiens taak is. In deze drukte riskeren de vele verhalen van jongeren en ouders op de achtergrond te geraken.

Ik ben ervan overtuigd dat de documentaire "Trajecten van Hoopverlening" een belangrijke rol kan spelen in het inspireren van de vele actoren in de hulpverlening. En zoals de Nederlandse schrijver Eric van der Steen het zo prachtig formuleerde: "Geïnspireerd worden betekent: zich de toekomst herinneren".

**Bruno Vanobbergen**  
*Vlaams kinderrechtencommissaris*



14,9%

van de Belgische bevolking tot de groep met een armoederisico op basis van het inkomen  
[[www.armoedebestrijding.be](http://www.armoedebestrijding.be)]

5,8%

van de bevolking leeft in ernstige materiële deprivatie (= permanent tekort)

14,9%

van de Belgische bevolking jonger dan 60 jaar leeft in een huishouden met een zeer lage werkintensiteit.

Dit wordt binnen Europa gemeten volgens 3 indicatoren:

- ① armoederisico op basis van inkomen
- ② ernstige materiële deprivatie
- ③ huishoudens met zeer lage werkintensiteit.

Deze indicatoren zijn gebaseerd op verschillende kenmerken van armoede en sociale uitsluiting en vormen de Europese armoede-indicator 'risico op armoede' of 'sociale uitsluiting'.

"Hoewel het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind gratis toegang tot het secundair onderwijs voorziet, is de realiteit anders", zegt Test-Aankoop-woordvoerder Simon November. "De gemiddelde kost van schoolmateriaal, uitstappen, reizen, transport en maaltijden bedraagt zo'n

€1.287  
per kind

Veel van die dure schoolreizen zijn bovendien zonder enige pedagogische waarde."

[cijfers vanuit Gezinsbond en Testaankoop | 19.08.2016]





Een belangrijke pijler van de visie van vzw Amber, een dienst voor mobiele contextbegeleidingen binnen BJB, is dat we kracht- en vraaggericht werken. We zijn dan ook blij dat het belang van deze 2 pijlers erg benadrukt wordt in de films.

Door **Marleen Lemmens**, directeur Amber vzw. Ze maakte deel uit van de kerngroep, die deze documentaire heeft voorbereid.

Een belangrijke boodschap voor alle hulpaanbieders is dat we verder moeten inzetten op **vraaggericht en krachtgericht werken**. We kijken en luisteren naar wat mensen echt nodig hebben en ondersteunen hen hierin in plaats van te werken met een standaardaanbod. We laten de regie van het hulpverleningsproces bij de hulpvrager: hij bepaalt aan welke doelen hij prioritair wil werken in de begeleiding. Ook indien er doelen vanuit de maatschappij in de begeleiding worden ingebracht, zoeken we samen met de hulpvrager hoe positieve evolutie mogelijk kan worden gemaakt.

Elke jongere of gezin en hun netwerk, ook de meest kwetsbare, beschikken over heel wat krachten. We trachten deze expliciet naar boven te halen en moedigen mensen aan om ze actief aan te spreken om hun situatie te verbeteren. Enkel door in te zetten

op krachtgericht werken kunnen ze zichzelf verder ontwikkelen. Ze zien en erkennen de eigen krachten en krijgen weer hoop op een toekomst. Hulpvragers hebben mensen nodig die in hun mogelijkheden blijven geloven. We willen hierbij benadrukken dat het zeer belangrijk is om ook de krachten van het netwerk van hulpvragers te activeren. Dit kan helpend zijn in het realiseren van begeleidingsdoelen maar vooral om de algemene levenskwaliteit van onze jongeren en gezinnen te vergroten. Zeker voor kwetsbare jongeren en gezinnen kan een ondersteunend persoonlijk netwerk, ook na het beëindigen van de begeleiding, een grote meerwaarde betekenen in hun verdere leven. Een vitaal persoonlijk netwerk maakt dat de hulpvrager onafhankelijker van de professionele hulpaanbieder kan functioneren, wat meer mogelijkheden geeft voor een duurzame verbetering van de situatie op lange termijn.

Het **belang van de hulpverleningsrelatie** binnen het hulpverleningsproces wordt in de films expliciet benoemd. Binnen het begeleidingswerk is dit niet verwonderlijk want de begeleider is het belangrijkste werkinstrument. De manier van in relatie gaan met hulpvragers bepaalt in grote mate het hulpverleningsproces. Het wordt vaak als een evidentie beschouwd

CIJFERS UIT  
HET JAARVERSLAG  
JEUGDHULP 2015

[www.jaarverslagjeugdhulp.be](http://www.jaarverslagjeugdhulp.be)

11  
CAW's zorgden samen voor  
6.459  
BEGELEIDINGEN

6 VK's  
(vertrouwenartsencentra) hadden  
6.922  
AANMELDINGEN MET  
8.885 BETROKKEN  
KINDEREN

In totaal staan er op  
31 december 2015

7.347  
jongeren

op een wachtlijst aan de  
intersectorale toegangspoort



# HEEFT EIGEN KRACHTEN

maar dat is het helemaal niet. Begeleiders zoeken constant naar het juiste evenwicht tussen het in relatie gaan, verbinding maken van mens tot mens door echt en authentiek met elkaar in gesprek te gaan...en daarnaast oog hebben voor de eigen grenzen van de begeleider en een correcte scheiding tussen hun professioneel en privéleven. Begeleiders zetten in eerste instantie in op relatievorming en hanteren vanuit onze visie van kracht- en vraaggericht werken methodieken op maat van de hulpvrager. Het kader van waaruit hulp geboden wordt en het mandaat van de begeleider bepalen mede de hulpverleningsrelatie waardoor het voor elke begeleider een uitdaging is om te zoeken naar de juiste professionele nabijheid waarin echtheid en authenticiteit noodzakelijk zijn. Begeleiders moeten de kans krijgen om hierin te groeien en ondersteund te worden door een team en de organisatie.

We destilleren uit de films ook een aantal belangrijke boodschappen voor onze beleidsmakers. De recente regelgeving van het Experimenteel Modulair Kader is een eerste stap in het bevorderen van flexibele hulpverlening. Hierdoor kunnen we eenvoudig schakelen in inhoud en intensiteit van de geboden hulp waardoor vraaggericht werken vergemakkelijkt wordt. We willen beleidsmakers aanzetten om verder na te denken over bijkomende mogelijkheden en stappen die hierin nog kunnen gezet worden.

We merken vaak nog een sterke focus op resultaatgericht en korte termijn werken. Voor een deel van onze hulpvragers komt dit tegemoet aan wat zij nodig hebben. De meer kwetsbare gezinnen/jongeren hebben echter meer tijd en meer ondersteuning nodig om hun leven terug vorm te geven. Hierop moeten we ook een antwoord kunnen bieden maar dit wordt in de huidige beleidskaders onvoldoende gefaciliteerd. Daarenboven zijn de mogelijkheden om trajectbegeleiding te realiseren beperkt en dat voelen we aan als

een gemis. Een vaste vertrouwenspersoon die het gehele hulpverleningsproces kan vasthouden op lange termijn, die de samenwerking met betrokken diensten coördineert en aanspreekfiguur is voor de hulpvrager, kan het hulpverleningsproces erg ondersteunen.

We merken wel een positieve evolutie in het aanbieden van vroegtijdige interventies binnen de rechtsreeks toegankelijke hulpverlening zodat men vanuit een minder problematisch kader nog meer aan de slag kan met de aanwezige krachten van mensen. We ervaren dagelijks het belang om mensen te ondersteunen op momenten dat er nog hoop is en niet te wachten tot de problemen te omvangrijk geworden zijn. Dit staat echter in schril contrast met de relatief lang wachtlijsten voor sommige hulpvormen, zoals onze mobiele contextbegeleiding.

Deze films kunnen zeker in organisaties ingezet worden om met begeleiders het gesprek aan te gaan over de complexiteit van de hulpverleningsrelatie en de invulling die de organisatie hierbij nastreeft. Daarnaast kunnen

we ze gebruiken om een zeer belangrijke pijler van de visie van vzw Amber, namelijk het **kracht- en vraaggericht werken**, voor nieuwe begeleiders meer 'body' te geven. Door de manier waarop het verwoord wordt in de films krijgt het een meer doorleefde invulling.

We zien daarenboven ook een grote meerwaarde in het gebruiken van de films binnen de opleidingsinstellingen om hulpaanbieders in spe voor te bereiden op de eigenheid van hulpverlening en ze te laten voelen welke setting het meest aansluit bij hun eigen persoonlijkheid.

Maar bovenal zouden we ook beleidsmakers aanraden deze films te bekijken zodat ze voeling kunnen houden met de essentie van hulpverlening, om vervolgens hun beleid hier op af te stemmen.

**Marleen Lemmens**  
*Directeur Amber vzw.*

EEN VASTE VERTROUWENSPERSOON DIE HET GEHELE HULPVERLENINGSPROCES KAN VASTHOUDEN OP LANGE TERMIJN, DIE DE SAMENWERKING MET BETROKKEN DIENSTEN COÖRDINEERT EN AANSPREEKFIGUUR IS VOOR DE HULPVRAGER, KAN HET HULPVERLENINGSPROCES ERG ONDERSTEUNEN.

19

ondersteuningscentra  
jeugd zorg kregen samen  
4.275 aanmeldingen

6.761

pleegzorgdossiers

6.534

jongeren & pleeg gasten

2015

6.527

aanmeldingen

bij de crisisnetwerken  
met in totaal

7.679

minderjarigen

2014

5.456

aanmeldingen

6.491

betrokken jongeren

# BETEKENISVOLLE RELATIES IN HULPVERLENING EN EEN ZORGZAME SAMENLEVING

Door **Jo Vandeurzen**,  
Vlaams minister van Welzijn,  
Volksgezondheid en Gezin

Dit initiatief en deze sterke getuigenissen gaan over het fundament van hulpverlening, namelijk de relatie. In het stellen van beleidsprioriteiten, het uitvoeren van beleidsplannen, in opleidingen, bij het uitwerken en toepassen van methodische kaders verliezen we soms de essentie uit het oog. Krachtig sociaal werk is vooral een relationele praktijk. Iets wat ontstaat tussen twee mensen. Zeker voor mensen die heel erg gekwetst zijn in het leven, is het aangaan van deze relatie niet vanzelfsprekend. Het is een kwestie van tijd nemen en vertrouwen opbouwen. Hulpverleners durven zich kwetsbaar opstellen. Ze geloven in mensen en blijven kansen geven. Soms staat dit in sterk contrast met de dagelijkse realiteit in het welzijnsbeleid. Namelijk in het spanningsveld dat ontstaat als we met de beschikbare middelen keuzes moeten maken, prioriteiten moeten stellen. Dan ontstaat de nood om hulp af te bakenen en te structureren, greep te krijgen op processen met als doel zoveel mogelijk mensen te helpen. Omgaan met dit spanningsveld is een uitdaging op alle niveaus: in het Vlaams welzijnsbeleid, in organisaties en in het dagelijks werk van hulpverleners zelf. De goede weg vinden in dit spanningsveld betekent voortdurend in dialoog gaan op al deze niveaus, maar vooral ook met deze kwetsbare mensen zelf. Het betekent ook dat we mensen meer moeten durven

de sleutels over de hulp die ze krijgen in eigen handen te geven.

Mensen die op één of andere manier betrokken zijn bij hulpverlening getuigen hier over 'hoop'verlening die het verschil maakt. Maar meteen roept dit ook de vraag op wat we hier allen, als samenleving, moeten van leren. Wat iedere mens nodig heeft, namelijk er mogen en kunnen zijn, erkend worden door mensen rondom zich en iets kunnen betekenen voor de anderen rondom hem, vraagt om een netwerk van mensen die de krachten in iemand naar boven kunnen brengen. Jammer genoeg zien we dat we als samenleving er niet altijd in slagen om iedereen die plaats te geven. Hulpverleners moeten, vaak heel moeizaam, bouwen aan dit netwerk en zoals hier blijkt soms ook een belangrijke bouwsteen blijven. Toch moeten we blijven streven naar een echte inclusieve samenleving voor iedereen. Voor ons is dit de essentie van vermaatschappelijking.

Het is niet het afwentelen van zorg of hulp op burgers of van een zich terugtrekkende overheid. Maar wel er voor zorgen dat we in een samenleving leven die als geheel de kwetsbare binnenkant (h)erkent en daarom mensen kansen geeft en een plaats geeft in deze samenleving. Ook hier moet aan gewerkt worden op alle niveaus. Wat hulpverleners hier realiseren in de individuele relatie is bijzonder waardevol. Maar tegelijkertijd moeten

## HET SENSIBILISEREN VAN BELEIDSACTOREN GAAT SAMEN MET HET SENSIBILISEREN VAN DE SAMENLEVING.

we ook de samenleving in vraag durven stellen, moeten we het maatschappelijk discours blijven voeren over processen van uitsluiting. We moeten daarbij beseffen dat elk gevoerd beleid een maatschappelijk draagvlak nodig heeft. Of met andere woorden, het sensibiliseren van beleidsactoren gaat samen met het sensibiliseren van de samenleving. Gelukkig zien we ook hier waardevolle projecten onder meer in het buurt- en bouwwerk.

De getuigenissen die we hier zien, nodigen uit tot kritische reflectie over hoe we als samenleving, in het beleid van overheid en organisaties, in de opleidingen en in de dagelijkse praktijk omgaan met kwetsbare mensen. We hopen dat ze een bron van inspiratie en een aanleiding tot dialoog mogen zijn over alle sectoren en niveaus heen.

**Jo Vandeurzen**



Mieke Van Stigt  
www.miekevanstigt.nl



# HOE EMPATHIE UIT ONZE SAMENLEVING VERDWIJNT

Een leestip, die naadloos aansluit bij de documentaire 'Trajecten van Hoopverlening'. Meer dan de moeite waard om te lezen. Een column van Mieke Van Stigt. Zij is socioloog en pedagoog, schrijft en spreekt over maatschappelijke ontwikkelingen in gezin, onderwijs, levensloop en samenleving.

Met deze column houdt zijn een pleidooi voor empathie. Twee fragmenten om je aan het lezen te zetten.

"De geschiedenis laat ons zien dat wreedheid, domheid en een gebrek aan empathie beslist niet alleen kenmerkend is voor onze tijd. Toch lijkt me dat er sprake is van een patroon. Een samenloop van krachten die alles te maken hebben met onze neoliberale, meritocratische samenleving: hierin staan de waarden eigen keus, eigen verantwoordelijkheid

en eigen verdienste centraal. Dit betekent dat de invloed van sekse, kleur en klasse het liefst ontkend worden, want iedereen heeft immers gelijke kansen, toch?"

"We moeten presteren, slank zijn, gezond leven, hard werken, succesvol zijn, want de afwijzing zit ons op de hielen. Steeds meer mensen bezwijken onder de hoge druk en zitten thuis met burn-out of psychische klachten. En denken vervolgens dat het aan hun eigen falen ligt."

De rest vind je online:  
[www.socialevraagstukken.nl/column/hoe-empathie-uit-onze-samenleving-verdwijnt/](http://www.socialevraagstukken.nl/column/hoe-empathie-uit-onze-samenleving-verdwijnt/)

WE MOËTEN  
PRESTEREN, SLANK ZIJN,  
GEZOND LEVEN, HARD  
WERKEN, SUCCESVOL  
ZIJN, WANT DE  
AFWIJZING ZIT ONS OP  
DE HIELEN.

Mieke Van Stigt  
www.miekevanstigt.nl

## TED TALK

# "Elk kind heeft een kampioen nodig"

Een **TED-talk** is in speech waarbij sprekers hun ideeën overbrengen aan een zaal met publiek. De spreekster/spreker doet dat op een zo toegankelijk mogelijke manier en in maximaal 6, 12 of 18 minuten. Sinds 2009 vinden er over de hele wereld in TEDx-evenementen plaats. Deze tedtalk sluit mooi aan bij 'trajecten van hoopverlening', zeker bij het verhaal van Davud en Sylvia 'Je moet doen wat het nodig heeft'.

