



# Ouders uit kansarme milieus aan het woord over zorg en onderwijs voor jonge kinderen

---





# Ouders uit kansarme milieus aan het woord over zorg en onderwijs voor jonge kinderen

---

## COLOFON

	<b>Ouders uit kansarme milieus aan het woord over zorg en onderwijs voor jonge kinderen</b>
AUTEURS	Joke Thirion, Niels Dewil en Nina Geuens
ONDER DE WETENSCHAPPELIJKE LEIDING VAN	Bea Van Robaeys en Kristel Driessens, Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk, Karel de Grote-Hogeschool
COÖRDINATIE VOOR DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING	Françoise Pissart, Directeur Anne Van Meerbeeck, Projectverantwoordelijke Ann Vasseur, Directieassistente
GRAFISCH CONCEPT	PuPIL
VORMGEVING	Tilt Factory
PRINT ON DEMAND	Manufast-ABP vzw, een bedrijf voor aangepaste arbeid
	Deze uitgave kan gratis worden gedownload van onze website <a href="http://www.kbs-frb.be">www.kbs-frb.be</a>
	Een afdruk van deze elektronische uitgave kan (gratis) besteld worden : on line via <a href="http://www.kbs-frb.be">www.kbs-frb.be</a> , per e-mail naar <a href="mailto:publi@kbs-frb.be">publi@kbs-frb.be</a> of telefonisch bij het contactcentrum van de Koning Boudewijnstichting, tel +32-70-233 728, fax +32-70-233 727
Wettelijk depot:	D/2893/2013/13
ISBN-13:	978-90-5130-813-6
EAN:	9789051308136
BESTELNUMMER:	3145
	juni 2013
	Met de steun van de Nationale Loterij

## VOORWOORD

De prille kindertijd is een sleutelperiode in een mensenleven, waarin heel veel gebeurt en tot stand komt: taalverwerving, zelfvertrouwen, relaties aangaan, de fysieke ontwikkeling en het psychische evenwicht, de sociale, cognitieve en emotionele ontwikkeling, ... De basis die tijdens deze jaren gelegd wordt, bepaalt in grote mate de schoolloopbaan van het kind, zijn sociaal en beroepsleven, zijn gezondheid en zijn fysiek en geestelijk welzijn.

Om die reden lanceerde de Koning Boudewijnstichting in 2012 het actieprogramma 'Kleine kinderen, grote kansen', met als doelstelling: een bijdrage leveren tot de versterking van het beleid en de acties die betere ontwikkelingskansen geven aan kinderen van nul tot zes jaar uit kansarme milieus, of ze nu van Belgische of niet-Belgische afkomst zijn. Het programma ondersteunt concrete projecten, stimuleert praktijkuitwisselingen tussen beroepskrachten op dit terrein en pleit voor beleidsaandacht.

De kern van de visie van de Stichting is dat kansarme gezinnen toegang moeten hebben tot een kwaliteitsvolle dienstverlening: perinatale opvolging, opvangplaatsen voor kinderen van nul tot drie jaar, de kleuterschool, buitenschoolse opvang van de kleintjes... Die diensten moeten rekening houden met de specifieke situatie van kinderen uit een kansarme omgeving en hen actief steunen in hun ontwikkeling. Het gaat dus niet noodzakelijk om meer middelen, maar om een andere besteding van die middelen, door meer aandacht te besteden aan de noden van deze kinderen, door de vorming van beroepskrachten te versterken, door differentiërende benaderingen te hanteren en door te investeren in de vertrouwensrelatie met de ouders.

Wat denken de ouders die leven in een situatie van kansarmoede hier zelf over? Wat zijn hun ervaringen met opvangdiensten en kleuterscholen? Vindt het aanbod aan ondersteuning weerklank bij hen? De Koning Boudewijnstichting wenste hen hierover te horen. Daartoe werden twee onderzoeksopdrachten toevertrouwd, een aan de Karel de Grote-Hogeschool en een aan de ULg. Doel was de noden en ervaringen van de ouders, positief én negatief, te leren kennen.

Uit het onderzoek komt alvast één besluit krachtig naar voren dat tot nadenken moet stemmen: tal van ouders hebben het over een gevoel van wantrouwen tegenover de bestaande structuren, vooral wat betreft de collectieve opvangdiensten voor de allerkleinsten (0 tot 3 jaar). Dat is verontrustend als men weet hoe essentieel de ondersteuning voor de ouders is tijdens de zwangerschap en gedurende de eerste levensjaren van een kind. Hier mag niet langer worden getalmd: als men wil dat kansarme gezinnen meer gebruik maken van deze diensten, dan moeten we uitgaan van hun bekommernissen.

De situatie is enigszins anders wat de kleuterschool betreft. Alle ondervraagde ouders met kinderen op de kleuterleeftijd zeggen dat hun kinderen naar de kleuterschool gaan (of zijn gegaan). Dat wordt bevestigd door de statistieken die aangeven dat het percentage bijzonder hoog ligt in België, in vergelijking met andere landen in Europa. Maar ondanks de grotere waardering voor de kleuterschool blijkt uit het onderzoek ook dat het gesprek tussen ouders en de school, noodzakelijk om een kind samen op te voeden, toch niet gemakkelijk tot stand komt en dat de gedachtewisselingen over het leren van het kind beperkt blijven. Vooral als de ouders geen van de landstalen beheersen of zelf een moeilijke schoolloopbaan achter de rug hebben, is dat gesprek er zelden of met moeite.

We hopen dat de resultaten van dit dubbelonderzoek mee richting zullen geven aan het denkwerk van de beroepskrachten in onze kleuterscholen en in de diverse ondersteunings- en opvangdiensten voor de jongste kinderen.

We stellen al een zekere bewustwording vast, vooral bij degenen die zich bekommeren om kinderen van nul tot drie jaar. Daar moeten we vooral onderstrepen dat de aangroei van het aantal opvangplaatsen een noodzakelijke maar onvoldoende voorwaarde is in het geval van kansarme gezinnen: de nadruk moet ook worden gelegd op de kwaliteit van de dienstverlening. Wat de rol van de kleuterschool betreft, is het cruciaal dat het beleid hier aandacht voor heeft: de schoolresultaten van kinderen uit een kansarm milieu hangen ervan af.

Dit rapport stelt de resultaten voor van het onderzoek dat de Karel de Grote-Hogeschool voerde bij ouders in de Vlaamse Gemeenschap. 'Ouders' betekent hier in de eerste plaats 'moeders', wat op zichzelf ook al een vaststelling is die vragen oproept. Het onderzoek dat bij ouders uit Franstalig België is gevoerd, is het voorwerp van een tweede rapport dat ook door de Koning Boudewijnstichting is gepubliceerd. U vindt op onze website een samenvatting in het Nederlands ([www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)).

De Koning Boudewijnstichting hecht eraan iedereen te danken die aan dit onderzoek heeft meegewerkt: de ouders die bereid waren om hun ervaringen en bedenkingen te delen met de onderzoekers, de verenigingen die het onderzoeksteam in contact brachten met de ouders, en tot slot de auteurs voor de

constructieve dialoog tijdens hun onderzoek en de kwaliteit van hun werk. De koppeling van onderzoeksbevindingen met de stem van de ouders is bijzonder verhelderend voor het werk op het veld en kan inspiratie aanreiken voor verdere ontwikkelingen.

Koning Boudewijnstichting

Juni 2013





# INHOUD

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>5</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>11</b>
<b>RÉSUMÉ</b> .....	<b>15</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>21</b>
<b>2. ONDERZOEKSDSIGN</b> .....	<b>25</b>
2.1. Onderzoeksvragen .....	25
2.2. Onderzoeksmethodologie .....	25
<b>3. LEEFWERELD VAN OUDERS IN ARMOEDE</b> .....	<b>29</b>
3.1. Sociale uitsluiting op verschillende levensdomeinen .....	29
3.2. Psychologische kwetsbaarheid én weerbaarheid .....	30
3.3. Cultuur van het zwijgen? .....	31
3.4. Ouderschap in armoede .....	32
<b>4. DE STAP NAAR VOORZIENINGEN VOOR ZORG EN ONDERWIJS</b> .	<b>37</b>
4.1. Vragen over opvoeden en meer .....	37
4.2. Toegankelijkheid van het dienstverleningsaanbod .....	40
<b>5. COMPETENTIES VAN BEGELEIDERS EN LEERKRACHTEN</b> .....	<b>55</b>
5.1. Inhoudelijke competenties .....	55
5.2. Relationale competenties .....	62
<b>6. ALGEMEEN BESLUIT</b> .....	<b>73</b>
<b>7. REFERENTIELIJST</b> .....	<b>81</b>



## SAMENVATTING

*'Ik wil mijn kinderen een betere toekomst, een betere jeugd geven'.*

Zorgen voor een betere toekomst voor hun kinderen is het levensproject van ouders in armoede. Maar de kopzorgen over materiële tekorten maken dat er onvoldoende tijd en energie overblijft voor de kinderen. Vaders en moeders in armoede voelen zich vaak schuldig omdat ze hun kind(eren) geen zorgeloos bestaan kunnen bieden. Net omwille van die kinderen zetten ze de stap naar diensten en voorzieningen, soms met de angst verkeerd begrepen te worden of hun kind door een plaatsing te verliezen. Een kluwen van problemen, continu leven in stress en onzekerheid, een steeds weerkerende angst en ervaringen van controleverlies zorgen voor wantrouwen tegenover de buitenwereld, diensten en begeleiders. Maar naast gevoelens van minderwaardigheid en een laag zelfbeeld staat de weerbaarheid of veerkracht van ouders in armoede, die zoals alle ouders bezorgd zijn over de gezondheidssituatie en evolutie van hun kind. Deze specifieke leefwereld tekent hun kennis en gebruik van diensten, hun houding en hulpvragen ten aanzien van kinderverzorgsters, verpleegsters, dokters, vrijwilligers, kleuterjuffen, opvoeders en maatschappelijk werkers.

Dit rapport laat gezinnen met jonge kinderen in armoede aan het woord. In opdracht van de Koning Boudewijnstichting voerde het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote-Hogeschool een kwalitatief onderzoek uit naar de beleving en de verwachtingen van autochtone en allochtone kansarme ouders met betrekking tot voorzieningen, begeleidingsinitiatieven en scholen voor kinderen in hun eerste levensjaren. Op basis van diepte-interviews met 31 respondenten en 2 focusgroepen, analyseerden we de redenen voor niet-gebruik, de positieve en negatieve ervaringen met scholen en voorzieningen en hun voorstellen tot optimalisering van de werking voor kwetsbare doelgroepen. Toegankelijkheid, competenties van begeleiders, taal en communicatie, inspraak en samenwerking zijn 4 sleutelthema's waarrond we het rapport opbouwden.