Lerares Rita Pierson (Amerika) stond meer dan 40 jaar voor de klas. Ooit zei een collega: "Een leraar moet lesgeven. Ik word niet betaald om de kinderen aardig te vinden." Haar reactie: "Maar kinderen leren niet van mensen die ze niet aardig vinden." Bekijk haar inspirerende oproep om te geloven in je leerlingen en verbindingen aan te gaan op een menselijk, persoonlijk niveau.

Lerares **Rita Pierson** uit Amerika, te bekijken op [www.facebook.com/klasse/videos/10153906474934005/](http://www.facebook.com/klasse/videos/10153906474934005/)



Er is geen significant leerproces mogelijk zonder significante relatie.



## LIEVER RESPECT DAN ZELFONTPLOOIING

*"Zelfontplooiing is overschat. We moeten voor andere zaken waardering opbrengen dan voor zogenaamd talent en topprestaties. We moeten aan respect en waardigheid voorrang geven. Autonomie is overschat. We moeten erkennen dat veel volwassen mensen in hun leven afhankelijk zijn van de hulp van anderen. Veel groeperingen doen een gerechtvaardigd beroep op hulp. Paternalisme en medelijden zijn verkeerd. Mensen die afhankelijk zijn van zorg moeten actiever kunnen participeren in de vormgeving van hun eigen hulpvraag."*

Dohmen J. : Richard Senett. **Liever respect dan zelfontplooiing.** In Van Buren, M. & Dohmen, J. (2013)

## GEBROKEN GOED IN ONGEBROKEN RELATIES

Andries Baart, **'Gebroken goed in ongebroke relaties. Theoretische notities voor de beroepspraktijk van maatschappelijke opvang'**, in M. Nuy en F. Brinkman (red.), **Wanorde in een mensenleven. Een bezinning op thuisloosheid.** Amsterdam: SWP, 2004, p. 137-174.

## VAN BEWEGEN NAAR BEWOGENHEID

Andries Baart, **Van bewegen naar bewogenheid. Een fenomenologische verkenning van zorg geven in een politiek-ethisch perspectief.** Utrecht: Humanistics University Press, 2011.

# HOOP

Met deze kijk- en leestip maken we verbinding met de culturele wereld. En zij met ons. Gelukkig maar. Het belang om in verbindingen te denken - en niet in hokjes - is essentieel. De generalisten, die ervoor zorgen dat alle stukjes 'specialistische taart' bij elkaar blijft. Anders smaakt ze niet. Er is veel vergelijking mogelijk tussen de theatervoorstelling **HOOP** en de documentaire Trajecten van Hoopverlening. Verandering laten starten van onderuit, buiten de lijntjes kleuren, gewoon enkele mensen verzamelen en aan de slag gaan, werken moet doelen op lange termijn en tegelijk in de onmiddellijkheid beginnen, weten dat verandering niet evident is en soms pijn kan doen, uit de eigen comfortzone durven treden... En nog zo veel meer.

"Alles zou anders kunnen zijn. We moeten eigenlijk alleen maar beslissen dat we het ook willen. Er is niet één groot plan, maar wel vele kleine plannen. Vaak gegroeid van onderuit. Omdat we zelf wat willen en kunnen veranderen. Hoop is divers en veelvoudig."

Met Hebzucht en Angst schreef Stijn Devillé eerder al twee gelauwerde politieke thrillers over de wereld sinds de bankencrisis. In Hoop gaan zijn personages op zoek naar perspectieven. En wenden ze zich tot het publiek. Om één van hen te zijn. Geen rol meer te spelen. En een voorstel te doen. Ook dat belooft spannend te worden. Van de drie voorstellingen is een publicatie gemaakt. Een aanrader voor mensen die zich binnen de hoopverlening wil laten inspireren door de (kracht van de) artistieke taal.

### Over de auteur

Stijn Devillé (1974) is theatermaker en directeur van theaterhuis Het nieuwstedelijk (Leuven, Hasselt, Genk). Zijn toneelstukken worden vertaald in het Frans en het Duits. La Dissection d'un Homme Armé en Lev werden voor de VRT tot hoorspel bewerkt (Klara). Voor Hitler is dood ontving Devillé de Taalunie Toneelschrijfprijs 2009 en Hebzucht werd genomineerd voor een Sabam Award.

### Meer info:

[www.nieuwstedelijk.be](http://www.nieuwstedelijk.be)

[www.denieuwetoneelbibliotheek.nl](http://www.denieuwetoneelbibliotheek.nl)

*Hoop is boekje 295, Hebzucht boekje 115 en angst boekje 201*

*Ga ook even kijken op <https://veranderalles.wordpress.com>*



## BIND-KRACHT IN ARMOEDE

Krachtgerichte hulpverlening in dialoog

Dit reflectie- en methodenboek van "Bind-Kracht in armoede" verkent de wijze waarop begeleiders krachtgerichte hulpverleningsrelaties kunnen opbouwen met mensen in armoede. Sterke visie-ontwikkeling, inzicht in de leefwereld van mensen in armoede, bewust omgaan met rolpatronen en empowerment blijken hiervoor belangrijke bouwstenen te zijn. Het boek vertaalt inzichten en engagement in bruikbare werkinstrumenten. Concrete praktijkverhalen en oefeningen maken van het boek een samenhangend en levendig geheel waarmee de lezer zijn eigen hulpverleningsaanpak kan uitdiepen en verrijken.

Dit werkboek groeide vanuit de vormingsprogramma's van Bind-Kracht in dialoog met professionele hulpverleners, vrijwilligers, mensen in armoede en docenten. Al deze groepen kunnen er mee aan de slag vanuit een gezamenlijke zorg om de meest kwetsbare cliënten beter te helpen. Ook voor studenten, beleidsverantwoordelijken

## Tekstfragment uit "HOOP"

"We leven niet in een tijdperk van verandering.  
We leven in een verandering van tijdperk."

Utopieën worden in eerste instantie op drie gronden bestreden.  
Eén. Futiliteit: het kan niet. Twee. Gevaar: de risico's zijn te groot.  
Drie. Perversiteit: het ontaardt in zijn tegendeel.

Maar kort nadat utopieën zijn ingevoerd, ervaren we ze als de normaalste zaak van de wereld.

De werkelijkheid is niet onveranderlijk. Alles zou anders kunnen zijn.  
Utopieën kunnen de manier waarop de wereld vandaag draait,  
ontmaskeren als slechts één van vele mogelijkheden.

Dit zal veel van ons vragen. Het zal op grote weerstand stoten.  
Maar het kan. We sturen mensen naar de maan.  
We zenden missies naar Mars. Wir schaffen das.

We moeten eigenlijk alleen maar beslissen, dat we het ook willen.



en leidinggevenden van welzijns- en gezondheidsorganisatie biedt het een vernieuwende kijk op armoedebestrijding in dialoog.

Koen Vansevenant is van opleiding maatschappelijk werker. Als ervaren hulpverlener is hij vandaag zelfstandig hulpverleningsconsulent en actief als trainer en supervisor in de welzijnssector. Hij stuurt de trainers van Bind-Kracht aan.

Kristel Driessens is coördinator van Bind-Kracht. Ze is doctor in de politieke en sociale wetenschappen, lector en onderzoeker aan het Departement Sociaal-Agogisch Werk van de Karel De Grote Hogeschool en professor in de Master Sociaal Werk aan de Universiteit Antwerpen.

Tine Van Regenmortel is doctor in de psychologische wetenschappen, onderzoeksleider aan het HIVA en professor in de Master Sociaal Werk aan de Faculteit Sociale Wetenschappen van de K.U.Leuven. Daarnaast is ze ook als lector "Empowerment en maatschappelijk kwetsbare groepen" verbonden aan de Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven.

*Titel: Bind-kracht in armoede - Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*  
Koen Vansevenant, Kristel Driessens en Tine Van Regenmoortel 2008  
Lannoo Campus  
ISBN: 978-90-209-7336-5



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



Van Robaeys, B. & Driessens, K. (2011), **Gekleurde armoede en hulpverlening. Sociaal werkers en cliënten aan het woord**, Leuven: LannooCampus, 144 p.



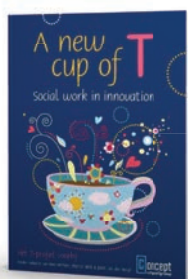
Van Robaeys, B. m.m.v. Geerts, L. & Balli, S. (2014). **Verbinden vanuit diversiteit. Krachtgericht sociaal werk in een context van armoede en culturele diversiteit**, Leuven: LannooCampus, 99p.



Baert, H., & Droogmans, A. (2010). **Bind-Kracht door basisschakel-methodiek. Een opstap in armoedebestrijding**, Leuven: LannooCampus, 182 p.



Depauw J. & Driessens K., m.m.v. De Clerck W. (2014), **Bind-Kracht in OCMW's. Een kader voor organisatorisch empowerment**, Leuven: LannooCampus, 176 p.



## VAN DE KOP EN DE SCHOTEL

Een voorstel voor een presentiespecifieke verrijking van het profiel van de sociale professional

Op maandag 5 september 2016 zag dit boek het licht. Het gaat over social work in innovation. Onder 'social work' worden alle beroepen binnen het sociaal domein geschaard. In de dagelijkse praktijk wordt in dit verband vaak over het T-profiel gesproken, als manier om de nieuwe professional te beschrijven. De verticale poot staat daarbij voor diepgaande, specialistische competenties en de horizontale balk voor brede, generalistische competenties. Maar biedt het T-profiel voldoende toerusting om de transformatie die nu gaande is in het sociaal domein in Nederland te realiseren? We verwijzen, in het kader van Trajecten van Hoopverlening, expliciet naar hoofdstuk twee

(blz. 39-52). Daar pleiten Judith Leest en Andries Baart voor een verrijking van het T-profiel van de sociale professional. Vanuit presentieperspectief mag er nog wel 'iets extra's bij de T': denken over leefwereld, finalisatie en praktische wijsheid zijn belangrijke aanvullingen voor de competentiegerichtheid van het vak van social work.

*Titel: A new cup of T - social work in innovation*  
*ISBN: 9789491743610*  
*Te bestellen via [www.managementboek.nl](http://www.managementboek.nl)*



## UITSTOTING

Brutaliteit & complexiteit in de wereldeconomie

Misschien een iets vreemdere eend in de bijt als leestip bij 'Trajecten van hoopverlening'. Maar toch is er duidelijk een verbinding. De maatschappelijke veranderingen (en dus ook de beleidsmatige keuzes) zorgen ervoor dat langdurige zorg, empathie, samen participatief aan de slag gaan niet evident zijn. Integendeel, er is een strijd aan de gang of, iets minder scherp geformuleerd, we zitten minstens op een zeer belangrijk kantelmoment. En de richting van kantelen zal de richting van hulp- en hoopverlening bepalen. Daarom is dit boek een aanrader voor mensen, die vanuit een brede blik naar de maatschappij willen kijken.

In een nuchtere analyse actualiseert Saskia Sassen ons begrip van de wereldeconomie in de 21ste eeuw. In *Uitstoting. Brutaliteit & complexiteit in de wereldeconomie* laat ze een systeem zien, met verwoestende gevolgen, zelfs voor wie zich onkwetsbaar waant. Ze legt daarbij verrassende verbanden om de logica van de uitstoting te verklaren.

De inkomensongelijkheid en werkloosheid stijgen. Miljoenen mensen leven ontheemd, in gevangenschap of zijn op de vlucht voor conflicten. Land- en waterreserves overall ter wereld raken uitgeput. Al deze processen richtten de laatste dertig jaar een wereldwijde ravage aan. Sociologe en econome Saskia Sassen gaat in *Uitstoting. Brutaliteit & complexiteit in de wereldeconomie* op zoek naar de onderliggende oorzaken van die

transformaties, weg van klassieke denkkaders en tegenstellingen. Hierbij belicht ze de complexe organisatorische capaciteit van onze moderne wereld.

'Alle huidige vormen van kennis en technologie worden al te vaak op zo'n manier ingezet, dat ze elementaire wreedheden veroorzaken', vertelt Saskia Sassen. De gevolgen hiervan vormen de processen die ze onder 'uitstoting' verstaat. Al deze complexe ontwikkelingen houden bovendien verband met elkaar. Financiële of juridische spits technologie, maar ook milieuexploitatie, leveren enkel hyperwinsten op voor het systeem zelf, terwijl de mensen alles verliezen als het brutale systeem faalt.

### Over de auteur

**Saskia Sassen** is econome en sociologe. Ze werkt als academicus in de VS. Ze is wereldvermaard voor haar onderzoek naar globalisering en internationale migratie. Haar boeken verschenen in twaalf talen en ze is lid van de Club van Rome.

*Titel: Uitstoting. Brutaliteit & complexiteit in de wereldeconomie*  
*Saskia Sassen*  
*Uitgave van ACCO i.s.m. Denktank Oikos.*  
*Het boek kan besteld worden via [www.oikos.be](http://www.oikos.be).*  
*ISBN: 9789462922372*



# HOOP VERLENEN DOOR SAMEN TE ONDERNEMEN

Door **Marc Coppens**, sociaal ondernemer. Hij is ook gastdocent aan de UCLL en coacht jonge ondernemers & managers. Tussen 1979 en 2005 had hij diverse functies (projectleider, verkoper, sales-manager, algemeen directeur) in enkele ondernemingen waaronder ook zijn eigen onderneming.

Meer dan 10 jaar geleden ben ik gestopt als ondernemer, na 26 jaar projecten realiseren, verkopen en mensen leiding geven. Ik wou iets terug geven aan de maatschappij die mij zo gunstig was geweest. Een zinvolle bijdrage leveren aan goede doelen. Maar welke doelen en hoe? Ik heb bijna een jaar gezocht, veel gesprekken gehad, veel geluisterd. Veel dingen uitgeprobeerd, zoals het verlenen van micro-kredieten in Senegal en Gambia. Veel ontgoochelingen opgelopen. Toen kwam ik Luc Deneffe (de Wissel vzw) tegen. We planden een eerste gesprek van een uurtje. 4 uur later waren we nog niet uitgepraat, we zijn dat nu nog altijd niet. Luc is nu een echte vriend.

Na dat gesprek begon het mij te dagen. Basisbeginselen van succesvol ondernemen: zoek het niet te ver en vooral, **LUISTER** naar je klant. Hoeveel keer had ik het niet gezegd tegen mijn verkoopteam: "Denk niet dat je beter weet dan de klant wat hij/zij graag heeft maar zoek naar de echte behoeften, wat de klant echt nodig heeft." Vertrek niet vanuit wat jij te bieden hebt maar vanuit de behoeften van de klant. Als je daar een goede oplossing voor kan bieden aan een redelijke prijs, zal je klant tevreden zijn, zal de klant ook terugkomen. Je bent echt aan het ondernemen, samen met de klant.

Ik heb geleerd, met vallen en opstaan, dat dit eigenlijk evenzeer geldt in (met een lelijk woord) "hulpverlening". Luisteren naar de cliënten, echt luisteren. Trachten te begrijpen wat de echte nood is en dan zien hoe je kan helpen.

Vanuit de familiale vzw Famcova en vanuit mijn vrijwilligerswerk heb ik nu al meer dan 10 jaar het voorrecht om mee te mogen

## ECHT LUISTEREN IS HET BEGIN VAN HOOP GEVEN.

helpen aan (met een veel mooier woord) "hoopverlening" in de bijzondere jeugdzorg. Vanuit een zoektocht naar de grootste mogelijke toegevoegde waarde (onderne-

men...) wil ik vooral jongeren ondersteunen samen met de begeleiders van een vialt voorzieningen in de regio Leuven, waar ikzelf ook woon.