De belangrijkste drempels die ouders in armoede weerhouden om reguliere dienstverlening te benutten, blijken de angst om als ouder te falen, de angst om hun kinderen te verliezen en het algemene

wantrouwen in dienstverleners. Deze ouders willen zelf hun kinderen opvoeden en hen geven wat ze zelf in hun kindertijd gemist hebben. Dit verklaart waarom velen liever geen gebruik maken van een onthaalmoeder of een crèche en waarom ze ook de stap naar de kleuterschool zo lang mogelijk uitstellen. 'Je kind moeten loslaten' of 'het gevoel hebben ze zelf niet te kunnen bieden wat ze daar bieden', zijn pijnlijke ervaringen. Ook de angst voor plaatsing verklaart waarom verscheidene ouders zich ver van voorzieningen proberen te houden. Deze drempels worden vaak verwaarloosd omdat ze voor middenklasse-verzorgers en -begeleiders onbekend zijn. Daarnaast zijn er de meer vanzelfsprekende drempels, zoals de onbekendheid met het dienstverleningsaanbod, de kostprijs en de ontoereikende terugbetalingssystemen. Vele paramedici (logopedisten, psychologen) vragen een te hoge bijdrage en 'gesubsidieerde' instanties kennen vaak lange wachtlijsten. Vooral het vlot vinden van een school in de buurt, betaalbare kinderopvang of toegankelijke diagnosestelling blijken problematisch.

Een gerichte bekendmaking van de dienstverlening blijft daarom een aandachtspunt. Mensen in armoede leren diensten (en hun reputatie) kennen via hun eigen netwerk of via vertrouwensfiguren. Daarom is het belangrijk dat begeleiders zelf voldoende de basisrechten en sociale kaart kennen om mensen in armoede gericht te kunnen doorverwijzen. Van de perinatale dienstverlening verwacht men extra inspanningen in bekendmaking in kansarme buurten en op ontmoetingsplaatsen voor mensen in armoede. Toegankelijke diensten zijn dichtbij huis, vlot bereikbaar met openbaar vervoer en kennen een persoonlijk toegelichte reisweg. Een gebouw waarin verschillende diensten of onderwijsinstellingen samen zitten, vereenvoudigt het vinden van een 'gepaste dienst' en maakt dat ze met verschillende kinderen op één plek terecht kunnen, bijvoorbeeld een kleuter- en lagere school, gekoppeld aan kinderopvang.

Een respectvol en warm onthaal in een gezellige dienst door een medewerker, die hen laat voelen dat ze welkom zijn en die tijd neemt om naar hen te luisteren, blijkt van cruciaal belang. Pas wanneer ouders in armoede een (persoonlijke) band voelen, blijken ze bereid om hulp en advies te aanvaarden. Pas als ze een begeleider vertrouwen, kunnen ze open over hun echte problemen praten. De opbouw van dat vertrouwen heeft tijd nodig. Wat helpt, is dat een begeleider zich ook als mens toont, mensen in armoede als (toekomstige) zorgzame ouders benadert (en niet als probleemgevallen) en de relatie met hun kind goed zit. Voor de opbouw van zo'n vertrouwensrelatie met ouders en hun kinderen, zijn relationele competenties uitermate belangrijk.

Daarnaast verwachten ouders in armoede inhoudelijke deskundigheid. Een deskundige beschikt over voldoende kennis en kan die kennis ook op een passende, begrijpelijke manier doorgeven. Ouders in armoede willen (pro-actief) geïnformeerd worden over hun rechten en over de mogelijkheden in het dienstverleningsaanbod. Ze waarderen een persoonlijke uitleg over de werking van de dienst of een rondleiding. Als ze hun kind tijdelijk 'afstaan' aan een voorziening (kinderopvang, een school...), verwachten ze informatie over hoe hun kind het daar doet. Een persoonlijk gesprek met de juf of kinderverzorgster (zonder dat ze er steeds naar moeten vragen), foto's van dagactiviteiten of het

gebruik van een heen-en-weerschriftje wordt door meerdere ouders als positief ervaren. Van gezinsbegeleiders, opvoeders of verpleegsters verwachten ze adviezen en tips, die haalbaar en onmiddellijk toepasbaar zijn in hun situatie. Een begeleider als rolmodel, die niet overneemt maar hen als ouders aanspreekt en stimuleert, werkt ondersteunend. Alert voor hun noden en zich bewust van zijn eigen mogelijkheden en grenzen, kan hij via een gerichte en begeleide doorverwijzing uitstel of afstel van de zoektocht naar gepaste ondersteuning voorkomen.

Een competente begeleider werkt aan concrete oplossingen en komt zijn beloftes na. Wanneer hij betrokkenheid toont en regelmatig vraagt hoe het met hun kind(eren) en met hen als ouders gaat, werkt hij aan een vertrouwensrelatie. Een begeleider mag aanklampend werken in periodes dat het moeilijk gaat en ze dreigen af te haken. Zelf initiatief nemen en op huisbezoek gaan (wanneer een vrouw hoogzwanger is of een kleine baby thuis heeft) wordt gewaardeerd. Ze verwachten dat begeleiders hen voorbereiden op en ondersteunen in hun ouderrol. Bij de plaatsing van een kind willen ze als ouders niet in de steek gelaten worden. Ze vragen inspraak in de keuze van een voor hen bereikbare voorziening en willen als ouders blijvend begeleid en ondersteund worden zodat er perspectief op terugkeer blijft.

*Toen ik vertelde, luisterde zij aandachtig ... Zij vroeg: "Hoe is het met het meisje? Hoe eet zij? Hoe beweegt zij? Alles met haar in orde?" En zij is altijd vriendelijk, gemakkelijk in de omgang en zij vroeg toen "Hoe gaat het met u?", dus met mij, en hoe voelde ik mij.*

Het belang van 'actief luisteren' werd vaak in de verf gezet. Een uitnodigende begeleider heeft aandacht voor het verhaal, de ervaringen, pogingen, kennis en competenties van ouders. Dit vereist een open houding en uitstel van oordeel zodat de begeleider hen echt leert kennen en kan begrijpen waarom ze op die manier handelen. Te vaak ervaren mensen in armoede dat ze als slechte of te ongeruste ouders bestempeld worden. Door aansluiting te vinden bij de leefsituatie, bij de echte noden en prioriteiten van de ouder, weten ze zich in hun vraag erkend en krijgen ze ook de gewenste hulp en ondersteuning. Een begripvolle begeleider zoekt in dialoog naar verduidelijking vanuit het besef dat ze hun noden vaak moeilijk onder woorden kunnen of durven brengen. Hij toetst zijn interpretaties af zodat ze tot een gezamenlijke probleemdefinitie komen, waarop inzichtbiedende interventies kunnen worden geënt. Dit vraagt een empathische opstelling met oog en respect voor de gevoelens van de ouders en van de kinderen. Een relationeel bekwaam begeleider biedt gezinnen ook de mogelijkheid om iets terug te kunnen doen, om iets te kunnen betekenen voor een voor hen betekenisvolle begeleider.

*Maar ze leggen zo uit, op zo een manier leggen die verpleegsters uit, dat ik het toch versta. Zij herhalen meerdere keren, als ik iets niet begrijp, dan zeggen ze nog eens en nog eens.*

Ook taal en communicatie bleken belangrijke thema's in de interviews. Ouders in armoede 'willen begrijpen' wat er met hun kind gebeurt en dat motiveert hen om Nederlands te leren of om vaktermen op te zoeken. Omdat ze al vaak als 'dom' aanzien worden, durven ze geen vragen stellen. Ze voelen zich

meer op hun gemak als de begeleider dialect met hen spreekt of voor mensen van buitenlandse afkomst extra moeite doet om zich verstaanbaar te maken. Ook een directe manier van communiceren wordt gewaardeerd. Betrokken en bezorgde begeleiders zeggen eerlijk wat ze denken en overwegen te doen.

Die luisterde echt naar de ouders. Dat was echt iemand die betrokken was en niet direct het etiket op de ouders plakte van 'ongeruste ouders'. Die zocht naar de achterliggende reden of zocht tot ze oplossingen vond. Die zocht samen, die ging samen zoeken naar oplossingen. Die betrok de ouders erbij.

Ouders in armoede willen samenwerken met begeleiders en participeren in het begeleidingsproces. Ze willen mee-weten wat er met hun kind aan de hand is, wat er voor en met hun kind gedaan wordt. Ze willen ingelicht worden als er iets gebeurt of verandert en het verloop van het educatief of zorgtraject kennen. Ze verwachten dat hun toestemming gevraagd wordt vooraleer er gehandeld wordt. Ze willen mee-denken en dat begeleiders toetsen of ze als ouders het vastgestelde probleem herkennen. Ze willen alternatieven voorgelegd krijgen en beluisterd worden op hun visie, wensen, voorkeuren. Ze willen mee-beslissen over de hulp die hun kind geboden wordt. Een ondersteunende relatie is een relatie waarin kan worden samengewerkt in vertrouwen, waarbij ouders nauw betrokken worden en blijven omdat zij de ouders zijn, hun kind kennen en aanvoelen, betrokken zijn bij de ontwikkeling en toekomstperspectieven van hun kind. Ze willen gehoord worden, serieus genomen worden, erkend worden als ouders. Dat is hun kernboodschap aan begeleiders in voorzieningen voor zorg en onderwijs.

*Omdat ik heel graag een gezicht heb dat ik ken, een persoon dat ik ken, ik ben gewoon met haar te communiceren, ik kan haar alles vragen.*

Wat in vele interviews terugkwam, was de vraag naar voldoende continuïteit in de begeleiding of zorg voor hun kind. Vele gezinnen geven aan dat er tijd nodig is om een vertrouwensband op te bouwen, om zich te durven openstellen. Ook voor hun kind is stabiliteit belangrijk. Gezinnen willen een vaste begeleider, die een tijd met hen op stap kan gaan, die hun situatie kent en een stuk van hun levensgeschiedenis heeft gedeeld, waaraan ze niet alles telkens opnieuw moeten vertellen. Een begeleider als vertrouwensfiguur wordt vaak een brugfiguur naar andere diensten. Vele gezinnen gaven aan dat voor hen de begeleiding te vroeg stopte. Een begeleiding moet in eerste instantie voldoende intens en regelmatig zijn om verandering te kunnen realiseren maar daarna is er tijd voor nazorg nodig zodat de veranderingen ook duurzaam verankerd kunnen worden.