Samen ondernemen is samen risico's durven nemen en luisteren naar de noden van de cliënten. Die concrete behoeften zijn vaak heel materieel en draaien altijd rond jongeren helpen op weg naar zelfstandig wonen, (verder) studeren, werk zoeken. **Nee, we zijn niet zeker dat de centen die we in al die projecten steken uiteindelijk iets zullen opleveren, het kan ook eens fout gaan.**

Maar, door een zeer goede samenwerking met de begeleiding en zoveel mogelijk actieve betrokkenheid van de jongere geven we altijd wel hoop.



En uiteindelijk draait het eigenlijk fundamenteel rond het geven van hoop op een betere toekomst vanuit een moeilijk verleden. Hoop doet leven, letterlijk. En, wat ik heel sterk ervaren heb is dat het feit dat je die hulp verleent, **dat je er bent voor de jongeren, zonder dat je iets terug "moet" krijgen, dat zij voelen dat ze dat "waard" zijn voor jou, minstens evenveel betekent voor hun dan de hulp zelf. Je geeft hoop. En dat voel je. DAT krijg je terug.**

Nog elke dag heb ik een grenzeloze bewondering voor de gedreven inzet van de begeleiders en directie van de voorzieningen waar wij mee samen werken. En samen met

mij geldt dat ook voor de ouders waarmee ik, ter gelegenheid van huisbezoeken voor diverse tevredenheid enquêtes, het genoeg had om ongelooflijk boeiende en vaak beklijvende gesprekken te hebben.

Aan al die begeleiders, die elke dag het beste van zichzelf geven, die vaak ook worstelen met de vraag "doe ik het wel goed?" wil ik graag het volgende zeggen. Blijf alsjeblief luisteren naar jullie cliënten. Ze hebben jullie zo hard nodig. Ik besef dat het vaak heel moeilijk is, dat het ingrijpt op je privé. In een onderneming haal je je dagelijkse "job-satisfaction" uit het feit dat je tevreden klanten hebt. In bijzondere jeugdzorg lijken die klanten vaak niet zo tevreden, dat vergt geduld, vaak heel veel geduld (ook dat heb ik moeten leren).

Bedankt voor een ongelooflijk fijne samenwerking en wederzijds respect gedurende meer dan 10 jaar. Ik kijk uit naar nog meer... Dat geeft ook mij hoop. Hoop dat we met iets goeds bezig zijn en het verschil hebben kunnen maken.

Om af te sluiten, uit het leven gegrepen: Als vrijwilliger doe ik regelmatig vervoer van meisjes voor De Wissel. O.a. het vervoer naar Rizsas. Heel boeiend met al die meiden in het busje. Enkele jaren geleden ging ik één van die meisjes na een time-out

in Beernem halen om terug naar de Wissel te gaan. Een rit van bijna 2 uur. Het eerste half uur zijn we samen stil geweest. Dan is ze beginnen praten, haar hele levensverhaal, beklijvend. Ik zei amper een woord, luisterde geboeid. Toen we de afrit Leuven namen zei ze tegen mij "Ik wou dat je mijn papa was geweest, dan had ik niet in een instelling hoeven terecht te komen". Ik keek naar haar en zag een brede glimlach.

Echt luisteren is het begin van hoop geven.

**Marc Coppens**

# PAK JE BEWUST TIJD? OF LAAT JE JE INPAKKEN DOOR DE TIJD?

Door **Peter Heymans**, creative producer,  
tv- en filmmaker, mede-zaakvoerder  
Mediahuis Nieveranst

In de driedelige documentairefilm 'Trajecten van hoopverlening' kiest Nieveranst resoluut voor tijd, reflectie en diepgang. Dat klinkt allemaal erg voor de hand liggend, ware het niet dat in de huidige mediawereld maar zeker ook de hulpverleningssector deze drie begrippen net onder druk komen te staan.

WE ZETTEN  
DE MENSEN  
DIE EEN AFRIT  
NEMEN OP  
DE VOORGROND

Nemen we nog voldoende de tijd om diepgaand te reflecteren, over onszelf en anderen? Is dat niet te vermoeiend? Consumeren we niet al te graag voorgekauwde en makkelijke verhalen die ons mooi verpakt worden voorgeschoteld? En ligt dat ook niet aan de heren en dames mediamakers die liever de linkerrijstrook op de autosnelweg verkiezen, op weg naar het strafte verhaal met de pikantste uitspraken op kop?

Ik beken schuld, ten dele. Als verhalenverteller ben je bijna altijd gebonden aan tijdslimieten, en maak je daarom snel onderscheid tussen hoofdzaak en bijzaak. Tussen een uitgesponnen en genuanceerd verhaal en een kort en bondig verhaal. In deze film krijgen we tijd als een smakelijk driesterengerecht op ons bord geserveerd. Tijd als een kostbaar en menselijk gegeven, dat ook in de hulpverlening acuut onder druk staat. Vele hulpverleners gelijken daarom misschien ook op de gemiddelde tv-maker. Ze zijn

gebonden aan tijdschema's en richtlijnen die ze opgelegd krijgen vanuit hun 'hoofdredactie' (lees: directie van ocmw, vzw ...). En ook aan hulpverleners wordt gevraagd op een zo kort mogelijke tijd een straf verhaal of resultaat voor te leggen. Dat maakt van beleidsmakers en project managers dan weer gelukkige mensen. Op dat vlak zijn we dus allebei een beetje ziek in hetzelfde bed.

In deze documentairefilm verlaten we de E40 van de straffe verhalen naar een overbevolkt Noordzeestrand. We zetten de mensen die een afrit nemen op de voorgrond. Weg met de straffe uitspraken, leve het straffe 'laten uitspreken'! Wat je te zien krijgt is een vruchtbare dialoog tussen hulpverleners en hulpbehoevenden, hun integere blik en opinie op de wereld van de hulpverlening, en een inspirerende knipoog naar waar het écht over gaat.

Met elkaar verbinden, écht zijn en jezelf hiervoor voldoende de tijd gunnen. Dat is wat mensen uiteindelijk gelukkiger maakt.



**Peter Heymans**, creative producer,  
tv- en filmmaker, mede-zaakvoerder  
Mediahuis Nieveranst



**Sylvie Vandueren** (°1974), gelukkig getrouwd, moeder van twee kinderen en één kleinkind. Ze kwam reeds op jonge leeftijd in contact met hulpverlening en instellingen. Ze weet zelf heel goed hoe het is om in armoede te leven. Ze legde een indrukwekkend parcours af en werkt momenteel als zorgkundige in een woon- en zorgcentrum. Als jongere kwam ze o.a. terecht in buurtwerk 't Lampeke. Ze is er 'blijven plakken' en werkt intussen al meer dan 20 jaar mee aan het vorm geven van deze organisatie als vrijwilligster en bestuurslid. Ze keek naar de documentaire en beschrijft hieronder haar gedacht.

## Mag ik je over de toog trekken?

Mijn eerste gedacht na het kijken was: er is toch wel nog heel veel werk aan de winkel. Precies dat je je moet verantwoorden om samen een weg af te leggen. Hoe komt dat toch. Wat de documentaire vertelt is eigenlijk logisch. En ik vind het niet normaal dat je je hiervoor moet verdedigen. Waarom snapt de maatschappij dit niet? Ik vind dit raar. Waarom snappen sommige hulpverleners dit wel? En andere niet of maar een beetje?

Het verhaal van Luc en Nadia vond ik het moeilijkste om naar te kijken. Het staat heel dicht bij mijn eigen ervaringen als jongere. Maar ik heb gekozen om dit niet te delen met mijn kinderen, Nadia wel. Ik durfde niet. Schaamde mij. Ik kan me eigenlijk niet voorstellen dat ik met mijn begeleider van toen nu een tas koffie zou gaan drinken.

Nadia doet dit wel. Ik wil niet teruggaan om daar goeiedag te zeggen. Ik heb het afgesloten op mijn manier, Nadia op haar manier. Dit toont tegelijk aan dat iedereen uniek aan de slag gaat met haar of zijn rugzak. Dat je ook hier niet kan zeggen wat er goed of fout is. Het is allebei goed. Want het is allebei gekozen. Dat is mooi.

Het is toch wel gek. Nu pas kan ik goeiedag zeggen tegen mensen, die mij meer dan 20 jaar geleden begeleid hebben zonder dat ik me slecht voel. Ik voel me nu sterk genoeg. Ik wou (en wil dat nog steeds) altijd laten zien dat ik het goed gedaan heb. Dat ik op mijn eigen benen kan staan. Toch raar dat ik daarvoor meer dan 20 jaar nodig had. Nu pas kan ik zeggen: ik ben terug gaan studeren en ik werk als zorgkundige. Ze vragen 'hoe is het

*(\*) Mag ik je over de toog trekken: een volkse uitdrukking die wil zeggen dat je het niet eens bent met iemand en heel boos bent. Je wil hem/haar liefst over de tafel heen trekken voor een klap in het gezicht. Hier gebruikt Sylvie het als beeld om iemand tot bij zich te trekken en samen op pad te gaan.*



&gt;&gt;

met jou' en nu pas, na meer dan 20 jaar, kan ik zeggen dat het goed gaat.

Het belang van buurtwerk 't Lampeke is hierbij eigenlijk niet te beschrijven. Ze waren er altijd, vanaf mijn 16-17 jaar, in de verschillende fases in mijn leven. Eigenlijk was en is het de enige plek in mijn leven waar ik zo lang terecht ben geweest. Waar ik niet ben buiten gesmeten. Of, wanneer ik de deur zelf had dichtgesmeten, steeds terug kon keren. Mocht keren. Ik heb er mooie momenten meegemaakt. Mijn huwelijksfeest was in het buurthuis. Er waren ook harde ruzies. Met roepen en boos zijn. Met verwerken en terugkeren.

Voor mij zijn zij nu geen hulpverleners (of buurtwerkers, of whatever) meer. Voor mij zijn het vrienden, ook al mag ik dat niet zeggen zeker. Ik heb een onvoorwaardelijke band met verschillende mensen van 't Lampeke. Ik weet waar ik naartoe kan als er iets ergs zou gebeuren met mij of mijn gezin. Het is mijn netwerk.

Vroeger moest ik er alle dagen naar toe. Ik werd er naartoe gezogen. Nu heb ik de werking niet meer nodig. Of minder. Ik ben er gewoon graag. Soms. En zie ik dat ze mij nodig hebben. Dat ik mijn expertise kan en mag binnenbrengen. In vormingen. Hier, in dit magazine, met deze tekst. Of tijdens lange en inhoudelijke babbels. Ik heb door het samen zoeken geleerd om het negatieve kijken te filteren. Om een oudercontact of een hulpverleningsgesprek te reconstrueren op een positieve manier. Ik was soms een bom, die op ontploffen stond. Die gesprekken zorgden voor rust. En voor het (leren) begrijpen van de boodschap van de hulpverlener, de onderwijzer...

Ik herinner me goed dat ik samen met Karin (*Nelissen, nog steeds werkzaam in 't Lampeke, red.*) naar een oudercontact ging. Of een ander belangrijk gesprek. In duo. Dat was niet gemakkelijk. Ik moest me kwetsbaar opstellen. Maar achteraf had ik wel een veel sterker gevoel. Het gaat over samen een weg afleggen, over samen voorbereiden. Zoeken naar formuleren vanuit de krachten, niet vanuit angst, woede of onzekerheid. Hoe spreek je bv. een leerkracht aan. Ik zou ze soms, echt waar, 'over de toegetrokken hebben'. Maar dan kreeg ik de boodschap: "Sylvie, zo kunnen we niet gaan naar de school, want dat loopt niet goed. We moeten dat anders formuleren. Dat gaat niet werken." Door het samen voorbereiden leerde ik mijn angst en onzekerheid een plaats geven en kon ik daar ook zitten als vrouw, als

mama van twee kinderen. Als persoon. Eigenlijk gaat het over tijd. Ik krijg tijd. Mensen nemen tijd voor mij.

Ik heb ook geleerd dat ik die mensen niet alle dagen moet zien of horen zonder schrik te hebben om ze kwijt te geraken. De band blijft. Daar ben ik nu niet meer bang voor. Dat inzicht heb ik nog maar enkele jaren. Dat is heel belangrijk.

Ik had een moeilijke start van thuis uit. Geen warmte, niet gekregen waar ik recht op had als kind. Maar wat doe je dan als je ouders je nodig hebben op het moment dat zij oud zijn. Wat doe

## EIGENLIJK GAAT HET OVER TIJD. IK KRIJG TIJD. MENSEN NEMEN TIJD VOOR MIJ.

je dan als je moeder je nodig heeft? Ik heb altijd gezegd dat ik mijn moeder niet ging laten verkommen, maar het brengt me wel in de war. Ik vind het moeilijk. Maar tegelijk slaag ik er in wel in. Ik ben trots op mezelf. De getuige op het huwelijk van mijn dochter was mijn mama. Dat was belangrijk voor mijn dochter. En tegelijk een bewijs dat ik er wel in geslaagd ben. Over de generaties heen. En misschien heb ik hiermee de vicieuze cirkel voor de volgende generatie doorbroken. Of kleiner gemaakt. Ik hoop het. Zo slecht doe ik het dan toch niet.

We oordelen zo snel over mensen. Ik geef een voorbeeld: ik werk in woon- en zorgcentrum. Daar is een man, die nooit bezoek krijgt van zijn kinderen. En hij heeft er veel. Voor ons is dit een lieve en warme man. Maar we kennen de geschiedenis niet. Toen we die leerden kennen, snaptten we wel waarom de kinderen niet op bezoek kwamen. Dus die oordelen over zijn kinderen waren te snel, te oppervlakkig en niet aan de orde.

Mijn boodschap naar de hulpverlening? Als er geen vrouwen naar elkaar toe is, dan kan je niet vertrekken. Met het af te leggen traject. Met de relatie. Met de hulp. Integendeel, dan vertrek ik zelf en kom niet meer terug. Dan ga ik wel 'shoppen' op een ander. Hier is tijd voor nodig. Hier moeten we samen tijd voor maken.

Sylvie Vandueren

Hoe  
heet  
het  
hier

*Niet dat ik weet  
waar alles ligt  
maar ik vermoed  
wel hoe, en goed.  
Hier ging het  
als met het roofof  
op mijn wonden:  
veel heeft vanzelf  
zijn plek gevonden.*

*Heel soms nog  
zijn mijn sleutels  
kwijt, dan gaat*

*het bij de voordeur  
een tijdje mis.*

*Maar Columbus  
heeft zich ook  
een keer vergist,  
dus dat is wat ik  
leer: waar doet er*

*minder toe dan hoe.*

Uit de bundel 'Verzamel de liefde'  
Van Bart Moeyaert, uitgave Querido, 2013



# HULPVERLENING ALS HOOPVERLENING EN REALISATOR VAN RECHTEN

Door **Frederic Vanhauwaert**,  
Coördinator Netwerk tegen Armoede,  
[www.netwerktegenarmoede.be](http://www.netwerktegenarmoede.be)

3 verhalen over hulpverlening die zichzelf overstijgt. Dat zien we in de documentaire 'Trajecten voor hoopverlening', waarbij mensen, die allemaal op één op andere manier en plek hebben bij buurtwerk 't Lampeke, hun kijk geven op de relatie tussen 'cliënt' en 'hulpverlener'. Woorden die bewust tussen aanhalingstekens geplaatst worden, want het moet de bedoeling zijn om die rollen tijdens een traject naar elkaar toe te laten groeien en tot een evenwicht te komen. Dat zie je heel duidelijk in de drie verhalen.