Meer duidende en beklijvende getuigenissen van ouders met jonge kinderen in armoede leest u in het rapport. We hopen dat het medewerkers in de kinderopvang en op de scholen kan raken en doen stilstaan bij hun eigen handelen. Wat mensen in armoede vragen, draagt bij tot een kwaliteitsverbetering van het dienstverlenend aanbod en kan een belangrijke bijdrage betekenen in de strijd tegen kinderarmoede. Laten we dat samen doen, met respect voor elkaar, dat is de kernboodschap van de ouders aan het woord in dit rapport.

## RÉSUMÉ

*'Je veux donner à mes enfants un meilleur avenir, une meilleure jeunesse'.*

Assurer un avenir meilleur à leurs enfants, tel est le projet de vie des parents qui vivent dans la pauvreté. Mais les préoccupations matérielles leur laissent trop peu de temps et d'énergie pour les enfants. Les pères et les mères de milieu pauvre se sentent souvent coupables parce qu'ils ne peuvent pas assurer à leurs enfants une existence insouciante. C'est justement pour ces enfants qu'ils s'adressent à des institutions et des services d'aide, parfois avec la crainte d'être mal compris ou de perdre leur enfant à la suite d'une décision de placement. Un écheveau de problèmes, une vie permanente dans le stress et l'incertitude, une angoisse récurrente et la sensation d'une perte de contrôle les rendent méfiants vis-à-vis du monde extérieur, des services et des intervenants professionnels: leur connaissance et leur utilisation de ces services, leur attitude, leurs demandes d'aide aux puéricultrices, aux infirmières, aux médecins, aux bénévoles, aux institutrices, aux éducateurs et aux travailleurs sociaux sont marqués par ces conditions de vie. Mais ces sentiments de dévalorisation et cette faible image de soi sont contrebalancés par la capacité de résistance des parents précarisés qui, comme tous les parents, se soucient de l'état de santé et de l'évolution de leur enfant.

Ce rapport donne la parole à des parents d'enfants en bas âge qui vivent dans la pauvreté. À la demande de la Fondation Roi Baudouin, l'Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk de la Karel de Grote Hogeschool a mené une étude qualitative sur le vécu et les attentes de parents précarisés, d'origine belge et étrangère, vis-à-vis des services, des initiatives d'accueil et d'accompagnement et des écoles durant la petite enfance. En nous basant sur des interviews approfondies de 31 répondants et sur deux focus groups, nous avons analysé les raisons du non-recours à ces dispositifs, les expériences positives et négatives et les propositions pour optimiser leur fonctionnement avec des publics fragilisés. L'accessibilité, les compétences des professionnels, la langue et la communication, et enfin la participation et la collaboration sont les quatre thèmes clés autour desquels nous avons construit ce rapport.

Les principaux obstacles qui empêchent des parents pauvres de faire appel à des services réguliers sont la peur de l'échec, la crainte de perdre leur enfant et la méfiance généralisée envers les professionnels. Ces parents veulent éduquer eux-mêmes leurs enfants et leur donner ce qu'ils n'ont pas eu eux-mêmes durant leur enfance. Cela explique pourquoi beaucoup d'entre eux préfèrent ne pas s'adresser à une accueillante ou à une crèche et pourquoi ils retardent le plus longtemps possible le moment d'envoyer leur enfant à l'école maternelle. 'Devoir confier son enfant à d'autres' ou 'avoir le sentiment de ne pas pouvoir offrir ce qui est offert ailleurs' sont des expériences douloureuses. La peur du placement est une autre raison pour laquelle certains parents préfèrent se tenir à l'écart des services. Ces obstacles sont souvent sous-estimés parce qu'ils sont méconnus de professionnels issus de la classe moyenne. À cela s'ajoutent des obstacles plus classiques, comme la méconnaissance de l'éventail des services, leur coût et l'insuffisance des systèmes de remboursement. Beaucoup de professionnels du secteur paramédical (logopèdes, psychologues) demandent une contribution trop élevée et dans les instances 'subventionnées', les listes d'attente sont souvent longues. Il est difficile de trouver près de chez soi une école, un service de garde d'enfants à prix abordable ou des moyens de diagnostic accessibles.

Une des priorités consiste dès lors à assurer une promotion ciblée de ces services. Les personnes pauvres connaissent leur existence (et leur réputation) par leurs propres réseaux ou par des personnes de confiance. C'est pourquoi il est important que les professionnels soient correctement informés des droits fondamentaux et du paysage social pour pouvoir bien les orienter. On attend des services périnataux qu'ils fassent des efforts de communication supplémentaires dans des quartiers défavorisés et des lieux de rencontre pour personnes en situation de pauvreté. Des services accessibles sont des services proches, bien desservis par les transports en commun et indiqués de manière personnalisée. Un bâtiment abritant plusieurs services ou établissements d'enseignement augmente les chances de trouver la 'bonne porte' et facilite l'accès aux services dans le cas d'une famille avec plusieurs enfants. On peut donner l'exemple d'une école maternelle et primaire associée à une crèche.

Autre aspect crucial: un accueil respectueux et chaleureux dans un service convivial, assuré par un collaborateur qui fait comprendre à chacun qu'il est le bienvenu et qui prend le temps d'écouter les gens. Pour que les parents précarisés soient prêts à accepter de l'aide et des conseils, il faut qu'ils sentent qu'il y a un lien personnel; pour qu'ils parlent ouvertement de leurs véritables problèmes, il faut qu'ils fassent confiance à l'intervenant. Tout cela demande du temps. Cela va d'autant mieux si le professionnel sait montrer un visage humain, s'il voit dans les personnes pauvres non pas des 'cas problématiques' mais bien des parents attentifs et si le courant passe bien avec l'enfant. Les compétences relationnelles sont d'une extrême importance pour établir cette relation de confiance avec les parents et leurs enfants.

D'autre part, les parents attendent aussi des compétences adéquates. Un spécialiste est quelqu'un qui possède les connaissances requises et qui est capable de les transmettre de manière adéquate et



compréhensible. Les parents précarisés veulent être informés (de manière proactive) de leurs droits et de l'éventail des services possibles. Ils apprécient une explication personnalisée sur le fonctionnement du service ou une visite guidée. S'ils confient temporairement leur enfant à une institution (une crèche, une école...), ils s'attendent à être informés de ce que leur enfant y fait. Un entretien personnel avec l'institutrice ou la puéricultrice (sans qu'il ne faille toujours le demander), des photos d'activités quotidiennes ou l'utilisation d'un carnet de communication sont des initiatives qui sont jugées positivement par plusieurs parents. Ils attendent des accompagnateurs, des éducateurs ou des infirmières qu'ils leur donnent des conseils réalistes et immédiatement applicables dans leur situation. Ils se sentent soutenus par un professionnel qui ne se substitue pas à eux, mais qui s'adresse à eux en tant que parents et qui les stimule. Attentif à leurs besoins et conscient de ses propres limites et possibilités, il peut inciter les parents à s'adresser à temps à un service adéquat.

Un professionnel compétent recherche des solutions concrètes, tient ses engagements et construit une relation de confiance en montrant son implication et en demandant régulièrement comment vont les enfants et les parents. Il peut prendre l'initiative dans des moments difficiles où les personnes risquent de décrocher: on apprécie qu'il se rende à domicile (quand une femme est en fin de grossesse ou garde un bébé). Les parents attendent de lui qu'il les prépare à leur rôle et qu'il les soutienne. Si l'enfant doit être placé, ils ne veulent pas être laissés pour compte: ils demandent à être consultés dans le choix d'une solution accessible pour eux et ils veulent continuer à être soutenus et accompagnés afin que le retour de l'enfant reste une perspective.

*Quand j'ai parlé, elle a écouté attentivement... Elle m'a demandé: "Comment va votre fille? Comment mange-t-elle? Comment évolue-t-elle? Tout va bien pour elle?" Elle a toujours été aimable, d'un contact facile. Et elle m'a demandé "Et vous, comment allez-vous?", pour savoir comment moi je me sentais.*

On a souvent insisté sur l'importance d'une 'écoute active', attentive à l'histoire des parents, à leur vécu, leurs tentatives, leurs connaissances et leurs compétences. Cela exige une attitude ouverte et dénuée de jugement, qui permet d'apprendre réellement à les connaître et de comprendre pourquoi ils agissent ainsi. Les parents précarisés ont trop souvent l'impression d'être étiquetés comme étant incompetents ou trop inquiets. Quand les parents voient que l'on est en phase avec leur situation de vie, leurs véritables besoins et priorités, ils se sentent reconnus dans leur demande et ils peuvent alors bénéficier de l'aide et du soutien nécessaires. Un professionnel compréhensif cherche, par le dialogue, à clarifier leurs besoins parce qu'il sait que ses interlocuteurs ont parfois du mal à mettre des mots dessus. Il s'assure auprès d'eux de la justesse de ses interprétations afin de parvenir à une définition commune du problème, sur laquelle pourront venir se greffer des interventions constructives. Cela demande une attitude d'empathie, respectueuse des sentiments des parents et des enfants. De bonnes compétences relationnelles veillent aussi à donner la possibilité aux familles de faire en retour quelque chose qui a du sens pour elles et pour le professionnel.

Mais les infirmières expliquent ça d'une manière telle que je le comprends tout de même. Elles répètent plusieurs fois et si je ne comprends pas quelque chose, elles le redisent encore une fois.

Les interviews révèlent aussi l'importance de la langue et de la communication. Les parents en situation de pauvreté 'veulent comprendre' ce qui se passe avec leur enfant, et cela les motive à apprendre le néerlandais ou à rechercher la signification de termes spécialisés. Souvent, comme ils sont considérés comme étant 'bêtes', ils n'osent pas poser de questions. Ils se sentent plus à leur aise si le professionnel utilise un langage simple et fait des efforts pour bien se faire comprendre, notamment par des personnes d'origine étrangère. Ils apprécient aussi un mode de communication direct: des intervenants impliqués expliquent sans ambages ce qu'ils pensent et ce qu'ils envisagent de faire.

Il écoutait vraiment les parents. C'était vraiment quelqu'un qui était concerné et qui ne collait pas tout de suite l'étiquette de 'parents inquiets'. Il cherchait la raison profonde jusqu'à trouver des solutions. Ces solutions, on les recherchait ensemble. Il impliquait les parents.

Les parents précarisés veulent collaborer avec les professionnels et participer au processus d'accompagnement. Ils veulent aussi savoir où en est leur enfant et ce qu'on peut faire pour lui et avec lui. Ils veulent connaître le déroulement du parcours éducatif et être informés de son évolution. Ils veulent réfléchir avec les professionnels et ils attendent d'eux qu'avant toute décision, ils leur demandent leur avis et ils s'assurent qu'ils reconnaissent eux aussi le problème. Ils veulent qu'on leur propose des alternatives et qu'on écoute leurs points de vue, leurs souhaits, leurs préférences. Ils veulent être partie prenante dans l'aide qui est proposée à leur enfant. Une relation constitue un soutien si elle permet une collaboration dans un climat de confiance et une implication étroite des parents, parce que ce sont eux qui connaissent et qui sentent leur enfant et qu'ils ont leur mot à dire dans son développement et ses perspectives d'avenir. Bref, ils veulent être entendus et pris au sérieux en tant que parents. C'est le message clé qu'ils adressent aux professionnels des secteurs de l'aide, de l'accueil et de l'enseignement.