Een hulpverlener die ook een stuk van zijn of haar leven deelt met de 'hulpvrager', iemand die verder kijkt dan de soms harde, moeilijk te doordringen buitenkant van armoede: de frustratie, het wantrouwen, de onzekerheid en het gebrek aan geloof in zichzelf. Dat kan alleen maar doorbroken worden als hulpverlener en cliënt naast elkaar staan, in een relatie van gelijkwaardigheid. **De hulpverlener als gps die mogelijke routes aangeeft en de cliënt die uiteindelijk beslist over welk pad hij kiest in zijn leven. Het maakt dat hulpverlening geen hulp-verlening meer is, maar een hechte samenwerking. Een samenwerking die hoop biedt, zowel voor de ene als voor de andere.**

Het is de enige aanpak die op lange termijn zijn vruchten afwerpt, maar vanzelfsprekend is het niet. Helaas zijn deze drie verhalen nog al te vaak de uitzonderingen die de regel bevestigen. Mensen worden vaak in strakke procedures gedwongen die in het geheel niet aangepast zijn aan hun individuele situatie. Hulpverleningstrajecten met een strakke timing, instellingen waar de cliënt start met een dik dossier en de blik van de hulpverlener al helemaal in de verkeerde richting gedwongen is, zoals bij Nadia vaak gebeurde. Mensen krijgen vaak te weinig tijd om hun verhaal te doen of hebben het gevoel dat ze niet ernstig worden genomen. Nathalie maakt dat heel tastbaar. Leven in armoede is een constante stresssituatie. Het maakt dat mensen niet altijd even goed gewapend zijn om afspraken na te komen of

moeilijke keuzes te maken. Diversiteit is een realiteit in onze samenleving en ook in onze hulpverlening. Mensen als Davud zoeken hun weg vol energie en wilskracht, maar ook met veel obstakels. Een hulpverlener die aan die aspecten voorbijgaat, creëert kortsluitingen in de communicatie die vooruitgang in de weg staan.

## LAAT HULPVERLENING DUS OOK HOOP- VERLENING ZIJN OM MENSEN RECHTEN TOE TE KENNEN WAAR ZE DIKWILS AL LANG RECHT OP HEBBEN.

Zonder goede hulpverlening in een relatie van gelijkwaardigheid gaat veel energie verloren. Je creëert vooral frustratie bij mensen die al zo vaak met de rug tegen de muur stonden. Trajecten van hoopverlening toont op een heldere manier dat het ook anders kan.

't Lampeke is een vereniging waar armen het woord nemen. Samen met hen en met de andere 58 verenigingen in Vlaanderen



en Brussel probeert het Netwerk tegen Armoede die hulpverlening kritisch te bevragen, maar zeker ook het beleid dat er achter schuilgaat. Hulpverlening is nodig en moet op een zo menselijk mogelijke manier georganiseerd worden. Tegelijk moeten we ook verder durven kijken en ons afvragen waarom zoveel mensen hulp nodig hebben.

**Armoede is een schending van rechten: recht op inkomen, recht op onderwijs, recht op gezondheidszorg, recht op huisvesting, recht op werk,...** Die grondrechtenbenadering is een stevige pijler van onze werking. Waarom wachten nog steeds meer dan 100.000 mensen op een sociale woning? Waarom vinden mensen zo moeilijk hun weg in de geestelijke gezondheidszorg? Waarom stellen mensen gezondheidszorg uit om financiële redenen? Maar ook, waarom horen we nog steeds ervaringen van mensen in armoede die al meerdere jaren in hulpverlening zitten, maar hun recht op verhoogde tegemoetkoming nog steeds niet in orde hebben gekregen. Laat hulpverlening dus ook hoopverlening zijn om mensen rechten toe te kennen waar ze dikwijls al lang recht op hebben. Breder (mogen) kijken dan de eigen werking, tijd mogen nemen, goede datasystemen zijn voor hulpverleners essentiële elementen om realisator van rechten van mensen te zijn.

Vandaag is er veel in beweging in de hulpverlening: de CAW's zijn net gefusioneerd, de verdere uitbouw van de Huizen van het Kind, de pilootprojecten geïntegreerd breed onthaal, de mogelijke inkanteling van OCMW's in de gemeentebesturen, ... Een uitgelezen moment om het hulpverleningsaanbod grondig te hervormen en beter af te stemmen op de behoeften van mensen in een kwetsbare situatie. Mensen vooruit helpen, hoopverlening en hun rechten realiseren moet het doel zijn.

**Frederic Vanhauwaert**

# DE REIS DOOR HET LEVEN, IS NIET MOGELIJK ZONDER VRIENDEN (MENSEN) DIE MET JE MEEGAAN

Door **Jessy De Cort** (\*1986). Zij is een alleenstaande mama, met een zoontje van 9 jaar oud. Ze kwam op 17-jarige leeftijd in de Wissel terecht. Momenteel is ze 1 dag per week actief als vrijwilligster in het St-Vincentiusziekenhuis te Antwerpen. Ook staat ze nog steeds in verbinding met de Wissel, als is het niet meer zoveel als ze wel zou willen.

"Ik kon de filmpjes rustig bekijken, en eerlijk... het heeft me aangegrepen en ik heb gehuild. Ik herken hierin hoe ik de hulpverlening zie. Mijn standpunt: ik schrijf hieronder vanuit zelf opgedane ervaringen."

Het belangrijkste in de hulpverlening, is niet te vertrekken vanuit een professioneel standpunt, maar een vriendschappelijke omgang. Vergeet wat je leest in de boeken en laat dat theoretisch gezwets maar achterwege... dat kan je in dergelijke situaties toch niet helpen, en geven je bovendien een vals houvast. De problemen die mensen hebben, leer je niet op te lossen door een boek open te slaan of wetenschappelijk te onderbouwen. Het gaat erom jongeren en volwassenen, kortom een individu, ook als zodanig te bekijken en te behandelen.

Het valt me enorm op dat vele hulpverleners bang zijn om fouten te maken. Om te mislukken in hun opzet om iemand verder op weg te helpen of te ondersteunen. Hier ben ik enorm van geschrokken. Door gewoon je best te doen en een helpende hand aan te reiken, doe je niets verkeerd. Je probeert naar eigen goeddunken te handelen en samen naar oplossingen te zoeken, of gewoon een noodzakelijke troost te bieden. Het gaat er in de eerste instantie om, iemand op zijn/haar gemak te stellen en samen op zoek te gaan, naar een haalbaar en hoopgevend traject.

Laat je niet uit je lood slaan door dingen die niet van de eerste keer gaan zoals je ze in gedachten had, zoals bv. agressie, stilzwijgen, weglopen, automutilatie,...

Voor vele mensen is dit een uitlaatklep voor alle problemen en mag je hen dit zeker niet kwalijk nemen. En het is zeker niet persoonlijk. Zulke dingen kosten nu eenmaal de nodige tijd. Neen, wij zijn zeker niet de simpelste mensen,

en de redenen daarachter kunnen heel uiteenlopend zijn. Daarom draagt ook iedereen een andere maar toch persoonlijke rugzak. Toch bereik je niets zonder eerst respect, vertrouwen en warmte toe te kennen of op te bouwen. Dit hebben die mensen nodig als ze bij je aankloppen of onder je hoede geplaatst worden. Zolang je dat niet kan bekomen, sta je in de hulpverlening nergens, hoe goed je het ook bedoelt of meent.

Het is jammer te vernemen, dat na al die jaren...en ik draai er toch ook al genoeg jaren in mee, er nog steeds geen duidelijkheid over bestaat, wat er met die zogenaamde "probleemgevallen" moet gebeuren.

Het is jammer om te zien dat hulpverlening op zich nog zoveel gaten en blinde hoeken heeft. Ook de nazorg, voor mensen die op eigen benen verder gaan, verdient meer belangstelling.

Dikwijls is er geen continuïteit of stabiliteit. Ondanks het feit dat mensen er zich om bekommeren en vrijwilligers mee inspringen, waarvoor wij zeer dankbaar zijn. Hulp geven en hulp krijgen mag naar mijn mening niet als vanzelfsprekend beschouwd worden. Het is niet vanzelfsprekend om zonder te oordelen of te veroordelen, je eigen leven aan de kant te schuiven en er 24/24 te zijn voor mensen die worstelen met het leven of eruit willen stappen. Alle partijen verdienen in dit verhaal een waardige kans om er iets van te maken en als "een normale medemens" aanzien te worden. Daar hebben we allemaal recht op.

Tot slot: zelf wil ik ook anderen helpen en ondersteunen. Dikwijls heb ik ook het gevoel te kort te schieten, niet voldoende te doen. En bots ik op mijn eigen mogelijkheden. Toch heb ik uit deze documentaire ook geleerd en ga ik mijn eigen inzichten op punt stellen. Dankzij vele mensen en goede ondersteuning

**JE BEREIKT NIETS ZONDER EERST RESPECT, VERTROUWEN EN WARMTE TOE TE KENNEN OF OP TE BOUWEN. DIT HEBBEN DIE MENSEN NODIG ALS ZE BIJ JE AANKLOPPEN OF ONDER JE HOEDE GEPLAATST WORDEN.**

ben ik op mijn pootjes terecht gekomen. En ja ... dat is inderdaad enorm positief, maar niet iedereen heeft zoveel geluk of krijgt dezelfde kansen. Dus open jezelf alstublieft de ogen en breng dit zoveel mogelijk onder de aandacht van iedereen die hiervoor openstaat. Het is meer dan ooit nodig.

"De reis door het leven, is niet mogelijk zonder vrienden (mensen) die met je meegaan!"

En ook de hulpverleners die je tegenkomt op deze reis, maken daar deel van uit.

**Jessy De Cort**





# TREKKEN WE SAMEN TEN STRIJDE?

meisje is een verkleinwoord, jongen niet.  
Mankracht beledigt de kracht van vrouwen.  
Hulpverlening zorgt voor ongelijkheid. Het is éénrichtingsverkeer.  
Relatie klinkt als verbinding.  
Het belang van taal mag je niet onderschatten.  
Het gevaar van taal ook niet.  
Laat ons samen op taalstrijd gaan.

Meerkeuzevraag: (1) Wat heb je nodig? (2) Mag ik iets iets doen? (3) Kan ik er zijn?  
Wat is het juiste antwoord? Is er wel een juist antwoord?  
Moet het altijd juist zijn?

Clïent of klant? Is er iets te koop misschien? Of iemand?

Ik geef hulp. Jij krijgt hulp. Niks van aan. We geven aan elkaar.  
Inzichten. Emoties. Relatie. Kennis. Een stuk van onszelf, bij de ene al wat meer afgebakend dan bij de andere. Laat ons stoppen met polariseren, in twee groepen verdelen, met 'gevers en krijgers'. Laat ons samen krijgers zijn. In alle betekenissen van het woord.

Een krijger is een strijder van een stam of volk. Ook kan het gaan om een beoefenaar van een specifieke krijgskunst. Zullen we van hoopverlening een krijgskunst maken?

Vorige week las ik ergens: "De krijger gaat naar de kern van de zaak en speelt niet met de bladeren. Zij of hij moet een fundamentele keuze maken tussen wat voorbijgaand is en hetgeen wat onveranderlijk of constant is."  
Toepasselijk, vond ik.

Laat ons samen strijden. Voor het realiseren van mensenrechten voor iedereen.  
Voor diepgang in je eigen leven. De paardenbril voorbij. Breed durven kijken.  
Naar jezelf, anderen, de maatschappij.

Ik spring. Samen met alle andere krijgers.  
Een krachtig mensenleger van vrouwen en mannen, jongeren en ouderen. Elk met hun rugzak. Of misschien delen we de rugzak wel of dragen we elkaars rugzak. Of ik even niks en jij draagt er twee.  
Een krachtig mensenleger waar woede en verdriet erkend en gebruikt worden. Om te vitaliseren. Het zorgt voor dynamiek, niet voor dynamiet.

Taalstrijd wordt maatschappelijke strijd.

Ik bied je mijn krijgerschap aan.  
Of gaan we voor co-krijgerschap? Een week bij jou, een week bij mij.  
We verdelen het over de weekdays en het weekend.  
Of blijven we misschien toch maar beter samen wonen. Bij jou thuis. Bij mij thuis. Op straat. In het park.

Samen leven.  
Samen zijn.  
Alsjeblieft.

**Lieven Verlinde**  
Buurtwerk 't Lampeke vzw

## QUOTES



### Sylvia zegt

"Je hebt hier te maken met iemand in 3D. Hij is niet alleen hulpvrager, hij is het ook aan het doen aan dit moment. En hij is ook nog aan het studeren. In zekere zin mag hij voor mij het diploma al hebben. Maar zo werkt het systeem niet. Ik word daar..."



### Peter zegt

"Wij blijken eigenlijk redelijk beperkte mensen te zijn. Die vooral stress voelen. Armoede is vanbinnen in ons lijf stress. En we kunnen niet goed tegen het lang voortduren van een pak stress..."



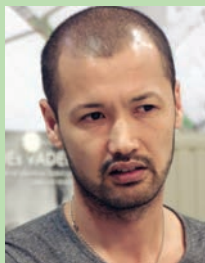
### Nadia zegt

"Het mooie vond ik wel, op momenten dat ik zelf niet in mezelf geloofde, zelfs de momenten dat ik zoiets had van 'ik ga nooit iets maken van mijn leven, ik ga altijd zo blijven, dat jullie er altijd waren en zeiden: 'binnen 10 jaar spreken we nog iets terug en we....'"



### Kristel zegt

"Zij heeft krachten nodig uit omgeving, uit de samenleving om dat mogelijkheidsnest sterker te maken. En Sylvia vertrekt hierbij heel sterk vanuit de mensenrechtenbenadering. Zij kijkt van 'waar heeft Davud recht op, wat heeft hij nodig'..."



### Davud zegt

"Iemand die, ik zou niet zeggen echt moeilijkheden heeft, maar wel echt ervaring heeft buiten theorie, buiten de school. In armoede gaan stage doen. Leven. Echt iets meemaken. Zich even plaatsnemen, hoe moeilijk ook, in de persoon van de hulpvrager. Wat je niet meemaakt, kan je niet begrijpen. Soms zegt een hulpverlener 'ik begrijp je'. Maar heb je oorlog meegemaakt, heb je op straat geleefd?"

Bekijk 'Trajecten van Hoopverlening'  
op [www.hoopverlening.be](http://www.hoopverlening.be)

# HET RECHTENPERSPECTIEF ALS KERN VAN HET GENERALISTISCH SOCIAAL WERK

## EEN REFLECTIE VANUIT WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Door **Liesbeth Naessens** en **Peter Raeymaeckers**. Liesbeth Naessens is docent aan de opleiding sociaal werk Odisee Hogeschool Brussel en doctoraatstudent sociaal werk UAntwerpen. Peter Raeymaeckers is professor masteropleiding sociaal werk Universiteit Antwerpen, actief binnen OASES (Ongelijkheid, Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad) en het Onderzoeksforum Sociaal Werk.

Als docenten sociaal werk juichen we de documentaire over hoopverlening toe. Ook wij proberen aan studenten mee te geven dat hulpverlening niet het toepassen is van een aantal methodieken, maar van mensen ontmoeten, van contact maken en een relatie opbouwen om zo een veranderingsproces op te zetten. Toch is dit maar één been waar de hulpverlener op staat en we hebben er twee nodig om het evenwicht niet te verliezen. We stellen vast dat het sociaal werk nog steeds te veel gefocust is op het individuele niveau van de cliënt. De sociaal werker moet daarnaast ook werkzaam zijn op het macro-niveau van de maatschappij. De generalist neemt het op voor de meest kwetsbare doelgroepen en pleit voor een verandering van de samenleving. De grondrechten van de meest kwetsbare doelgroepen moeten immers gerespecteerd worden. Om dit toe te lichten bespreken we enkele resultaten van lopend kwalitatief onderzoek aan de Odisee hogeschool in Brussel omtrent samenwerken binnen een netwerk in het forensisch welzijnswerk. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met de master sociaal werk van de Universiteit Antwerpen.