Parce que j'aime bien avoir un visage que je connais, une personne que je connais. J'ai l'habitude de communiquer avec elle, je peux tout lui demander.

Un autre aspect qui est revenu dans de nombreuses interviews, c'est la demande de continuité dans l'accompagnement ou l'aide qui sont mis en place pour l'enfant. Beaucoup de familles disent qu'il faut du temps pour établir une relation de confiance, pour oser s'ouvrir. Pour l'enfant aussi, la stabilité est importante. Les familles souhaitent avoir un accompagnateur attitré, qui peut les suivre pendant un moment, qui connaît leur situation et qui a partagé une partie de leur histoire, quelqu'un à qui elles ne doivent pas chaque fois tout réexpliquer. Souvent, cette personne de confiance fait aussi office de pont vers d'autres services. De nombreux parents ont dit que, pour eux, l'accompagnement s'était arrêté

trop tôt. Dans un premier temps, il doit être suffisamment intensif et régulier pour pouvoir produire des changements, mais ensuite il faut un suivi pour que ces changements puissent être ancrés de manière durable.

Ce rapport contient bien d'autres témoignages révélateurs et poignants de parents de jeunes enfants en situation de pauvreté. Nous espérons qu'il pourra toucher des professionnels de la petite enfance et de l'enseignement et les inciter à réfléchir à leur propre pratique. Car la demande des personnes précarisées contribue à améliorer la qualité des services fournis et peut constituer une contribution importante dans la lutte contre la pauvreté des enfants. Agissons ensemble, dans le respect l'un de l'autre, tel est le message fondamental des parents qui prennent la parole dans ce rapport.



# 1. INLEIDING

In Vlaanderen neemt het aandeel kinderen dat geboren wordt in een kansarm gezin toe (Studiedienst Vlaamse Gemeenschap, z.d., Kind & Gezin, 2011). Zo bedroeg de kansarmoede-index bij jonge kinderen in 2011 9,7%. Hiermee lag het percentage kinderen in een kansarm gezin in 2011 3,7 procentpunten hoger dan in 2001 (Kind & Gezin, 2011, p. 109). Deze evolutie is problematisch, vermits onderzoek aantoonde dat opgroei in armoede in stressvolle gezinssituaties een negatief effect heeft op de ontwikkelingskansen van kinderen (Adriaenssens, 2008; Geenen & Corveleyn, 2010). De bezorgdheid om deze problematiek heeft er mede toe geleid dat kinderarmoede de laatste jaren op verschillende beleidsniveaus als prioritair beleidsthema naar voren werd geschoven. Op verschillende fora pleitten professoren voor vroegtijdige, intensieve begeleiding van jonge kinderen in hun gezinscontext, in het bijzonder van jonge kinderen in een kansarm gezin. Voor de cognitieve, sociale en emotionele ontwikkeling van deze kinderen is het erg belangrijk dat zij en hun ouders zo snel mogelijk – al voor de geboorte – in contact komen met diensten en sociale netwerken die hen steunen vanuit een specifieke aandacht voor hun noden. Uit diverse studies (o.a. Groenez, Van den Brande & Nicaise, 2003; Hedebouw & Peetermans, 2009; Hoogewys, 2012; Morissens, Nicaise & Ory, 2007; Steenssens, Aguilar, Demeyer & Fontaine, 2008) blijkt echter dat ouders die in armoede leven beduidend minder gebruik maken van allerlei voorzieningen voor zorg en onderwijs dan ouders die niet in armoede leven.

Met dit onderzoek, uitgevoerd in opdracht van de Koning Boudewijnstichting, willen we bijdragen aan een beter zicht op de redenen van het beperkte gebruik van diensten voor jonge kinderen en scholen door ouders in armoede. We identificeren ook de factoren die deze diensten meer toegankelijk maken voor ouders in armoede. Daartoe peilden we naar de beleving en verwachtingen van kansarme ouders met betrekking tot diensten, voorzieningen en initiatieven voor kinderen in hun vroegste levensjaren (van voor de geboorte tot en met de kleuterschool) in de Vlaamse Gemeenschap. We focusten op de beleving en verwachtingen van kansarme ouders met betrekking tot:

- voorzieningen en begeleidingsinitiatieven in de prenatale periode;
- voorzieningen voor kinderen van 0 tot 3 jaar, in al hun diversiteit en in het bijzonder ontmoetingsplaatsen voor ouders en jonge kinderen alsook initiatieven voor gezinsondersteuning;
- de kleuterschool en centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB);
- voorzieningen in de bijzondere jeugdbijstand.

Om de beleving en de verwachtingen van kansarme ouders in kaart te brengen, kozen we voor een kwalitatieve bevraging bij ouders van kinderen van 0 tot 6 jaar en toekomstige ouders uit kansarme milieus. De resultaten van het onderzoek zullen gebruikt worden ter ondersteuning van de initiatieven die de Koning Boudewijnstichting wil nemen in de strijd tegen kinderarmoede.

In dit onderzoek werden inzichten en beleving van ouders in armoede geanalyseerd. Op die manier willen we hun perspectief inbrengen in de te voeren debatten. Hun kennis over en ervaring met de armoedeproblematiek, en ook over mogelijke oplossingen, biedt een bijzondere meerwaarde voor een slagkrachtig armoedebeleid. Deze gedachtegang wordt onderschreven en treffend verwoord door Annie, één van de respondenten uit ons onderzoek:

*Annie: "Er zijn wel bepaalde dingen waar wij als ouders inderdaad een zicht op hebben op de hulpverlening. (...) Ik denk dat dat van onschatbare waarde is, hoe dat wij dat gevoeld hebben, ervaren hebben."*

Dit rapport bevat een sterk appèl voor alle sociale professionals. Iedereen die in zijn werk of engagement in contact komt met ouders in armoede kan zich aangesproken voelen. Kinderverzorgsters, kleuterjuffen, leerkrachten, maatschappelijk werkers, opvoeders, vormingswerkers, gezinsbegeleiders, (sociaal) verpleegkundigen, directieleden, coördinatoren, vrijwilligers, logistiek assistenten, thuisverzorgers, huishoudhulpen.... We hopen dat jullie de oproep van ouders in armoede zullen herkennen en erkennen en met hun concrete vragen en verwachtingen aan de slag kunnen gaan. We wensen jullie veel leesplezier!

Dit rapport kon enkel tot stand komen dankzij de inbreng van een grote groep van mensen. De auteurs zijn vooral de respondenten heel erkentelijk voor hun grote openheid, voor de toegang die ze boden tot hun verhalen van pijn, kwetsuren en hoop. An, Anja, Ann, Benjamin, Caroline, Christina, Dennis, Elke, Hilal, Ingrid, Jessie, Jirka, Jil, Johnny, Kelly, Laura, Lesley, Magda, Nathasha, Nathalie, Nazhie, Resmie, Sabrina, Sara, Laila, Sandra, Senem, Soekhoe, Vanessa, Wendy, Wesley, Wim, Winkate, Yemi, Zulikhan, dank je wel voor jullie gastvrijheid en voor het aan ons toevertrouwen van jullie verhaal.

Ook de inzet van de diensten en organisaties die ons toeleiden tot deze respondenten is van onschatbare waarde. Medewerkers van Buddy's aan de wieg, Centrum Kauwenberg, De Kettekeet, Inloopteams Huis der Gezinnen Anderlecht en Menen, Samik, Instapje Genk, Kind en Gezin, 't Mezenestje, Novo Vida, Oikonde, OCMW Willebroek, Recht-Op, De Sloep, Thuisbegeleidingsdiensten

Amber en De Compagnie, De Tondeldoos, Prenataal Steunpunt Antwerpen-Noord, basisschool de @penstaartjes: we zijn jullie dankbaar voor het vertrouwen dat jullie in ons en de opdrachtgever gesteld hebben.

De Koning Boudewijnstichting zijn we erkentelijk voor het vertrouwen bij het toekennen van de opdracht, voor de blijvende stimulansen en ondersteuning gedurende het korte, maar zeer intense onderzoeksproces.

Lise Aerts, studente van de Master Sociaal Werk, toonde zich een constructief kritische partner en kon in het kader van haar masterscriptie ook enkele interviews afnemen waarbij ze zich focuste op de ervaringen met de Bijzondere Jeugdbijstand. Op enkele jobstudenten konden we rekenen voor het uittypen van de interviews. Aan al deze deelnemers, hartelijk dank voor jullie bijdrage aan het onderzoek. Het is dankzij jullie dat dit product met deze kwaliteit tijdig kon opgeleverd worden.





## 2. ONDERZOEKS- DESIGN

### 2.1. Onderzoeksvragen

In het onderzoek wordt gepeild naar de beleving en verwachtingen van kansarme ouders met betrekking tot diensten, voorzieningen en initiatieven voor kinderen in hun vroegste levensjaren. Daarbij staan volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Welke diensten en scholen voor jonge kinderen worden door ouders in armoede gebruikt?
2. Met welke vragen gaan ouders in armoede op zoek naar ondersteuning voor hun jonge kinderen?
3. Wat verwachten ouders in armoede van de voorzieningen en scholen?
4. Welke drempels ervaren ouders bij het gebruik van diensten voor jonge kinderen en scholen?
5. Welke positieve en/of negatieve ervaringen hebben ouders in armoede met diensten voor jonge kinderen en scholen?

### 2.2. Onderzoeksmethodologie

Onze centrale onderzoeksstrategie bestond uit de kwalitatieve bevraging van (toekomstige) ouders die in armoede leven, over hun beleving van en verwachtingen rond kind- en gezinsondersteunende dienstverlening. We kozen voor kwalitatieve interviews en focusgroepen.