Binnen de documentaires van de hoopverlening pleit men voor een generalistische hulpverlener. Een hulpverlener die de cliënt als mens in zijn totaliteit en context ziet. Een brede holistische kijk op de persoon en zijn situatie typeert de generalistische sociaal werker. Generalisten alleen kunnen echter niet voldoende tegemoet komen aan de vaak complexe noden van kwetsbare mensen. Voor specifieke problemen werken ze samen met gespecialiseerde organisaties bijvoorbeeld op vlak van verslaving en geestelijke gezondheid. De generalist wordt dan gezien als degene die het overzicht weet te behouden, die de situatie in zijn geheel blijft zien. Lopend praktijkgericht onderzoek aan de Odisee hogeschool in Brussel in samenwerking met de master sociaal werk van de Universiteit Antwerpen analyseert wat de rol van dergelijke generalistische sociaal werker, in een

netwerk van professionele organisaties, precies inhoudt. Uit de analyse blijkt dat de sociaal werker door het opnemen van vijf verschillende rollen, in de samenwerking met andere organisaties, erg ondersteunend kan zijn voor cliënten. Net door deze holistische blik beschikt men over heel wat cruciale informatie omtrent de cliënt en zijn of haar situatie.

Een eerste rol uit zich indien een cliënt in contacten met een andere organisatie zijn of haar situatie moeilijk onder woorden weet te brengen. Hierbij kan een generalistische sociaal werker de

### MAATSCHAPPELIJKE STRUCTUREN MOETEN AANGEPAST WORDEN ZODAT DE GRONDRECHTEN VAN MENSEN IN ARMOEDE WORDEN GEVRIJWAARD.

context en vraag kaderen zodat de cliënt wel degelijk aan zijn recht komt. Een volgende rol duikt op bij conflicten tussen een andere dienst en de cliënt, de generalist neemt de rol van bemiddelaar op om beide partijen naar elkaar toe te brengen. Ook blijkt de generalist vaak de rol van centraal aanspreekpunt voor andere betrokken organisaties op zich te nemen. Een vierde en misschien wel opmerkelijk is dat de generalist ook de rol van vangnet opneemt. Omwille van drempels, wachtlijsten, het niet passen binnen een specifieke doelgroep of een ontoereikend aanbod, zijn er heel wat drempels om cliënten hulpverlening te bieden binnen een gespecialiseerde organisatie. Op dergelijke momenten zien we

dat een generalistische sociaal werker zelf een stuk de problematiek opneemt. Dit in afwachting van een geschikte doorverwijzing en om te vermijden dat de cliënt in de kou blijft staan. Het kan echter niet de bedoeling zijn dat generalistische sociaal werkers alles opnemen wat een ander niet kan opnemen. Dit betekent dat het op dat moment niet mag stoppen voor de sociaal werker. Uit het onderzoek blijkt dat de sociaal werkers tenslotte als laatste rol de belangen behartigt van de cliënt. Men ijvert bij de andere organisatie om alsnog een antwoord te formuleren op de hulpvraag van de cliënt. Men probeert de andere organisatie te overtuigen van de hoge nood van de situatie, om toch de cliënt een kans te geven ook al past die misschien niet helemaal in de voorgestelde doelgroep. Men probeert dus verandering te bewerkstelligen bij andere organisaties om drempels te verlagen voor kwetsbare cliënten, om hun aanbod aan te passen aan de concrete nood, om hen te wijzen op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deze vijf rollen zijn zeer betekenisvol voor cliënten en tonen de waardevolle inzet van de generalistische sociaal werkers. De laatste rol duidt op de nood om verder te gaan, verder dan het individuele.

Hoe waardevol de contacten tussen hulpverlener en cliënt ook zijn, het individuele niveau is maar één been van de sociaal werker. Het andere been is minstens even belangrijk. Hierbij verwijzen we naar het belang van het veranderingsproces dat in de samenleving op gang moet worden gebracht. Maatschappelijke structuren moeten aangepast worden zodat de grondrechten van mensen in armoede worden gevrijwaard. Het garanderen van grondrechten voor mensen in armoede is de kerntaak van de generalist. De generalist is hiervoor werkzaam zowel op het micro-niveau van de cliënt als op het macro-niveau van de samenleving.

**Liesbeth Naessens en Peter Raeymaeckers**

*Interesse in de resultaten van dit onderzoek?*

*Mail naar [liesbeth.naessens@odisee.be](mailto:liesbeth.naessens@odisee.be).*

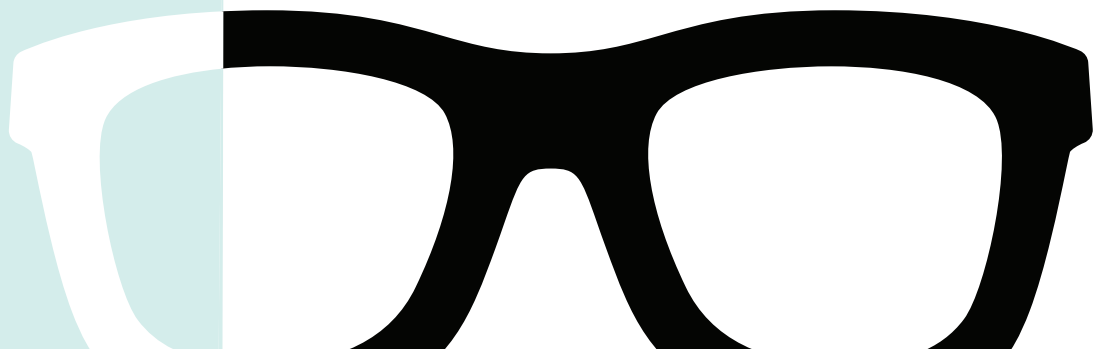
# BIND-KRACHT IN ARMOEDE. KRACHTGERICHTE HULPVERLENING IN DIALOOG

Door **Kristel Driessens**,  
[www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)

Bind-Kracht wil hulpverleners en vrijwilligers die op weg gaan met (maatschappelijk) kwetsbare mensen ondersteunen en beoogt een kwaliteitsverbetering van de hulpverlening aan mensen in armoede. Het accent ligt op het leefwereldperspectief, met aandacht voor kwetsuren maar ook voor krachten van mensen in armoede. In dit magazine willen we jullie kort laten proeven van drie kaders: de drie-dubbele brillen van Bind-Kracht, het rollenspel in de hulpverlening en het krachtenmodel.

## DE DRIE-DUBBELE BRILLEN VAN BIND-KRACHT

De bril waardoor je kijkt, bepaalt wat je ziet en wat je doet. Je probleemdefinitie bepaalt dus de oplossing die je voor ogen houdt. Bind-Kracht vindt het belangrijk om verschillende brillen te hanteren, om tot een verbrede kijk op een situatie te kunnen komen (Vansevenant, Driessens & Van Regenmortel, 2008). We onderscheiden drie dubbele brillen: de bril van het hulpverleners- en hulpvragersperspectief, de bril van buitenkant en binnenkant en de bril van kwetsuren en krachten.





**HULPVRAGERS- EN HULPVERLEENERSPERSPECTIEF**

Een hulpvrager komt steeds met een bepaalde vraag en verwachting naar de hulpverlening. Zijn vraag en houding wordt ingekleurd door de rugzak die hij bij zich draagt: zijn problemen, de nog aanwezige steun, de ervaringen uit het verleden... De hulpverlener staat ook op een bepaalde manier in de hulpverlening. Hij draagt ook een rugzakje mee. Zijn denken en handelen wordt bepaald door de organisatie waarin hij werkt, de regels en werkingsmiddelen die hij ter beschikking heeft, de

methodieken die hij kan hanteren, de opleiding die hij genoot en zijn eigen leefsituatie en levenservaring. De interactie tussen beiden in een hulpverleningsrelatie wordt hierdoor getekend. Samenwerken vanuit verschillende referentiekaders en ervaringen, geeft soms leefwereldbotsingen. Bewust daarmee omgaan, vraagt een open houding, vertrekkend vanuit een betrokken verwondering, waarbij er niet te snel geïnterpreteerd en geoordeeld wordt.

**NETWERK**  
 Ouders- Familie - Vrienden  
 Buren - Gezin  
**PERSOONLIJKHEIDSKENMERKEN EN KLASSE**  
**HULPVRAGER**  
 Hulpverleningservaringen - Arbeid  
 Huisvesting - Inkomen  
 Gezin - Vrije tijd - Gezondheid  
**LEEFSITUATIE**

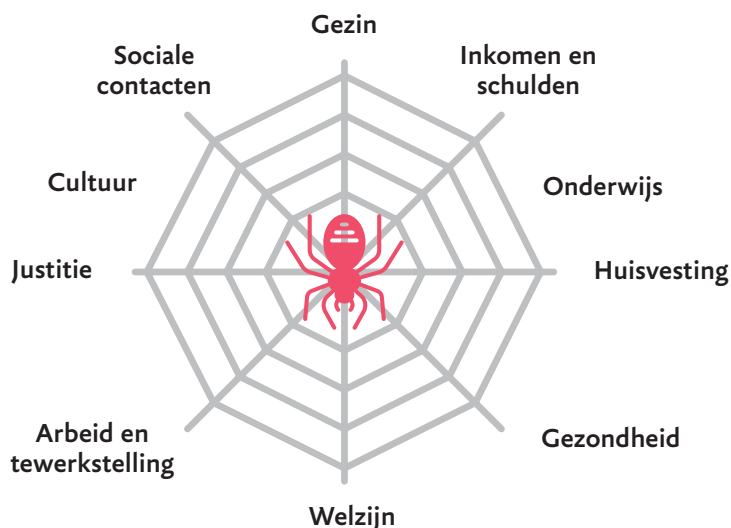


**LEEFSITUATIE EN NETWERK**  
 Klasse - Gezin  
**PERSOONLIJKHEIDSKENMERKEN**  
 Ervaring - Motivatie  
**DIPLOMA EN PROFESSIONALISERING**  
**HULPVERLENER**  
 Organisatiestructuur - Regelgeving  
 Werkingsmiddelen - Werktijd - Case-load  
**ORGANISATIECULTUUR**  
 Collega's - Methodiek  
**ORGANISATIECONTEXT**

**BUITENKANT EN BINNENKANT**

De tweede bril is de bril van de zichtbare buitenkant en de meer onzichtbare beleving of binnenkant. De eerste indruk op mensen wordt vaak gevormd door de buitenkant: de zichtbare kenmerken. De leefwereld van mensen in armoede wordt vaak getekend door een complex kluwen van problemen. Een groepslid van Recht-Op, een Antwerpse vereniging waar armen het woord nemen, stelde "Armoede is als een spinnenweb. Een spinnenweb dat kleeft en plakt en waar je niet uitgeraakt. Een spinnenweb waarin je altijd bekeken wordt. Een spinnenweb dat bepaalt hoe je denkt, voelt en naar de wereld kijkt". Op vele levensdomeinen ervaart men tegelijkertijd problemen, die elkaar beïnvloeden en versterken. Een kans voor de hulpverlener is dat hij/zij via verschillende ingangen het web kan betreden maar het blijft wel belangrijk om zicht te krijgen op het geheel. En staan we als

hulpverleners en hulpverleningsorganisaties ook voldoende stil bij de binnenkant of belevingswereld van mensen in armoede, bij hun gevoelens en ervaringen, bij hun diepe kwetsuren of bij de effecten van langdurige maatschappelijke uitsluiting op het zelfbeeld? Een reeks gevoelens gaan samen met een leven in armoede: zoals schaamte, schuldgevoelens, uitzichtloosheid, afhankelijkheid, gekwetst zijn, zich misbruikt voelen (zelfs in en door de hulpverlening), machteloosheid, eenzaamheid en zich vastklampen aan een gezinsleven, wantrouwen, ongeloof in eigen kunnen of een laag zelfwaardegevoel. Het is belangrijk dat hulpverleners oog hebben voor deze belevingswereld en ook mechanismen van onveilige gehechtheid, externe beheersingsoriëntatie en het opbouwen van destructief recht kunnen duiden.



## KWETSUREN EN KRACHTEN

De derde bril is de bril van kwetsuren en krachten. Bind-Kracht pleit vooral voor een krachtgerichte kijk, waarbij er oog is voor de potenties, vaardigheden en krachten van mensen in armoede. Om tot snelle oplossingen te komen, focussen hulpverleners vaak te eenzijdig op waar het fout loopt. De hulpverlener maakt de analyse en formuleert de oplossingen. Bind-Kracht vertrekt vanuit een andere kijk met als startvraag 'Hoe slaag jij erin om in deze moeilijke omstandigheden al zo lang het hoofd boven water te houden?' Want mensen in armoede weten te overleven. Ze komen zoveel tegenslagen en problemen telkens weer te boven. Elke hulpverlener zal soms verbijsterd staan van de wilskracht en veerkracht in het gezin dat hij begeleidt, van hun loyaliteit en solidariteit, van hun aanpassingsvermogen, trots, inzet en drijfveren, van hun relativeringsvermogen en humor. Daarbij gaat het vaak om elementen die hen doen overleven in barre leefomstandigheden maar hen tegelijk kunnen vastzetten in armoede en die de hulpverlener als negatief kan beoordelen.

Met deze schema's voor ogen, kan een hulpverlener een bredere en ook positievere kijk ontwikkelen op het leven van mensen in armoede, waardoor hij gericht kan luisteren en beter in dialoog kan gaan, waardoor hij gemakkelijker samen met mensen in armoede aan de slag kan gaan in een hulpverleningsproces 'dat er echt toe doet'. Hij zal zich ervan bewust worden dat hij zeer veel (nog) niet weet en zijn interpretaties bouwt op beperkte inzichten. We willen hulpverleners uitdagen om op onderzoek te gaan naar dit 'niet weten', om hun inzichten in gezinssituaties te verruimen en verder door te dringen in de leef- en ervaringswereld van mensen in armoede. Vanuit een houding van positieve 'verwondering' kan een hulpverlener over veel in dialoog gaan, met een authentieke intentie om mensen beter te leren kennen en begrijpen om uiteindelijk samen een meer succesvolle, gedragen en duurzame hulpverlening te kunnen ontplooiën.

Kristel Driessens | [www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)

Kortom: mogelijke kenmerken van een leven in armoede zijn:

EEN PROBLEEMGERICHTE KIJK	EEN KRACHTGERICHTE KIJK
Multi-complexe problematiek	Openheid voor het unieke van elk levensverhaal/ levensverhaal als potentie
Migratiestress en migratie-pijn	Aanwezige verbindingen/ hulpbronnen
Gevoelens van machteloosheid	Trots en survival's pride
Gevoelens van afhankelijkheid	Inzet en drijfveren
Sociaal isolement/eenzaamheid	Overlevingsstrategieën
Onveilige gehechtheid	Vaardigheden en creativiteit
Gevoelens van wantrouwen	Veerkracht
Gestoorde communicatie	Humor
Berusting en apathie	Loyaliteiten en solidariteit
Verbintenisproblematiek	Restanten van vertrouwen/ zelfwaarde
Verloren kapitaal: een vicieuze negatieve spiraal	Zelfsturing/zelf initiatief nemen

# HET ROLLENSPEL IN DE HULPVERLENING

Door **Kristel Driessens**,  
www.bindkracht.be

Elke hulpverlenings- of begeleidingsrelatie speelt zich af tussen 2 actoren. Elk speelt zijn rol en aan elke rol zijn verwachtingen gekoppeld. Elke hulpvrager heeft verwachtingen naar de hulpverlener en elke begeleider/organisatie heeft verwachtingen naar zijn bezoekers.

## ONGELIJKHEID ALS VERTREKPOINT – RELATIONELE ONGELIJKHEID ALS BREEKPOINT.

Kenmerkend voor een hulpverleningsrelatie is dat het steeds een ongelijke relatie is. Inhoudelijke ongelijkheid wordt door hulpvragers meestal niet als problematisch ervaren. Wanneer mensen (soms veel te laat) een beroep doen op een welzijnsorganisatie, dan verwachten ze dat een deskundige hulpverlener over meer kennis en vaardigheden beschikt, zodat deze hun problemen kan oplossen. Vanuit de rol van gids, vakman, onderhandelaar en ondersteuner/stimulator kan hij/zij met hen samenwerken.

Vooraf de beleving van ongelijkheid op relationeel niveau creëert drempels en knelpunten in de hulpverlening. Hulpverleners lijken zich niet altijd bewust van de impact van hun handelen, van de inhoud en wijze van communiceren en van het belang van hun non-verbale communicatie. Arme hulpvragers ervaren drie kenmerken in hulpverleningsrelaties als verafhankelijkend. Het gaat om afstandelijkheid in de relatie, bij voorbeeld via het beklemtonen van statusverschillen, om een sterk bureaucratisch karakter in de hulpverlening en om een paternalistische houding.

Daartegenover staan 3 kenmerken die als versterkend en verbindend ervaren worden. Het eerste kenmerk is nabijheid, waarbij de hulpvragers verwijzen naar hulpverleners die tijd kunnen nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen en die zich als mens durven tonen aan hun cliënten. Het tweede kenmerk is de gepersonaliseerde aanpak of hulp op maat van de cliënt en zijn gezin en als derde kenmerk onderscheiden we een emanciperende, participatiegerichte houding van de hulpverlener.

### ZES KENMERKEN VAN HULPVERLENINGSRELATIES

ALS NEGATIEF ERVAREN KENMERKEN		ALS POSITIEF ERVAREN KENMERKEN
DE AFSTANDELIJKE RELATIE Beklemtone van statusverschillen	↔	DE NABIJE RELATIE vertrouwensrelatie, zich als mens tonen
DE BUREAUCRATISCHE RELATIE organisatorische overwegingen centraal	↔	DE GEPERSONALISEERDE RELATIE persoonsbetrokken, vraaggestuurd, op maat
DE PATERNALISTISCHE RELATIE veel uit handen nemen, verafhankelijk	↔	DE EMANCIPATORISCHE RELATIE inspraak en participatie

*Driessens & Van Regenmortel, 2006.*

## DE HULPVRAGER SPEELT ZIJN ROL

Dé cliënt of hulpvrager bestaat niet. Elke persoon die een beroep doet op een dienst speelt een rol, afhankelijk van zijn voorgeschiedenis of verwachtingen. Zo kan één persoon bij verschillende diensten verschillende rollen opnemen, en zich bij de voedselbedeling, het OCMW of het buurthuis anders voordoen.

Onderzoek naar het omgaan met verafhankelijkheid in de hulpverlening, ontliktte een typologie van 6 rollen die mensen in armoede als hulpvragers kunnen opnemen: zes ideaaltypes tussen autonoom en afhankelijk gedrag.

<p><b>AUTONOMEN</b></p> <p><b>1. De plantrekker</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- weigeren formele hulpverlening</li> <li>- sterke trots- en schaamtegevoelens</li> </ul> <p><b>2. De tijdelijke hulpvrager</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zo snel mogelijk weer op eigen benen</li> <li>- niet openstaan voor begeleiding</li> <li>- sturen naar snelle oplossing</li> </ul>	<p><b>AFHANKELIJKEN</b></p> <p><b>3. De passieve consument</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specifiek aanbod aanvaarden bv. financiële of administratieve en geen gezinsondersteuning</li> </ul> <p><b>4. De aanhankelijke blijver</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- brave afhankelijke cliënten</li> <li>- slachtofferrol - laag zelfbeeld, niet meer geloven in eigen vaardigheden</li> <li>- aanvaarden hulp op alle levensdomeinen</li> </ul>
<p><b>5. De sturende hulpzoeker</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- delegeren zaken die ze zelf niet kunnen naar zelf gekozen hulpverleners</li> <li>- maken bewust gebruik van de hulpverlening (ook shoppen)</li> </ul> <p><b>6. De bereidwillige medewerker</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hulpverleningsproces actief volgend</li> </ul>	

Elk van deze types komt met andere verwachtingen naar de hulpverlening en heeft een andere aanpak nodig. Het vereist een ruime flexibiliteit in houding en werkwijze van hulpverleners om tot een gepaste hulpverlening voor te komen.



## DE ROL DIE DE HULPVERLENER OPNEEMT.

Ook de hulpverlener speelt zijn rol. Afhankelijk van de organisatie waarvoor hij werkt, de cliënt die hij voor zich krijgt, de interpretatie die hij maakt en zijn hulpverlenersstijl, kiest hij zijn rol. We konden 6 ideaaltypische rollen onderscheiden, op basis van het organisatie- versus het individugericht werken en het produkt- versus het procesgericht werken. We analyseerden voor elke rol hoe hulpverleners omgaan met vertrouwen en controle en welke kenmerken hun hulpverleningsrelaties vertonen. Enkel hulpverleners die procesgericht werken kunnen alle kenmerken die arme hulpvragers als verafhankelijkend ervaren, vermijden.

<p><b>ORGANISATIEGERICHT</b></p> <p><b>1. De rituele zorgverstreker</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanbodgericht werken</li> <li>- beperkt vertrouwen, belang van control</li> </ul> <p><b>2. De controleur-inspecteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- extreem controlerend</li> </ul> <p><b>AFSTANDELIJK, BUREAUCRATISCH, PATERNALISTISCH</b></p>	<p><b>INDIVIDU-GERICHT</b></p> <p><b>3. De redder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vraaggericht werken in crisissituaties</li> <li>- beperkt vertrouwen, geen controle</li> </ul> <p><b>4. De probleemoplosser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vraag- en resultaatgericht blijven</li> <li>- sterk vervreemdend, verafhankelijk</li> </ul> <p><b>NABIJ, GEPERSONALISEERD, PATERNALISTISCH</b></p>
<p><b>5. De begeleider</b></p> <p>persoonsgericht werken met als doel gedragsverandering</p> <p><b>6. De bemiddelaar</b></p> <p>Hulpverlening in de context met als doel relationeel versterken vertrouwensrelatie en indirecte controle (soms spiegelend en confronterend)</p> <p><b>NABIJ, GEPERSONALISEERD EN EMANCIPATORISCH</b></p>	

## DE CONFRONTATIE IN DE HULPVERLENINGSRELATIE

Tot slot confronteerden we de typologie van hulpvragersrollen met die van hulpverlenersrollen. Enkel op die manier doen we recht aan de diversiteit en mogelijke evoluties in hulpverleningsrelaties.

### EEN OVERZICHT VAN SUCCESVOLLE ROLCONFIGURATIES IN DE HULPVERLENING

HULPVERLENER HULPVRAGER	RITUALISTISCHE ZORGVERSTREKKER	CONTROLEUR	REDDER	PROBLEEM- OPLOSSER	BEGELEIDER	BEMIDDELAAR
PLANTREKKER	o	o	o	o		o
TIJDELIJKE HULPVRAGER	o	o	SS	S	o	o
PASSIEVE CONSUMENT	S	o	o	SS		o
AANHANKELIJKE BLIJVER	o	o	o	S		o
AUTONOME HULPZOEKER			o	SS	S	
BEREIDWILLIGE MEDEWERKER	o	o	o		 SS	SS

- een succesvolle relatie (resultaten inzake versterkend en verbindend werken)
- een relatie die tot negatieve resultaten leidt,
- S een relatie die stabiliteit brengt maar weinig versterkt of verbindt

Driessens, 2003

Daarbij zochten we naar hulpverleningsrelaties die het beste perspectief bieden op duurzame resultaten. We definieerden succesvolle hulpverlening als hulpverlening die versterkend en verbindend werkt. In de meeste relaties merken we een geleidelijke evolutie naar de rolconfiguratie 'begeleider-medewerker'. Een evolutie in rolconfiguraties met een hoge succesratio wordt aangegeven door de zwarte lijn. In eerste instantie verkiezen hulpverleners vaak de rol van redder, waarmee ze efficiënt kunnen optreden in crisissituaties van tijdelijke hulpvragers. Wanneer ze daarmee positieve resultaten boeken en een vertrouwensrelatie tot stand kunnen brengen, vertonen hulpvragers wel eens de neiging om zich afhankelijk op te stellen en zich te nestelen in de rol van passieve consument of aanhankelijke blijver. In de rol van ritualistisch zorgverstreker, redder en probleemoplosser kunnen hulpverleners stabiliteit brengen in gezinnen maar ze boeken dan geen of weinig resultaten in autonomieverhoging en integratie. Op zich is dit een positieve zaak. Vele gezinnen in armoede verwachten ook niet meer van de hulpverlening. Een hulpverlener die ongewenst of te snel de rol van

>>

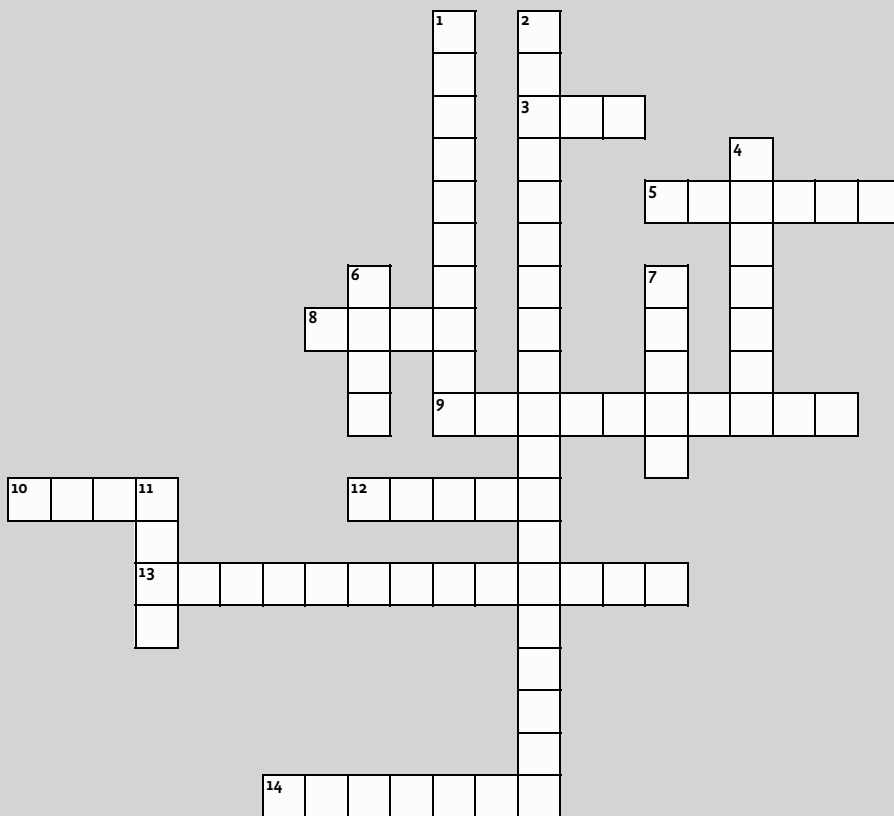
begeleider opneemt, maakt zichzelf soms onaanvaardbaar en kan zelfs isolement en afhankelijkheid versterken. Voor een hulpverlening die duurzame resultaten beoogt bij maatschappelijk kwetsbare gezinnen, is er vaak meer nodig. Vooral begeleiders en bemiddelaars werken aan (re-)integratie en autonomieverhoging. Begeleiders ondersteunen mensen in het opnemen van een betekenisvolle rol in de samenleving (op de arbeidsmarkt, in het gezinsleven, als vrijwilliger). Ze trachten hun vaardigheden te verhogen op administratief vlak, inzake budgetbeheer of in het oplossen van relationele problemen. Ze verwijzen hun cliënten door naar ontmoetingshuizen of groepswerkingen, met het oog op het doorbreken van het isolement. Met een intensieve en integrale begeleiding slagen ze erin om soms weinig zichtbare maar duurzame resultaten te boeken.

Kortom, het is belangrijk dat een hulpverlener oog heeft voor de diversiteit van hulpvragers, voor de diversiteit in verwachtingen en evoluties in de relatie, die rolwijzigingen mogelijk maken. Zorg op maat betekent kiezen voor de adequate rol vanwaaruit men hulp kan bieden die nodig is en die gewaardeerd wordt. De typologie van hulpverlenersrollen kan in interventies en supervisies als instrument gebruikt worden om het eigen handelen ten aanzien van cliënten te evalueren en bij te sturen. Succesvolle hulpverleningsrelaties worden mogelijk door een openheid voor de leefwereld, respect voor de probleemformulering van de betrokkene en door rekening te houden met zijn/haar tempo en mogelijkheden.

Om dit te kunnen realiseren, hebben hulpverleners een werkcontext nodig die dit toelaat. Ze stoten al te vaak op organisatorische beperkingen. Een structurele inbedding van ondersteunende ankerfiguren in het eerstelijnswork, die continuïteit kunnen bieden en verbindend werken naar een zorgzame gemeenschap, is noodzakelijk om zo'n 'werkende' hulpverleningsrelaties op maat te kunnen uitzetten.

Kristel Driessens | www.bindkracht.be

KRUISWOORDRAADSEL



**VERTIKAAL**

1. Wie was boos op Nadia toen ze de deur in de Wissel nog eens had kapot gestampt? Het zorgde voor een kentering in haar denken. Het antwoord vind je in *'Relatie is beweging'*. Het gaat om het beroep, niet om de naam.
2. Hoe vertaalt men binnen bindkracht het woord 'enabling niches'?
4. Wat mag je stellen als je vertrouwen krijgt?
6. Welk woord staat centraal in het enige gedicht in dit magazine?
7. Wie is de grondlegger van de presentietheorie? De familienaam is voldoende. De voornaam is Herman.
11. Uit hoeveel delen bestaat *'Trajecten van hoopverlening'* als je de hoofdfilms en de extra's samentelt?

**HORIZONTAAL**

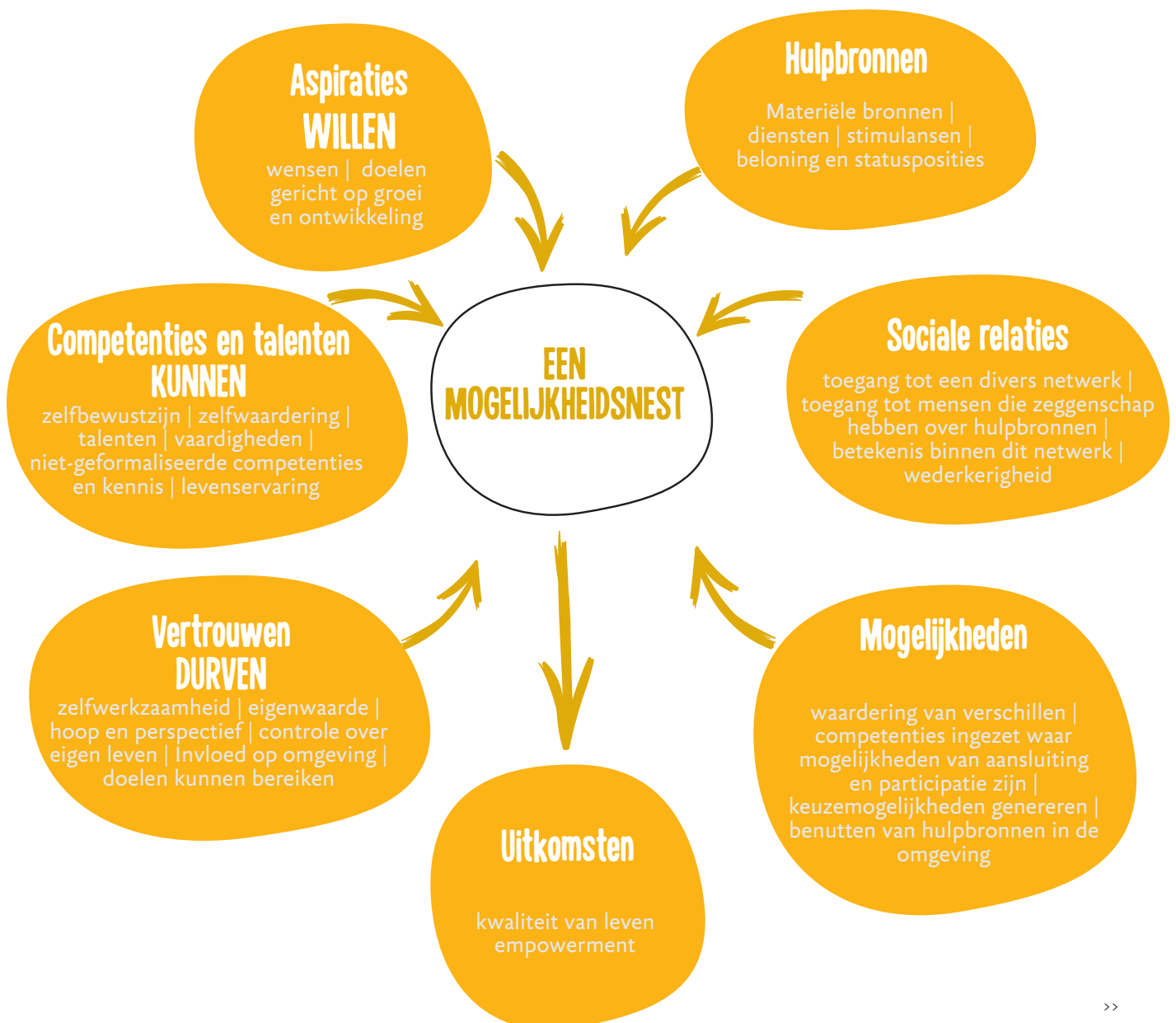
3. De hulpverlener als (woord van drie letters) die mogelijke routes aangeeft en de cliënt die uiteindelijk beslist over welk pad hij kiest in zijn leven. Je vindt het ook terug in een auto en in de reflectie van de coördinator van het netwerk tegen armoede in dit magazine.
5. Wat zijn heuvels door mensen gemaakt om een veilige plaats te hebben in geval van overstromingen. Ze werden steeds groter gemaakt zodat er ook hele dorpjes op konden worden gebouwd.
8. Vul het juiste woord in: het project 'Van ? tot bos: het belang van verbinding in de hulpverlening'. Lag aan de oorsprong van *'Trajecten van hoopverlening'*
9. Leuvens mediahuis, die o.a. *'Trajecten van hoopverlening'* heeft gemaakt.
10. Wie zong het toepasselijke lied *'Hoop doet leven'*. De familienaam volstaat. De voornaam is Will. Of Arthur.
12. Van wie is het volgende citaat (voornaam is voldoende): *"Soms zegt een hulpverlener 'ik begrijp je'. Maar heb je oorlog meegemaakt, heb je op straat geleefd?"*
13. Een ander woord voor kwaliteitsvolle hulpverlening.
14. Wat gingen Nathalie en Karen samen doen in *'Samen mens zijn'*. Het vertrok vanuit een duidelijk signaal van Nathalie, dat Karen niet kon laten liggen. Het is iets wat 'hulpverleners normaal niet doen'