De rekrutering van de (toekomstige) ouders in armoede voor de diepte-interviews werd met veel zorg ondernomen. Een diepte-interview afnemen van mensen, getekend door diepe maatschappelijke kwetsuren, schaamte en wantrouwen, vraagt extra aandacht, betrokkenheid en zorg voor nazorg. Daarom werd samengewerkt met verschillende organisaties op het terrein. Op die manier konden we steunen op de vertrouwensband tussen de begeleiders en de ouders. De volgende diensten werkten mee in het toeleiden naar ouders in armoede:

- Gezinsbegeleiders van Kind en Gezin (Antwerpen)
- De inloopteams Samik (Antwerpen), Huis der Gezinnen (Anderlecht en Menen)
- Thuisbegeleidingsdiensten Amber en De Compagnie (Leuven en Schoten)
- Vzw De Sloep (Gent)
- De begeleiders van Buddy's aan de wieg (Gent)
- Het prenataal steunpunt van Antwerpen-Noord
- Project van de opvoedingswinkel 'Instapje' (Genk)
- Kinderwerking De Kettekeet (Leuven)
- Kinderopvang 't Mezenestje (Aalst)
- Welzijnsschakel De Tondeldoos (Dendermonde)
- Organisatie voor ondersteuning van mensen met een handicap Oikonde (Mechelen)
- OCMW (Willebroek)
- Geboortehuis Novo Vida (Gent)
- Basisschool de @penstaartjes (Antwerpen)

Gebaseerd op de methode van de 'grounded theory' (Glaser & Strauss, 1971) kozen we voor een zo groot mogelijke variatie in de steekproef. Aan elke dienst werd gevraagd om ons in contact te brengen met één of twee gezinnen die reeds langdurig sociale uitsluiting ervaren op verschillende terreinen. Binnen die groep zochten we een variatie van gezinstypes (eenoudergezinnen, koppels met kinderen), ouders met kinderen van verschillende leeftijden (toekomstige ouders, ouders met baby's, peuters en kleuters), ouders van verschillende etnische origine en ouders wonend in verschillende regio's in Vlaanderen (en Brussel).

Uiteindelijk realiseerden we 26 diepte-interviews met gezinnen in armoede. Daarin werden 31 unieke respondenten geïnterviewd. Twintig respondenten zijn van Belgische herkomst, elf respondenten hebben een niet-Belgische herkomst. De helft van de interviews werd afgenomen met respondenten uit de provincie Antwerpen, de andere helft met respondenten uit de overige vier provincies van Vlaanderen. Bijna alle respondenten hebben kinderen, uitgezonderd twee respondenten die in de maanden na het interview voor het eerst ouder worden. Er is variatie in de leeftijdscategorieën waartoe de kinderen van de respondenten behoren: er zijn ouders met baby's, met peuters en met kleuters. Daarnaast zijn er ook ouders die (ook) nog oudere kinderen hebben. De gezinssituaties van de respondenten zijn erg divers. Sommige respondenten zijn alleenstaande ouder, anderen zijn gehuwd of wettelijk samenwonend. Er zijn respondenten die een latrelatie hebben, anderen maken deel uit van een nieuw samengesteld gezin. Tot slot getuigen de gegevens met betrekking tot werk, inkomen, gezondheid en huisvesting over de leefsituatie in armoede. De meeste respondenten zijn werkloos of invalide, hebben geen of een onregelmatig inkomen, hebben te kampen met allerlei gezondheidsproblemen en wonen in een sociale woning en of een veel te kleine eigen woning.

De respondenten voor de focusgroepen werden gerekruteerd bij twee Verenigingen waar armen het woord nemen: Centrum Kauwenberg in Antwerpen en de jongerenwerking van Recht-Op in Deurne. In Centrum Kauwenberg namen drie ouders, een groepswerker en de directeur van het centrum deel aan de focusgroep. Aan de focusgroep in de jongerenwerking van Recht-Op participeerden vijf (toekomstige) ouders en twee jongerenwerkers.



### 3. LEEFWERELD VAN OUDERS IN ARMOEDE

#### 3.1. Sociale uitsluiting op verschillende levensdomeinen

Een klassieke definitie van armoede is de definitie van Jan Vranken: "Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving" (Vranken et al., 2007, p. 36). Deze definitie erkent dat armoede niet alleen een financiële zaak is, maar ook sociale uitsluiting op verschillende levensdomeinen zoals onderwijs, werk, vrijetijdsbesteding, huisvesting en gezondheid omvat.

Ook in onze interviews komt die gelaagdheid van armoede naar voor. Veel respondenten kampen met financiële problemen. Ze zijn continu bezig met de vraag of ze wel zullen rondkomen. Sommigen maken gebruik van budgetbegeleiding of budgetbeheer om hun uitgaven onder controle te houden, of zitten in schuldbemiddeling of een collectieve schuldenregeling om hun schulden af te betalen.

Naast beperkte financiële mogelijkheden hebben vele respondenten ook een beperkt sociaal netwerk. Zelfs wanneer ze wel over een netwerk beschikken, hebben ze vaak het gevoel op niemand te kunnen rekenen. Dit is in overeenstemming met de resultaten van Vanhee, Laporte en Corveleyn (2001) die onderzochten hoe kansarme ouders het ouderschap ervaren. Hoewel niet alle kansarme ouders in sociaal isolement leven, maken velen melding van het gevoel er alleen voor te staan.

*Karolien: Maar ik kom niet veel buiten. Momenteel toch niet.*

*I: Is dat omdat je dat niet graag doet of omdat je...?*

*Karolien: Ja ik doe dat wel graag, maar momenteel niet. Ik zit niet goed in mijn vel, ik sluit me liever op.*

Veel respondenten hebben geen diploma en/of geen werk. Sommigen worden ontmoedigd in de zoektocht naar werk door de zogenaamde 'werkloosheidsval'. Wanneer ze gaan werken, verliezen ze een aantal sociale voordelen waardoor werken voor hen niet (meteen) loont (Sannen, Castermans, Van Regenmortel & Lamberts, 2011: 68).

*Veronique: En dan denk ik langs de ene kant: kijk moet ik daar gaan zitten, terwijl dat ik eigenlijk nu thuis kan zijn als mijn kinderen thuiskomen, eten voor hun kan maken, terwijl dat ik eigenlijk meer verdien met thuis te zitten dan dat ik ga werken.*

Daarnaast worden heel wat respondenten geconfronteerd met problemen op gebied van huisvesting en gezondheid. Dit continu leven met stress en onzekerheid zet ook relaties onder druk waardoor velen kampen met relatieproblemen. Veel respondenten hebben het gevoel er alleen voor te staan in de opvoeding, hetzij omdat ze alleenstaand zijn, hetzij omdat ze zich in de opvoeding weinig gesteund voelen door hun partner.

*Veronique: Weet je, vooral als alleenstaande moeder. Je moet, je kunt eens niet vragen aan uw man van weet je, hoe heb jij dat ervaren als je klein was of hoe was dat bij u?*

Armoede manifesteert zich dus op verschillende levensdomeinen. Bovendien komen problemen vaak samen voor en versterken ze elkaar in een complex 'armoedekluwen' (Driessens & Van Regenmortel, 2006, p. 27). Voor mensen die in armoede leven resulteert dit naar eigen zeggen in een 'gebrek aan uitzicht'. De problemen lijken zich steeds verder op te stapelen, waardoor men nooit gerust kan zijn en men zich voortdurend zorgen moet maken (Vanhee et al., 2001). Kimberley verwoordt dit als volgt:

*Kimberley: Maar in mijn hoofd speelt constant: "We hebben dat nodig, en we hebben dat nodig en we hebben dat nodig." Constant, 's nachts ook. En "Vijf euro voor dit, en vijf euro voor dat", en "Ik moet zien dat ik dit doe, en dat, en zus en zo."*

### **3.2. Psychologische kwetsbaarheid én weerbaarheid**

De sociale uitsluiting op verschillende levensdomeinen (de 'buitenkant van armoede') tast ook het psychologische welzijn van de respondenten aan (de 'binnenkant van armoede'). Ze hebben het gevoel geen controle meer te hebben over het eigen leven en wantrouwen andere mensen en maatschappelijke instellingen (vgl. Driessens & Van Regenmortel, 2006: 27). Velen hebben een laag zelfbeeld en voelen zich minderwaardig (vgl. Vanhee et al., 2001: 42). Dat tekent ook hun omgang met diensten.

*Kimberley: Ja, het zal wel ooit eens beteren, denk ik maar. Binnen drie jaar als de schuldbemiddeling gedaan is, misschien. Als je terug je eigen leven in handen hebt. Nu word je geleefd. Je hangt af van wat een ander u geeft. ... Je zit in zo een slechte situatie dat je gewoon alles wantrouwt rondom u, en dat je denkt van "Die gaat mij hier weer geld aftroggelen", of "Die gaat mij nog dieper steken", of "Die gaat commentaar klaar hebben".*

*Annie: Ja, dan moet ik gaan bedelen. Waar is dan mijn eigenwaarde, mijn trots en mijn gevoel als mama?*

Hoewel mensen in armoede vaak kampen met psychologische problemen, beschikken velen tegelijkertijd over een sterke weerbaarheid of veerkracht. "Veerkracht is het vermogen van een mens of een groep om zich ondanks moeilijke levensomstandigheden positief te ontwikkelen en dit op een sociaal aanvaardbare wijze" (Van Regenmortel, 2009: 32). De kracht van het geven en de weigering om een slachtofferrol op te nemen zijn belangrijke bouwstenen van veerkracht (Van Regenmortel, 2009, p. 33). Vaak willen ook mensen die in armoede leven de eigen ervaringen gebruiken om anderen te helpen. Ze hebben de behoefte zich nuttig te voelen en weigeren de ondergeschikte positie en negatieve identiteit aan te nemen die hen door de maatschappij wordt toebedeeld. In plaats daarvan willen ze een positieve identiteit opbouwen, bijvoorbeeld door een functie als ervaringsdeskundige op te nemen, lid te worden van een vereniging of vrijwilligerswerk te doen (Van Regenmortel, 2009). Deze uitingen van veerkracht vinden we ook terug bij onze respondenten. Ondanks hun eigen moeilijke situatie tonen ze een grote inzet voor anderen die zich in een gelijkaardige situatie bevinden. Ze geven advies over opvoeding en hulpverlening, doen vrijwilligerswerk, ... Serva wil zelf een kinderopvang openen, omdat ze gemerkt heeft dat er in haar buurt een tekort aan kinderopvang is. De respondenten halen veel voldoening uit dergelijke engagementen.