# HET KRACHTENMODEL EN HET MOGELIJKHEIDSNEST

Door **Kristel Driessens**,  
www.bindkracht.be

Uitgangspunt van het krachtenmodel is dat alle mensen doelen, talenten en vertrouwen hebben. Ook alle omgevingen omvatten bronnen, mensen en mogelijkheden. Meestal is onze blik gericht op beperkingen, op het disfunctionele, op drempels en pathologie. We detecteren waar problemen en tekorten zitten en gaan remediëren, soms zelfs op een repressieve manier... Het krachtenmodel brengt een ander perspectief. De focus wordt gericht op mogelijkheden, op de verbetering van leefkwaliteit, op aanwezige en inzetbare talenten en kwaliteiten.

## HET KRACHTENMODEL VAN RAPP EN GOSCHA





## SAMENWERKEN AAN LEVENSKWALITEIT ALS VERTREKpunt EN DE CREATIE VAN 'MOGELIJKHEIDSNESTEN' ALS UITDAGING

Het model zoekt naar factoren die een persoon zijn leven beïnvloeden en methoden om dat te veranderen. Daarom zoekt men eerst naar de **'gewenste resultaten'**. In de kern zitten de 'verwezenlijkingen' van mensen, gebaseerd op de doelen die ze zichzelf stellen. Hoewel die uniek zijn voor elk individu, laten ze zich toch groeperen in 'een menswaardige woonplaats, werk of de gelegenheid om een bijdrage te leveren aan de samenleving, onderwijs, vrienden en vrijetijdsbesteding'. Het gaat om daarin zelf keuzes kunnen maken en beschikken over keuzevrijheid. Samengenomen gaat het om 'kwaliteit van leven'.

De kwaliteit van leven wordt sterk bepaald door de kwaliteit van de **mogelijkheidsnesten** (\*) waarin men vertoeft. In een mogelijkheidsnest ziet men een persoon als een totaal en uniek persoon met eigen aspiraties en kenmerken, worden krachtbronnen (middelen, steunbronnen, competenties, kwaliteiten) bij elkaar gebracht, worden kansen op maat geboden om vaardigheden en houdingen aan te leren, worden stimulansen geboden om realistische doelen te stellen en ernaar toe te werken, krijgen mensen toegang tot andere nesten waardoor hun sociale wereld verruimt. Een buurthuis, een sociaal-artistiek project, een vereniging, een opvanghuis, een inloopcentrum, een opleiding of een kinderopvang kunnen zo'n mogelijkheidsnest zijn. In dit mogelijkheidsnest worden krachten verzameld vanuit 2 bronnen: krachten van het individu en krachten van de omgeving.

### KRACHTBRONNEN VAN HET INDIVIDU

De eerste kracht zijn de **aspiraties (Wat WIL het individu?)**. Mensen hebben verlangens, doelstellingen, ambities, hoop en dromen. Bij sommige mensen zijn die aspiraties enigszins ondergesneeuwd. Ze zijn getekend door kwetsuren, door talrijke ervaringen van ontgoocheling en falen, door overweldigende boodschappen dat zij het toch niet kunnen, dat er van hen niets te verwachten valt. Gevolg is dat er nog weinig aspiraties overeind bleven, dat ze weinig specifiek zijn, dat ze hun dromen verloren of ze afzwakten en terugbrachten tot op een zeer bescheiden niveau. Het krachtenmodel is gericht op het ontdekken en mogelijk maken van wat mensen willen en kunnen bereiken, is gericht op het streven, het dromen, het hopen voorbij het overleven.

Een tweede kracht zijn de **competenties (Wat KAN het individu?)**. Het gaat om vaardigheden, houdingen, kennis, talenten... . Bij maatschappelijk kwetsbare mensen blijven ook deze competenties vaak ondergesneeuwd. Er werden overlevingsstrategieën ontwikkeld, die persoonlijke groei en talentontwikkeling in de weg kunnen staan. De ware competenties werden dan (nog) niet ontdekt, niet door

zichzelf, niet door familieleden, verwanten, professionals. Het krachtenmodel focust op de veerkracht van mensen die ondanks alles ontwikkeld werd.

Een derde kracht van het individu is **'vertrouwen' (Wat DURFT het individu (niet?)**). Er zijn vele dingen die mensen willen en kunnen maar niet durven omwille van een gebrek aan vertrouwen. Een begeleider probeert steeds de groei van dit zelfvertrouwen kansen te geven door respectvol, participatief te werken aan het realiseren van kleine successen.

Deze drie krachten of elementen zijn voortdurend met elkaar in **interactie**. De combinatie van aspiraties, competenties en vertrouwen biedt mogelijkheden tot positieve verandering. Die individuele elementen worden in het mogelijkheidsnest ingebracht, maar kunnen niet zonder de versterking van krachten uit de omgeving.

### KRACHTBRONNEN UIT DE OMGEVING

De eerste kracht uit de omgeving: bronnen. De toegang tot gewenste nesten en de kwaliteit van die nesten worden beïnvloed door de beschikbare omgevingsbronnen. Concreet: materiële goederen en diensten, waar je recht op en/of toegang toe hebt, zoals recht op een inkomen, huisvesting, mogelijkheden tot mobiliteit (gebruik van openbaar vervoer, kansen tot carpooling) en het beschikken over gepaste kleding, een telefoon of computer, een werkruimte, materiaal, kinderopvang, logistieke of administratieve ondersteuning. Het is belangrijk dat begeleiders oog hebben voor deze materiële voorwaardes en in de omgeving op zoek naar bronnen, die de realisatie van de eigen doelen kunnen ondersteunen.

Een tweede kracht uit de omgeving, zijn **sociale relaties**. Deze bepalen het sociaal kapitaal van iemand: wie hoort er tot zijn netwerk en wat kan dat netwerk hem bieden: emotionele of financiële steun, zorg, ontspanning, ... . Maatschappelijk kwetsbare mensen leven vaak in een sterk sociaal isolement. Ze zijn vereenzaamd of vertoeven in een beperkt netwerk van lotgenoten en hulpverleners, die hen weinig kansen tot sociale mobiliteit bieden (Driessens en Van Regenmortel, 2006). Een breed en divers netwerk biedt extra kansen op vrije tijdsbesteding, op tewerkstelling, op uitwisseling en persoonlijke groei. Ook voor deze context kan een begeleider aandacht hebben. In welke mate vertoeft de betrokkene in een netwerk dat hem vastzet? Krijgt hij kansen van zijn omgeving om zich te ontwikkelen? Hoe groot is het isolement en op welke manier kan dit doorbroken worden? Waar liggen nieuwe kansen op ontmoetingen en op verbreding van het netwerk?

De derde kracht uit de omgeving zijn **mogelijkheden**. Een mogelijkheidsnest is een plek of een soort vacuum dat (verdere) invulling vraagt. De omgeving en de gemeenschap zijn een oneindige bron van mogelijkheden en kansen, vaak onderbenut door kwetsbare groepen.

(\*) In het 'Strengths model' spreekt men over 'enabling niches'. Bind-Krachtmedewerkers vertaalden dit in 'mogelijkheidsnesten' (Driessens, Van Regenmortel, Vansevenant, 2016).

Zijn er verenigingen of diensten die deze student, jongere of jonge moeder kunnen ondersteunen? Zijn er kansen tot integratie of participatie in de omgeving? Voor welke diensten of organisaties kan de inzet van deze persoon een meerwaarde zijn? Waar waardeert men de kracht van diversiteit en heeft men behoefte aan de specifieke vaardigheden van deze persoon? Waar kan hij groeien, krijgt hij waardering, worden zijn keuzemogelijkheden vergroot? Wat kan er in de omgeving veranderen om dit mogelijk te maken? Het is belangrijk dat begeleiders de gemeenschap of omgeving zien als een eerste bron van mogelijkheden, dat ze daarop een beroep doen en op zoek gaan naar de uitbreiding, herbruikbaarheid en vernieuwbaarheid van die bronnen.

Ook hier kunnen we wijzen op de interactie **tussen de krachten uit de omgeving**. Verschillende mensen zorgen voor toegang tot verschillende bronnen en verschillende mogelijkheden. Natuurlijke bronnen uit de omgeving zijn verkiesbaar om in te zetten, maar vaak moeten ze ook bijgeschaafd of aangepast worden aan de specifieke noden en verwachtingen van de betrokkene. Een ondersteunende professional kan daar een belangrijke bijdrage toe leveren. Dit krachtenmodel kan begeleiders een kader bieden voor hun werk. Het is aan hen om in een mogelijkhedenstroom uit de verschillende krachtenbronnen elementen te verzamelen, die mensen kunnen helpen om hun doelen te bereiken en hun kwaliteit van leven te verbeteren.

Kristel Driessens | [www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)



## VERWERKINGSVRAGEN BIJ 'TRAJECTEN VAN HOOPVERLENING'

Deze verwerkingsvragen hangen samen met de drie artikels over Bind-Kracht in Armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog, geschreven door Kristel Driessens ([www.bindkracht.be](http://www.bindkracht.be)). De drie artikels staan in dit magazine. Het is dus noodzakelijk om het artikel te lezen, daarna naar een filmfragment te kijken en de vragen te gebruiken.

### VERWERKINGSVRAGEN BIJ HET ARTIKEL 'DE DRIE-DUBBELE BRILLEN VAN BIND-KRACHT'

Elk van de filmpjes kan je bekijken vanuit de drie brillen. Verdeel je in 4 groepen. Elke groep bekijkt de film vanuit één perspectief:

Wat zie je als hulpverlener?

Hulpverlenersperspectief?

Wat is de vraag van de persoon die hulp nodig heeft?

Wat zie je aan de buitenkant bij de persoon die hulp krijgt?

Wat weet je van de binnenkant?

Welke kwetsuren verwoordt de persoon die hulp krijgt?

Welke krachten merk jij bij haar/hem op?

Leg de perspectieven naast elkaar en kom samen tot een verbrede kijk op de situatie.

### VERWERKINGSVRAGEN BIJ HET ARTIKEL 'HET ROLLENPEL IN DE HULPVERLENING'

Welke positief ervaren kenmerken herken je in de basishouding van de in beeld gebrachte begeleiders? Illustreer ze met voorbeelden. Hoe vertaalt zich dit in de praktijk?

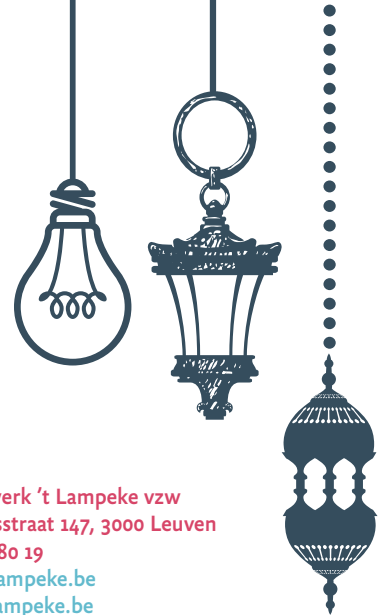
Kan je de opgenomen rollen in de in beeld gebrachte relaties herkennen? Zag je evoluties in de rolopnames?

### VERWERKINGSVRAGEN BIJ HET ARTIKEL 'HET KRACHTENMODEL EN HET MOGELIJKHEIDSNEST'

Illustreer dat de werking waarin de begeleidingsrelatie zich ontwikkelt, een mogelijkhedenstroom is.

Op welke krachten van het individu en krachten van de omgeving wordt een appel gedaan?

# DE LAMP BRANDT VOOR IEDEREEN



## WIE ZIJN WE?

**Buurtwerk 't Lampeke** vind je in de Ridderbuurt in Leuven. De vzw werkt rechtstreeks met de kansarme doelgroep en is expliciet afgestemd op mensen binnen én buiten de buurt die, om welke reden ook, maatschappelijk kwetsbaar zijn of dat dreigen te worden. De werking wil kansarmoede opmerken en doorbreken en ondersteunt mensen door samen met hen problemen aan te pakken en op weg te gaan.

Ontstaan in de jaren '60 groeide de werking uit tot een vaste waarde in Leuven. Iedereen is welkom en kan er terecht met alle vragen. De werking biedt gezellige ontmoetingsplekken en diverse activiteiten voor alle leeftijdsgroepen. Er is aandacht voor gezinnen, koppels en alleenstaanden. Het realiseren van gelijke kansen en rechten voor iedereen binnen een solidaire samenleving is het uiteindelijke doel.

## 1 +1 +1 = VEEL MEER DAN 4

De buurtwerking bestaat uit vier deelwerkingen: **dagopvang de Wurpskes** voor baby's, peuters en hun ouders/gezinnen, **kinderwerking Fabota** voor kinderen van kleuter- en lagere school en hun ouders/gezinnen, jongerenwerking **den Tube** voor jongeren van 12 tot (ergens) 25 jaar en **buurthuis 't Lampeke** voor volwassenen. De vier deelwerkingen werken intensief samen met een geïntegreerd aanbod. Meer informatie over onze deelwerkingen vind je op de website.

## ONZE AMBITIE

Buurtwerk 't Lampeke werkt samen met een diverse groep mensen aan een warme en solidaire samenleving zonder armoede en sociale uitsluiting. Iedereen is welkom en we zetten elkaar in onze kracht.

## ONZE AANPAK

't Lampeke brengt een verhaal over de kracht van mensen en geeft de wereld een voorbeeld van hoe we warm en solidair samen kunnen leven.

## WE 'MOEIEN' ONS MET ALLES

We organiseren inhoudelijk groepswork rond specifieke thema's (onderwijs, cultuur, energie, huisvesting,...)

We ontwikkelen verdiepingsprojecten vanuit concrete noden: huisvesting, taal, onderwijs, hechting, energie, gezondheid, duurzaamheid, cultuurparticipatie,...

We werken met oudergroepen, waarbij opvoedingsondersteuning en onderwijs centraal staan.

We zitten op een kruispunt tussen alle levensdomeinen: onderwijs, gezondheid, cultuur en vrije tijd, wonen, tewerkstelling,... We gebruiken dit alles om, met een sterke betrokkenheid vanuit de werking, beleidsmatig te werken naar de verschillende overheden toe. Noodzakelijk hierbij is het realiseren (soms opeisen) van integrale participatie (van het begin tot het einde van een project).

## WERKEN MET GEZINNEN

Centraal staan laagdrempelige en warme 'plekken' in de buurt met aandacht voor individuele en warme zorg op maat, ontmoetingskansen en inhoudelijke activiteiten. Het werken met gezinnen staat centraal. Onze werking is een versterkende plaats om zowel individuele talenten als sociale netwerken te ontwikkelen. Waar nodig bieden we langdurige trajecten met een onvoorwaardelijke manier van werken aan. Vanuit onze erkenning als lokale dienst preventieve gezinsondersteuning krijgt het werken met gezinnen nog meer structurele inbedding.

## WERKEN MET VRIJWILLIGERS

Een grote groep vrijwilligers werkt intensief mee binnen onze werking. Ze doen dit vanuit een heel divers takenpakket. Wij kiezen voor een vrijwilligersgroep binnen een sociale mix met een duidelijke plaats voor mensen vanuit de kansarme doelgroep. Er zijn duidelijke doorgroei-trajecten (met vallen en opstaan), waarbij het belang van 'telkens kunnen terugkomen' centraal staat. Dit is eigenlijk een informele vorm van arbeidszorg of sociale tewerkstelling, zonder hiervoor erkend te zijn. Dit vraagt intensieve begeleiding en ondersteuning, maar het is een keuze en inherent aan de DNA van onze werking.

## WE ZIJN ERKEND ALS...

...vereniging waar armen Het woord nemen en lid van het Netwerk tegen Armoede.

...lokale dienst kinderopvang en lokale dienst preventieve gezinsondersteuning (Prego) en lid van de koepel van de lokale diensteneconomie.

...buurtgerichte werking door de stad Leuven.

...erkend als initiatief voorschoolse kinderopvang.

Onze werking wordt structureel gesubsidieerd door de Stad Leuven, Kind en Gezin en de Vlaamse Overheid. Daarnaast zijn er (noodzakelijke) projectsubsidies (provincie Vlaams-Brabant, Nationale Loterij, Vlaamse Overheid,...). We krijgen financiële steun vanuit diverse bedrijven, scholen, verenigingen en sympathisanten.

**Buurtwerk 't Lampeke vzw**  
Riddersstraat 147, 3000 Leuven  
016 23 80 19  
info@lampeke.be  
www.lampeke.be

## BUURTWERK 'T LAMPEKE DRAAGT ZIJN EXPERTISE UIT...

*Buurtwerk 't Lampeke kiest ervoor om sterk in te zetten op vorming. Vorming zet immers aan tot nadenken en maatschappelijke verandering. We werken rond kansarmoede algemeen, maar focussen ook vanuit specifieke thema's (cultuurbeleving, onderwijs, hechting, het belang van communicatie, taalstimulering ...) We bieden dit aan voor diverse groepen: middenveld- en welzijnsorganisaties, overheidspersoneel, leerkrachten en docenten, kinder- en jongerengroepen,...*

*We ontwikkelen hiervoor ook 'didactisch materiaal'. Binnen de eigen werking of in een intensieve samenwerking met andere organisaties. Zowel de ontwikkeling van materiaal als het begeleiden van vormingstrajecten gebeurt met inspraak en betrokkenheid van mensen met kansarmoede-ervaring. Deze documentaire 'Trajecten van hoopverlening' is hiervan een krachtig voorbeeld. We hopen dat dit filmmateriaal intensief zal gebruikt worden in opleidingen en binnen de sector. Hieronder nog 5 andere voorbeelden van inspirerend materiaal, ontwikkeld binnen de werking.*

## KOFFER SCHAAP

Koffer Schaap is een eenvoudig te gebruiken spel- en vertelpakket voor jonge kinderen rond de thema's samen spelen, eigenheid en diversiteit. De familiale context van de kinderen staat centraal. Koffer schaap richt zich expliciet naar kinderen uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen en biedt kapstokken om net met deze kinderen te werken rond het zich goed in hun vel voelen. Dit spelpakket werd binnen de werking ontwikkeld (2006-2010) door Lieven Verlinde en Fieke Tak. Na een eerste uitgave in eigen beheer werd ze ruimer op de markt gebracht in mei 2010 door uitgeverij De Boeck.

[www.lampeke.be/koffer-schaap](http://www.lampeke.be/koffer-schaap)



### HELPEDE HANDEN IN DE KINDEROPVANG

Karen Daniëls schreef samen met Greet Geenen (auteur 'Helpende Handen', over gehechtheid in kwetsbare gezinnen) het boek 'Helpende Handen in de kinderopvang'. In dit boek wordt stilgestaan bij het werken aan een veilige gehechtheid in de kinderopvang. Er wordt beschreven hoe kinderverzorgsters en andere begeleiders van kinderen tussen 0 en 3 jaar een veilige gehechtheidsrelatie kunnen opbouwen met 'hun' kinderen, met specifieke aandacht voor kinderen uit maatschappelijk kwetsbare gezinnen. Dit boek wordt momenteel door verschillende opleidingen gebruikt als handboek.

[www.lampeke.be/vorming-helpende-handen-kinderopvang](http://www.lampeke.be/vorming-helpende-handen-kinderopvang)

### UIT DE BOOT

Buurtwerk 't Lampeke startte in 2010 met de ontwikkeling van het spel 'Uit de boot'. Dit gebeurde door Jaak Seminck en Sylvie Vandueren. Na een eerste proefuitgave werd het spel inhoudelijk en vormelijk herwerkt en in 2014 opnieuw uitgegeven. 'Uit de boot' is een spel dat kan gespeeld worden met groepen kinderen vanaf de leeftijd van 9 jaar. Het is zeer geschikt om te spelen binnen de klas, maar ook groepen kinderen binnen het jeugdwerk kunnen er mee aan de slag. Bij het spel hoort een uitgebreide handleiding voor de spelbegeleiding. Het doel van het spel is om groepen kinderen een beter inzicht te leren krijgen in kansarmoede en sociale uitsluiting. De ervaring leert intussen dat het spel ook werkt bij groepen jongeren en volwassenen.

[www.lampeke.be/spel-uit-boot](http://www.lampeke.be/spel-uit-boot)

### LEZEN IN DE ZOMER IS LEUK

Dit boek ontstond vanuit de projecten Ruzzak/Leesmaatjes rond leesplezier en taalstimulering binnen de werking en situeert zich (hoofdzakelijk) tijdens de schoolvakanties. Kinderen uit kans- en taalarme gezinnen en/of anderstalige gezinnen lopen tijdens schoolvakanties heel veel achterstand op, op het vlak van het Nederlands (zomerverlies). Dit beïnvloedt hun schoolcarrière. Met 'Lezen in de zomer' staan we stil bij de term 'zomerverlies' en focussen we op het belang van speelse leesbevordering voor taalarme kinderen tijdens de zomervakantie. We willen andere werkingen inspireren om hier ook (of verder) mee aan de slag te gaan. Een eerste uitgave van dit boek was er in 2007. We presenteerden een herwerkte versie in juni 2016. Een realisatie uit de hoofden en de pennen van Karin Nelissen en Saskia Wetzelaer.

[www.lampeke.be/publicatie/lezen-zomer-leuk](http://www.lampeke.be/publicatie/lezen-zomer-leuk)

### HUISWERKKLASSE

In het voorjaar van 2016 presenteerden we 'Huiswerkklasse', een film die stilstaat bij het effect van huiswerk voor kinderen uit kans- en taalarme gezinnen. In de film komen verschillende stemmen aan bod: kinderen, ouders, beleid, leerkrachten, huiswerkbegeleiders en medewerkers van de buurtwerking. Huiswerkklasse werd ontwikkeld door Maureen Tomczak. De bedoeling van 'Huiswerkklasse' is om scholen te doen nadenken over de zin van huiswerk en het huiswerkbeleid aan te passen in functie van de noden en de mogelijkheden van hun kinderen. De film is gratis te bekijken en te gebruiken op youtube.

[www.lampeke.be/publicatie/dvd-huiswerkklasse](http://www.lampeke.be/publicatie/dvd-huiswerkklasse)







## Amber vzw

Amber vzw, Tienesteeuweg 88, 3360 Korbeek-Lo | 016 23 50 94 | [info@ambervzw.be](mailto:info@ambervzw.be)  
[www.ambervzw.be](http://www.ambervzw.be)

**Amber vzw**, ambulante begeleidingsdienst regio Leuven, is een organisatie in de jeugdhulp die mobiele contextbegeleidingen aanbiedt aan 53 gezinnen en/of jongeren. We vertrekken hierbij vanuit het geloof in de eigen krachten en de eigen verantwoordelijkheden van de gezinnen, de jongeren en hun netwerk. Contextbegeleiding (CB) richt zich op gezinnen met kinderen (0-18) die moeilijkheden ervaren op vlak van opvoeding, moeilijk gedrag van de kinderen of communicatie in het gezin. Afhankelijk van de concrete hulpbehoefte en benodigde intensiteit van de begeleiding onderscheiden we breedsporige contextbegeleiding (CB), laagintensieve contextbegeleiding (CB25) en kortdurende intensieve contextbegeleiding (CBi). Contextbegeleiding autonoom wonen (CBAW) begeleidt jongeren tussen 17 en 21 jaar die alleen (gaan) wonen en hierbij ondersteuning nodig hebben. We onderscheiden de reguliere CBAW en CBAW+, een kortdurende module die vooral inzet op loslaten in verbondenheid en ondersteuning door het netwerk.



## CAW Oost-Brabant

[www.cawoostbrabant.be](http://www.cawoostbrabant.be) | [www.jacoostbrabant.be](http://www.jacoostbrabant.be)

CAW Oost-Brabant, centrum algemeen welzijnswerk, biedt eerstelijnszorg aan mensen met welzijnsvragen. Vragen die iedereen wel eens heeft, maar waar je soms door allerlei omstandigheden zelf niet meer uit geraakt. Zoals een moeilijke relatie met je partner of met je kind, geldzorgen, huisvestingsproblemen, eenzaamheid. Ook jongeren kunnen in alle vertrouwen hun verhaal kwijt bij het Jongeren Advies Centrum (JAC). Je wil alleen gaan wonen, je hebt ruzie met je ouders, je bent zwanger. Wat kan, wat mag, hoe moet het verder? Problemen die soms groter worden als je ze niet aanpakt omdat je dat even niet meer kan. Problemen waardoor je uiteindelijk heel kwetsbaar wordt.

**Laagdrempelig, gratis en vrijwillig.** Onze hulp is gratis, vrijwillig, en als je wil ook anoniem. Je kan terecht in ons onthaal voor informatie, advies, bemiddeling, praktische hulp. We hebben heel wat expertise in een groot aantal thema's waaronder familiaal geweld, hulp aan slachtoffers, thuisloosheid, (kans-)armoede. Wie wil, kan ook beroep doen op verdere hulp. Zoals psychosociale begeleiding, opvoedingsondersteuning, relatiebegeleiding, woon- en budgetbegeleiding, bemiddeling in conflictsituaties. Je kan er ook terecht voor crisishulp en tijdelijke opvang met begeleiding.

**Gedeelde zorg.** Het bieden van een antwoord op de vele welzijnsnoden in een regio is maar mogelijk vanuit gedeelde zorg. Daarom zetten we ook in op het verder uitbouwen van partnerships met andere sociale ondernemingen en diensten in het gezondheids- en welzijnslandschap.

**Vlot bereikbaar.** Je kan terecht bij het CAW op veel verschillende manieren: via de website, telefonisch, via e-mail of chat. Op de website vind je de openingsuren van alle onthaalpunten in Leuven, Diest, Tienen en Aarschot. Tijdens deze openingsuren kan je gewoon binnenlopen zonder afspraak. CAW Oost-Brabant biedt ook chathulp. Zo kunnen jongeren en volwassenen anoniem hulp zoeken of gewoon hun verhaal delen. De hulp die wij bieden willen wij graag zo dicht mogelijk bij mensen brengen. Er zijn waar en wanneer ze ons nodig hebben.



## De Wissel

De Wissel vzw, Tervuursevest 110, 3000 Leuven | 016 28 49 45 | [info@wissel.be](mailto:info@wissel.be)  
[www.wissel.be](http://www.wissel.be) | [www.canovlaanderen.be](http://www.canovlaanderen.be)

De Wissel is een CANO-organisatie in de jeugdhulp, die een aantal initiatieven binnen en buiten de Bijzondere Jeugdbijstand in Vlaams Brabant organiseert. Dit voor, op jaarbasis, een 150 jongeren en gezinnen.

De missie van de Wissel is tweeledig :

- de Wissel wil jonge mensen in en kwetsbare positie onthalen, waarderen en sterken, samen met wie hen omringen
- de Wissel wil werken aan een diverse en warme samenleving

De initiatieven, de Rotonda en de Switch, begeleiden meisjes tussen 14 en 21 jaar, hun gezin en context. Deze engageren zich in het bijzonder voor de uitstroom van jongeren uit de gemeenschapsvoorziening.

Met Amber en Monte Rosa organiseert De Wissel de Shelter, waar met ouders in jong en kwetsbaar ouderschap ondersteund worden.

Werken met deze jongeren en hun leefomgeving heeft de Wissel geïnspireerd om oplossingen en verbeteringen te zoeken buiten de klassieke kaders. Dit zorgde voor tal van nieuwe initiatieven: Molenmoes, Rizsas, Equicanis... Steeds welkom.



## Mediahuis Nieveranst

Nieveranst bvba, Monnikenstraat 6, 3000 Leuven | 0478 87 61 37 | [info@nieveranst.be](mailto:info@nieveranst.be)  
[www.nieveranst.be](http://www.nieveranst.be)

**Nieveranst** zet in op inspirerende verhalen die inzicht en verwondering brengen over de mens en de wereld. Nieveranst wil met deze verhalen mensen verbinden en daarbij toegankelijk zijn voor een zo groot mogelijk publiek. Nieveranst maakt TV- en Film-, sociale media- en coöperatieproducties.

**Enkele realisaties:** Jong en op de Vlucht (*Panorama, Canvas, 2013*), Buitengewoon (*docureeks op Eén, 2014*), De Nacht (*verhalenreeksen op TV-Brussel en ROB-tv, 2014*), Jammers in de Politiek / Alloo bij Jammers, (*regie en postproductie, VTM 2015*), Tsjechië : anti-vluchteling (*Koppen, Eén 2015*), De Nieuwe start, De Brouwers, De Bollebozen, Op Eigen Benen, Uit eigen grond (*Tv-reeksen 2015 en 2016, ROB-tv*), Partnergeweld (*Koppen, Eén, 2016*), Wil jij mijn buddy zijn? (*Panorama, Canvas, 2016*), Het sprookje (*Iedereen Beroemd, Eén 2016*)



Deze publicatie werd klimaatneutraal geproduceerd en gedrukt op CyclusOffset 100% FSC® gerecycleerd ongestreken papier. De productie van Cyclus is gebaseerd op een concept van verregaande recycling, wat leidt tot een zo laag mogelijke impact op het milieu en een groene en duurzame groei ondersteunt.

designed with love by  
**WELCOME BACK VICTORIA**  
[www.victoria.be](http://www.victoria.be)