*Annie: Ik probeer ook, als ik zo iemand leer kennen of zo hé via X, dan steek ik ook wel een hart onder de riem bij die papa's, omdat ik zeg: "Ik begrijp het, ik zit in dezelfde situatie". Dan zie je die papa's zo verschieten zo van: "Hoe maar, jij bent toch een mama?". Ik zeg: "Ja, maar ik zit in dezelfde situatie als jullie". En "Zo moet je dat aanpakken", of "Probeer dat zo aan te pakken". Dus ik probeer om rechtstreeks ook andere ouders te helpen. Dat is eigenlijk een doel in mijn leven geworden.*

*Serva: Als ik naar kinderen van mijn familie kijk, voor hun is er tekort aan kinderopvang. En daar ben ik zelf mee bezig, eerlijk gezegd. Ik probeer zelf een kinderopvang te openen. Ik ben er nog mee bezig. Ik hoop dat het me lukt. Ik moet nog wel mijn bedrijfsbeheerdiploma halen. Ik ben eerder al wel met kinderen bezig geweest. Ik geef ook Islamitische les, Arabische les in een moskee. Vrijwillig dan. Sinds mijn achttiende ben ik vrijwillig bezig met kinderen.*

### 3.3. Cultuur van het zwijgen?

De omschrijving van armoede als een vorm van sociale uitsluiting benadrukt dat mensen in armoede de macht ontnomen wordt om hun eigen leven actief vorm te geven. Door deze marginalisering ontwikkelen mensen die in armoede leven vaak een eigen 'cultuurpatroon' (Driessens, 2003). Lewis (1966) omschrijft dat cultuurpatroon als een 'cultuur van armoede' en Freire (1972) als een 'cultuur van het zwijgen'. De 'cultuur van het zwijgen' wordt gekenmerkt door een sterk isolement en geringe maatschappelijke invloed, maar ook door berusting in de eigen situatie en apathie voor acties die hierin verandering zouden kunnen brengen. Mensen in armoede hebben geleerd zich aan te passen aan hun sociale uitsluiting. De 'cultuur van het zwijgen' is dan ook geen eigenschap van mensen in armoede, maar een gevolg van hun socialisatie in armoede. Ook in dit onderzoek spreekt de 'cultuur van het zwijgen'. Op het einde van de

interviews werd aan de respondenten gevraagd wat ze graag zouden veranderen aan diensten en scholen voor jonge kinderen. Er werd hen gevraagd om luidop te dromen, om zich in te beelden een minister te zijn die bevoegd is om door te voeren, ... Veel respondenten antwoordden dat ze zich gewoon niet konden inbeelden dat zij minister zouden zijn. Ze leven al zo lang in armoede en hebben geleerd dat ze weinig invloed kunnen uitoefenen. Andere respondenten benadrukten vooral het positieve en zeiden niet te willen zeuren over kleinigheden. Ze hebben geleerd zich tevreden te stellen met het weinige dat ze hebben en krijgen en vinden het daarom moeilijk om negatieve feedback aan te geven. Bij de weinige respondenten die wel concrete aanbevelingen deden, beperkten de dromen zich tot heel concrete aanpassingen aan de diensten waar ze al een beroep op deden, zoals een speelkamer in het ziekenhuis. Ze kunnen zich moeilijk inbeelden dat ze opeens zoveel macht zouden hebben dat ze het hele dienstverleningsaanbod zouden kunnen veranderen en geven concrete tips die nauw aansluiten bij hun eigen ervaringen.

*I: En als je nu heel breed hé, als je nu minister, eerste minister van België zou zijn. Dat zou schoon zijn hé? Wat zou je dan doen, veranderen of houden of nieuw maken voor mensen zoals jij, dus jonge mensen met kindjes of eventueel nog zwangeren, wat zou jij doen?*

*Karolien: In het ziekenhuis?*

*I: Heel breed, buiten ziekenhuis, Kind en Gezin, alles wat je...*

*Karolien: In het ziekenhuis zou ik toch een speelkamer maken, waar de bezoekers hun kindjes kunnen spelen. Want dat hebben ze niet. Kleine kindjes gaan hun vervelen.*

Wanneer we de respondenten aan het woord lieten over hun concrete ervaringen, dan waren er heel wat zaken waar ze of enthousiast of met grote frustratie over spraken. De cultuur van het zwijgen lijkt zich dus vooral te manifesteren wanneer respondenten in de positie gesteld worden van iemand die veranderingen zou kunnen doorvoeren. In de positie van ervaringsdeskundige spreken respondenten wel vrijuit over wat zij goed en minder goed vinden bij diensten en scholen voor jonge kinderen. Door goed te luisteren naar die ervaringen, krijgen we zicht op hun verwachtingen en definities van 'goede ondersteuning en zorg'.

### **3.4. Ouderschap in armoede**

De getuigenissen van de respondenten leren hoe ouders in armoede hun ouderschap beleven. Velen hebben als kind zelf problemen gekend en willen het daarom als ouder beter doen. Ondanks die wens is het soms moeilijk om hun ouderrol op te nemen zoals ze zouden willen. In de meest pijnlijke situaties leidt dit zelfs tot de uithuisplaatsing van één of meer kinderen. Respondenten getuigen over hoe ze ook in die moeilijke periode de band met hun kind proberen te behouden.

#### **3.4.1. Voornemens en inspanningen om het als ouder beter te doen**

Veel respondenten hebben zelf een slechte jeugd gehad. Sommigen hebben als kind al een hele geschiedenis in de hulpverlening meegemaakt.



*Marjan: Ik heb in heel mijn leven eigenlijk zelden thuis gewoond. Dus ik heb pleeggezinnen gedaan, ik heb een tehuis gedaan, ik heb ziekenhuisopnames gedaan van soms jaren aan een stuk. Eens 18 ben ik zelfs in de psychiatrie beland vanwege mijn jeugdijaren.*

Ze willen dat hun kinderen het beter hebben dan wat zijzelf gekend hebben en zetten zich in voor een betere toekomst voor hun kinderen. Dit is vaak hun belangrijkste levensproject (Vanhee, et al., 200: 107). Hun kinderen vormen de belangrijkste reden van hun bestaan en ze hebben er dan ook alles voor over om hun kinderen te beschermen.

*Kimberley: Ik zal altijd...waar we ook zitten of hoe we er ook voor staan, ik zal altijd voor mijn kinderen zorgen.*

*Ciska: Dat is de reden van mijn bestaan. Soms kun je vloeken hé, maar een seconde zonder hun, dat zou de hel zijn, echt waar.*

Ondanks financiële moeilijkheden en andere zorgen, proberen de respondenten er voor te zorgen dat hun kinderen niets tekortkomen op materieel en emotioneel vlak. De liefde voor hun kinderen motiveert hen om in moeilijke omstandigheden toch vol te houden.

*Kimberley: Ja, ik weet dat als het bij ons niet gaat, dan moeten wij ons ook herpakken en doorgaan. Wij moeten niet zeggen van "Het gaat niet", want je moet je plichten vervullen tegenover je kinderen.*

Ze ontzeggen zichzelf allerlei dingen opdat hun kinderen het goed zouden hebben. Ze zien dit niet als een te waarderen verdienste, maar als een overlevingsstrategie die voortvloeit uit plichtsbef en verantwoordelijkheidsgevoel ten aanzien van de eigen kinderen. Ze willen niet dat hun kind iets tekortkomt en dat anderen zouden merken dat hun kind in armoede leeft.

*Annemie: En dan kocht ik alleen voor de kinderen vlees en ik had niks. Dat gebeurde van die weken dat ik altijd maar zag dat de kinderen genoeg eten hadden en alles hadden. Dat ik op 't einde van de week ja, niet genoeg voedingsstoffen binnen had. Ah nee, want ik kon het mij niet meer permitteren.*

*Kimberley: Ja, dat is zo. We hebben nu twee dagen zonder centen gezeten. En dan weet je 's zondags dat je 's maandags en dinsdags moet improviseren voor eten, voor nog iets in de oven te zetten. En dan is de oven kapot. En dan denk je van...*

*I: En hoe doe je dat dan?*

*Kimberley: Zonder geld? Ja, ik zeg het, improviseren. Er zijn nog drie schelletjes hesp, er zijn nog wat patatten. Ik ga puree maken, voor de kleine wat hesp erbij. En er zit nog een beetje bloemkool in de vriezer, dat kan de kleine... Altijd eerst de kleine, en dan wij. Wij zullen wel zien wat we nog hebben. Dinsdags brengt X een broodtrommel. Die hebben dan brood en zo gebracht, dus dat hebben we dan wel. Maar ja, dat is zo overleven, noem ik dat soms. Maar de kleine zal daar nooit iets van merken. Dat is gewoon slikken en doorgaan.*

*I: Ja. Ik heb daar een enorme bewondering voor.*

*Kimberley: Maar dat is... Iedereen zegt dat wel. "Ik bewonder u, en jij bent zo'n sterke vrouw." Nee, dat is gewoon het plichtsbesef tegenover uw kinderen van "Ik moet en ik zal.". Al heb ik maar vijf euro, mijn kleine zal deftig eten en mijn kleine zal deftig gekleed zijn. Dat is gewoon. Daar doe je niet voor onder. Alé, ik wil dat ook niet. Ik zit liever zelf zonder eten en met gaten in mijn kleren, dan dat ik mijn kind..*

### 3.4.2. Moeilijkheden om het als ouder beter te doen

Hoewel de respondenten hun kinderen een goede opvoeding willen bieden en daar veel voor over hebben, ervaren ze in de praktijk tal van moeilijkheden die hen hinderen. Financiële en materiële problemen maken het onmogelijk om hun kind steeds het beste te geven. Bovendien bezorgen de problemen de respondenten vaak kopzorgen, waardoor ze niet altijd de tijd en de energie hebben om hun kind geduldig op te voeden (Geenen, 2007; Vanhee, 2007). Op dergelijke momenten voelen respondenten zich tekortschieten als ouders. Ze voelen zich schuldig omdat ze hun kind niet alles kunnen geven en hen geen zorgeloos leven kunnen bieden (Vanhee et al., 2001: 60).

*Sabrina: Ja, ik heb ook altijd in een internaat gezeten. En ik heb altijd gezegd vroeger "Voor mijn kinderen moet het beter zijn". Maar door al die problemen, doe ik mijn kinderen precies ook wel wat tekort.*

Respondenten hebben vaak geen goede opvoedingsmodellen van thuis uit meegekregen. Hierdoor weten ze niet hoe ze kinderen moeten straffen en belonen of hoe ze best structuur aanbrengen.

*Annemie: Ons ma die zei 'klopt erop!'. Ja, ik weet wat dat kloppen gedaan heeft. Ik heb vroeger niet anders dan kloppen gekregen, ik zit er ook met een kromme rug mee door van die kloppen, dus dat is bij mij het laatste, het aller allerlaatste. Hebben ze mij zo kwaad gekregen, ja dan krijgen ze een tik. Maar dan voel ik mij daar nog 3 dagen nadien schuldig over hé, dat ik die echt een tik heb gegeven. Daar zit ik van te bibberen, daar ben ik degoutant van.... Het is soms wel handig dat iemand u zegt hoe dat je dat moet oplossen. Want soms, ik heb dat nooit niet van thuis uit gekregen hoe dat je dat moest oplossen. Wij kregen altijd maar kletsen en slagen en zo. Maar ja, dat is de oplossing niet hé en daarmee vond ik dat wel goed dat X zegt van: "Er zijn nog andere manieren voor uw kinderen te straffen en te doen".*

*Marjan: Ik heb als kind zelf nooit een goede jeugd gehad en ik had altijd zo iets van: "Nee, ik wil mijn kinderen een betere toekomst, een betere jeugd geven". En daarmee ben ik dus eigenlijk naar X gegaan met de vraag van: "Help mij mijn kinderen deftig op te voeden."*

### 3.4.3. De pijn van een plaatsing en inspanningen om de band met hun kind te behouden

Ouders willen hun kinderen bij zich houden en opvoeden. Wanneer ze hun kinderen moeten afstaan, twijfelen ze enorm aan zichzelf en aan hun rol als ouder. Een plaatsing betekent voor hen de boodschap dat ze slechte ouders zijn voor hun kinderen (Ghesquière, 1993; Vanhee et al., 2001: 166).

*Nadia: Het liefst zou ik hebben dat de oudste nu voorgoed bij ons thuis is.*

*I: Ja, dat is wat iedereen wil hé. Je krijgt geen kinderen om die dan af te moeten geven hé.*

*Nadia: Ja, en zo heb ik eigenlijk al altijd geredeneerd, van: "Ik baar kinderen en ik moet ze afgeven". Maar zo voel je uzelf, zoals een broedmachine. Je doet dat, en dat wordt in ene keer weggerukt.*

*Annie: Maar wat doen wij verkeerd?! Zijn wij dan zo slecht? Ja, je begint te twijfelen hé: ben ik een slechte mama, zie je uw kinderen niet graag, ben ik een slechte papa, zie ik mijn kinderen niet graag, wat doe ik verkeerd?*

Naast twijfel is er ook onbegrip. Wanneer ze hun inspanningen als ouder vergelijken met die van andere ouders die het in hun ogen slechter doen maar niet gestraft worden, dan begrijpen ze niet waarom hun kinderen geplaagd moesten worden.

*Silke: En mijn oudste die is dan ook van de kinderrechter naar X moeten gaan. Dat is ook een centrum. Dus ja, pfff. Alé, ja, dan heb je 't gevoel van waarom mijn kinderen en waarom iemand anders zijn kinderen niet? Alé, terwijl het in sommige gezinnen wel slechter gaat hé.*

Respondenten wiens kinderen geplaagd zijn, hebben het moeilijk omdat ze hun kind maar af en toe zien. Ze proberen hun kind zo vaak mogelijk te bezoeken. Ze vinden het ook belangrijk dat men in instellingen ook de ouders begeleidt en gezamenlijke activiteiten voor ouders en kinderen organiseert.

*I: En wat vond je ervan dat je zo uw kind maar zo af en toe mocht zien?*

*Annie: Erg. Dat was erg. Ja dat is heel erg. Dat is een bittere pil waar dat je door moet gaan en... en iedere keer dat afscheid, dat was altijd een stukje van uw hart dat je achter... dat afbrokkelde. ... Ik ben iedere dag gegaan en (...) dan was ik twee uur onderweg om een uur bij de kinderen te zijn en dan mocht ik weer twee uur onderweg. Dus ik was al een halve dag kwijt. En dat heb ik iedere dag, vier maanden lang, gedaan.*

*I: Vermoeiend?*

*Annie: Ja, ik weet niet hoe ik daar door ben geraakt. Maar ja, dat was proberen mijn huishouden te doen en de kinderen. Ja, alles draaide rond de kinderen hé. ....*

*I: Als jij de baas zou zijn. En je mag iets veranderen? (...)*

*Annie: Ouders, de ouders inderdaad wel blijven begeleiden en ook kijken naar gezinsmomenten. Ik ben ook in X geweest en daar waren ook activiteiten voor ouders en kind. Ouderactiviteiten, dat is goed voor de band te herstellen terug.*



## 4. DE STAP NAAR VOORZIENINGEN VOOR ZORG EN ONDERWIJS

Uit het vorige hoofdstuk bleek dat ouders om reden van hun stressvolle levenssituatie en het gebrek aan opvoedingsmodellen soms professionele begeleiding zoeken. Respondenten stappen met zeer diverse vragen naar een dienst.

### 4.1. Vragen over opvoeden en meer

Sommige ouders geven aan hun kind een goede opvoeding te willen geven, maar ervaren te hebben dat het hen aan bepaalde tools ontbreekt. Zo weten ze bijvoorbeeld niet goed hoe ze hun kinderen structuur of houvast kunnen bieden. Of ze hebben vragen over omgaan met straffen en belonen. Ze ondervinden problemen om hun kind te doen eten en te laten doorslapen, of weten niet hoe ze met hun kind moeten spelen.

Sommige respondenten maken zich zorgen om het gedrag van hun kind. Ze kloppen aan bij een dienst met de vraag hun kind te begeleiden. Tegelijkertijd merken we dat respondenten bijna steeds een opvoedingsvraag aan deze begeleidingsvraag koppelen. Ze willen weten hoe ze zelf best met hun kind kunnen omgaan.

*Nadine: Ze kwam op de leeftijd eigenlijk dat ze een beetje moeilijk beginnen doen. Zo echt hun eigen willetje en ja, die sloeg mij ook constant, elke keer als ik iets zei en die lachte mij uit als ik dan eens op haar hand titste. Dat was niet meer plezant. Dat was onmacht op de duur, dat je iets zei, die kwam u uitlachen.*

*Silke: Als je X in de hoek zet, die zit u vierkant in uw gezicht uit te lachen. Maar dat, alé, dat doe je al niet bij uw moeder. En die loopt daar gewoon uit. En je hebt de kracht niet meer van hem tien keer terug te gaan zetten.*

Soms hebben respondenten het vermoeden dat hun kind ADHD, autisme, dyslexie, ... heeft. Ze gaan dan op zoek naar specifieke diensten om hun kind te laten onderzoeken. Ze hechten veel belang aan een diagnose, omdat ze hopen op basis daarvan beter te kunnen inschatten hoe ze met hun kind moeten omgaan.

*Eline: Maar we zijn ook met de tweede oudste, X, naar een kinderpsycholoog, kinderpsychiater aan 't gaan. Omdat we een vermoeden hebben dat die een bepaalde vorm van autisme heeft. (...) En we hebben ook zoiets: als dat zo is, dan is dat zo. Want we gaan nu niet zeggen van "Oh nee, ocharme". Nee, weet je, dat is X en we zouden hem niet anders willen dan dat hij nu is. Hoe raar dat hij ook soms kan doen. Maar dan weten we tenminste hoe dat we ermee moeten omgaan.*

*Kimberley: Dat is nodig geweest die testen. We waren constant ongerust. Ik liep hier soms ganse nachten rond met die kleine, van "Wat is er hier aan de hand?".*

Respondenten zijn erg betrokken op de gezondheidssituatie en -evolutie van hun kind, zoals het gewicht, de lengte en de leerprogressie. Ze zijn ook bezorgd om het psychologische welzijn van hun kind. Wanneer ze merken dat hun kind het moeilijk heeft om bepaalde gebeurtenissen te verwerken, gaan ze op zoek naar psychologische begeleiding.

*Marjan: Dus van zodra dat ik zoiets had van: "Oh, daar scheelt iets mee", heb ik aan de alarmbel getrokken en gezegd "Dit kan niet".*

*I: Ja. En wat scheelde er dan mee?*

*Marjan: Nu mijn oudste, die ja, ik heb twee keer een man gehad dat echt niet goed was blijkbaar. Twee keer pech gehad en mijn oudste heeft daar nogal enorm mee afgezien.*

*Annie: Ja en dan hebben ze een poging tot ontvoering gedaan met haar. (...) En dat is de trigger geweest en toen is alles eruit gekomen, uit dat klein meisje en (houdt hoorbaar adem in en zucht)... Je kunt u echt wel... dat wij soms met wanhoop zeiden tegen X van: "HELP!".*

Naast vragen over het psychosociale en medische welzijn van hun kind, zoeken heel wat respondenten financiële of materiële hulp. Ze zijn vooral op zoek naar basisproducten, zoals kleding, voedsel en speelgoed voor hun kinderen, en naar diensten waar hun kinderen zich gratis kunnen uitleven via allerlei activiteiten. Respondenten vinden dit belangrijk, aangezien zij thuis vaak weinig speelruimte voor hun kinderen hebben en geen geld hebben om zelf met hun kinderen ergens naartoe te gaan.

*Eko: They used to give us clothes, shoes, even toys. They give it to my daughter, because there was no money to buy most of these things. So they used to give us clothes. Really good that they give us clothes, toys, shoes, jackets, anything like that.*

*Annemie: En woensdagsnamiddags gebeurt dat dan dat er altijd activiteiten zijn. Als 't school is, dan gaan die soms eens bowlingen, paardrijden, klimmuur beklimmen, zo allemaal. En dat kost ons eigenlijk allemaal niks. (...) En in de vakantie is dat dan elke keer van 9 uur tot 17 uur, dan krijgen ze 's namiddags warm eten en dan moeten wij eigenlijk alleen 's avonds nog voorzien voor boterhammen en de ene keer gaan ze ook zo activiteiten doen en de andere keer doen ze een uitstap.*

*I: En is dat belangrijk voor u dat je daar niks voor moet betalen?*

*Annemie: Ja, want 't is soms financieel voor ons heel moeilijk voor met de kinderen ergens naartoe te gaan, naar een pretpark, dat kunnen wij ons niet veroorloven, want de inkom alleen al dat is heel duur.*

Daarnaast doen respondenten ook een beroep op diensten voor praktische hulp. Ze zoeken hulp in het huishouden, hulp om hun kinderen tijdelijk op te vangen, hulp om hun kinderen weg te brengen en op te halen, hulp in het zoeken naar een woning of een vrijetijdsvereniging voor hun kind, hulp in het bemiddelen met andere diensten, ... Respondenten hebben vaak zoveel zorgen aan hun hoofd, dat ze het enorm appreciëren indien een begeleider enkele praktische zaken uit hun handen kan nemen.

*Annemie: Ja, en als er iets is, ik heb hun telefoonnummer, ik kan altijd bellen. Want nu ook met dat gevalletje, ze hebben dan direct gezegd: "Wij zullen de kinderen dan wel opvangen en gaan halen van de school". En die heeft die dan naar huis gebracht. Het is echt wel een heel hulp voor ons dat die er bij gekomen is. Want anders moet ik nog mij gaan spoelen voor de bus te nemen, dingen dan nog allemaal doen en zo. Die nemen sommige praktische dingen soms wel heel handig uit mijn handen zo.*

Respondenten hebben niet alleen vragen over de kinderen. Hun situatie is vaak heel complex en problemen manifesteren zich op vele levensdomeinen tegelijk.

*Annemie: Maar X komt eigenlijk niet alleen voor de kinderen, wij kunnen daar ook ons problemen aan vertellen en doen, die zoeken ook mee naar oplossingen en zo.*

*I: Is dat belangrijk voor u, dat 't niet alleen over de kinderen kan gaan maar ook over andere dingen waar je mee zit?*

*Annemie: Ja omdat, eigenlijk onrechtstreeks is dat, als wij ons niet goed voelen, ja dan weten ook de kinderen dat..*

Zo kloppen respondenten aan bij diensten met allerlei gezinsproblemen, gaande van moeilijke relaties tot agressie en seksueel misbruik. Ze zoeken begeleiding om de relaties in het gezin te verbeteren en de gang van zaken vlotter te laten verlopen.

*Marjan: Dus, want ik heb daar voor 't groot verlof ook gaan aankloppen met de boodschap van: "Help. Ik wil hier gezinsbegeleiding, samen nog met mijn partner". (...) Met de boodschap van: "Kijk, dat loopt hier thuis absoluut niet meer, ik wil gezinsbegeleiding".*

## 4.2. Toegankelijkheid van het dienstverleningsaanbod

Om de toegankelijkheid van dienstverlening en scholen voor ouders in armoede van jonge kinderen in kaart te brengen, werden de interviewdata geanalyseerd aan de hand van "4 B's" van toegankelijkheid: bereikbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en begrijpbaarheid<sup>1</sup>. Deze criteria worden gezien als kwaliteitsvereisten voor de toegankelijkheid van maatschappelijke dienstverlening (Bouverne-De Bie, 2005).

### 4.2.1. Bereikbaarheid

Bereikbaarheid verwijst naar de mogelijkheid een dienst te kennen en vlot te kunnen bereiken. Het omvat drie componenten: de bereikbaarheid van informatie over de dienstverlening, de fysieke bereikbaarheid van de diensten en de psychologische bereikbaarheid van de diensten.

#### 4.2.1.1. Psychologische bereikbaarheid van diensten

Verskillende psychologische factoren kunnen ouders in armoede tegenhouden om de stap naar een dienst te zetten, zoals de angst te falen als ouder, de angst de kinderen te verliezen en het wantrouwen in sociale professionelen en begeleiders. Er zijn echter ook een aantal factoren die deze psychologische belemmeringen kunnen tegengaan, zoals positieve verhalen en ervaringen en een aangenaam eerste contact.

- **Angst te falen als ouder**

Veel respondenten geven aan niet graag een beroep te doen op diensten, omdat ze dan het gevoel hebben tekort te schieten in hun ouderrol. Sommige respondenten beseffen wel dat het in het belang van hun kind is om hulp te zoeken, maar toch doet het hen pijn dat ze zelf niet autonoom voor hun kind kunnen zorgen.

*I: En kan je zeggen wat je daar net moeilijk aan vindt?*

*Veronique: (huilt) Ja, dat ik eigenlijk faal als moeder. Dat ik niet kan geven wat ik moet geven aan die klein mannen. Dat ik hen een reepje moet geven van de hulp, van X. Dat ik dat zelf niet kan gaan halen, weet je.*

*I: En voor uzelf, is dat dan moeilijk om dat te zien en te weten... Alé hoe voelt ge u dan als ge uw kinderen daar moet achterlaten?*

*Annie: Niet goed. Maar ergens toch wel gerustgesteld maar ergens ook zoiets van dat wringt wel van... hé, ik kan het niet bieden aan hen, aan mijn kinderen. Snap je? Je wordt... je moet een deel zorgen afgeven. Je kunt dat niet. Je moet dat dan ook nog beseffen: "Ja maar, dat gaat niet hé". Je kunt uw kinderen niet bieden wat ze daar bieden.*

<sup>1</sup> In het model van Bouverne-De Bie is er sprake van 5 'B's', waarbij de laatste B staat voor bruikbaarheid. Bruikbaarheid werd als categorie hier niet weerhouden omdat de hierop volgende paragrafen daarvan een verdere explicitering en concretisering vormen.



- **Angst voor een plaatsing van hun kind**

Sommige respondenten durven geen hulp te vragen, omdat ze bang zijn dat hun kinderen zullen worden afgenomen en geplaatst. De plaatsing van de eigen kinderen wordt door mensen in armoede vaak als het ultieme verlies van een betekenisvolle rol ervaren (Driessens & Van Regenmortel, 2006, p. 56). Opvallend is dat de angst voor plaatsing zich bij de respondenten manifesteert ten aanzien van diverse diensten, zoals het Comité Bijzondere Jeugdzorg, Kind en Gezin maar ook bijvoorbeeld een kinderfonds. Ze hebben angst door hun eigen plaatsingsgeschiedenis en door verhalen over de plaatsing van andere kinderen.

*I: Hoe was dat voor u, ineens dat eerste contact bij 't Comité?*

*Marjan: Nu ja, 't eerste contact, dat is nu nog altijd, dat ik echt de schrik heb van: "Oei, mijn kinderen gaan hier afgenomen worden".*

*I: Zeg, en is het Freya die u naar Ella heeft doorgestuurd?*

*Kimberley: Ja. Die zei van "Ik ga u een nummer geven van een kinderfonds." En ik was al in paniek van "Die gaat mijn kind afpakken." "Nee, nee, nee", zei ze, "bel daar eens heen." Ik durfde dan niet, dus heeft Freya zelf gebeld, en de dag nadien stond Ella hier.*

*I: Waarom durfde je zelf niet?*

*Kimberley: Je hebt altijd bang van er moet maar eens iemand iets verkeerd interpreteren en ze zijn met je kinderen weg. (...) Je hoort dat, je ziet dat effectief.*

- **Wantrouwen in begeleiders**

Sommige respondenten doen geen beroep op een dienst, omdat ze geen vertrouwen hebben in de zorg van andere mensen voor hun kinderen. De respondenten hebben sowieso al een groot wantrouwen tegenover anderen, en dit wantrouwen ten aanzien van diensten wordt nog versterkt door allerlei negatieve verhalen in de media.

*Sandra: Wat dat ik vooral als moeder soms heb is zo van, ja ik weet niet, zo meer zo van je kunt niet echt uw kind zo afgeven, terwijl ze daar wel graag naartoe gaat. En dat je zo iets hebt van "Is ze daar wel goed?".*

*Karolien: De crèche wil ik niet.*

*I: Ze blijven bij jou? Dat is beter hé (lacht?)?*

*Karolien: Ja, ik vertrouw ze niet, als ik die zo bezig zie, die letten niet op kinderen.*

*Daafi: Ja, meestal over de dingen...Er gebeurt zoveel op tv...*

*I: Je hebt er al veel slechte dingen van gehoord?*

*Karolien: Dan hou ik liever mijn kindjes zelf bij.*

- **Het belang van positieve verhalen of ervaringen**

Het wantrouwen dat respondenten voelen tegenover externe begeleiders voor hun kinderen, kan worden getemperd wanneer respondenten de begeleiders persoonlijk kennen of wanneer andere mensen die ze kennen al een positieve ervaring met een dienst hebben gehad (Driessens & Van

Regenmortel, 2006). Ook het positieve imago van een dienst in de buurt doet het vertrouwen van respondenten toenemen.

*Nele: Bij mij achter de hoek hebt ge X en daar ga ik van de week eens horen. Dat is wel een goede crèche, want mijn neefje is daar geweest. En die hangt eigenlijk vast aan mijn school waar dat ik vroeger zat en vroeger zat ik daar constant, dus eigenlijk heb ik al gezien hoe ze met baby's omgaan daar. Dus, in die crèche heb ik ook vertrouwen. Dat is ook één iemand, die werkt daar al 25-30 jaar. Dat is echt wel een heel goeie. Dat is zelfs een begeleider van mij geweest.*

*Silke: Ook omdat ik daar vroeger zelf ook geweest ben, ik had er ook wel goed contact mee. En er zijn daar nog veel meesters en juffrouwen die daar nog van vroeger werken.*

*I: En was dat leuk om die mensen terug te zien?*

*Silke: Ja, dat wel, als je daar mensen kent. Zoals ik al zei, ik ga niet gauw met een vreemde praten, maar mensen dat ik ken...*

*I: Dat stelt u op uw gemak ook?*

*Silke: Ja.*

#### • **Het belang van het eerste contact**

Wanneer respondenten ondanks angst en wantrouwen toch de stap naar een dienst durven zetten, dan is het eerste contact met de dienst zeer belangrijk omdat respondenten dat vaak als heel confronterend ervaren. Enerzijds beseffen ze de ernst van hun probleem, anderzijds worden ze geconfronteerd met hun eigen afhankelijkheid.

*I: Hoe werd je daar eigenlijk ontvangen de eerste keer dat je daar kwam? Hoe was dat?*

*Annie: Ja, dat is heel confronterend. Je ziet daar andere kinderen, met allerlei problematieken. Dat is ook voor de ouders inderdaad wel een hele... ja, dan vergeet je te slikken, hé, want je ziet daar ook andere kinderen met hun problematiek en dan pas ga je het beseffen hebben, want je gaat allemaal mee in die roes en zo en je probeert het allemaal te verwerken en dan word je geconfronteerd met de harde realiteit.*

Wanneer respondenten de stap naar een dienst zetten, en het eerste contact valt hen tegen, dan keren sommigen niet meer terug. De volgende respondenten getuigen van een negatief eerste contact met een begeleider. Respondenten werden met minachting behandeld en dat versterkte het gevoel als ouder gefaald te hebben. Kimberley had het na deze ervaring zelfs moeilijk om eender welke begeleider nog in vertrouwen te nemen over haar problemen.

*Veronique: En die zei zo direct van: "Ah, ja, werk je?". En ik zei "Ja". Ik zeg "Bij de stad". "Ah, als kuisvrouw?" En weet je, ik vond dat zo ...*

*I: En dat was het eerste contact?*

*Veronique: Ja, dat was eigenlijk (...) en dan zei die zo van: "Ah, als kuisvrouw?" Alé, je moet niet zo...*

*I: En wat deed dat met u?*

*Veronique: Ja, dan voel je u eigen... 't Is niet dat ik een kuisvrouw slecht vind, totaal niet. Maar dan voel ik mijn eigen zo van ... "Alé, zie ik er nu zo ... ?" Precies van, weet je hé (snikt)... Dat is een moeilijke stap*

van dat te gaan zeggen en dan word je nog eens zo de grond ingestampt, weet je.

I: En ben je daar ooit nog terug geweest?

Veronique: Ik ben daar eens geweest, maar dat was voor mijn papieren te gaan halen (...) Maar voor de rest ben ik daar niet meer geweest.

I: En hoe komt het dat je daar niet meer geweest bent?

Veronique: Tja, eigenlijk al, ik zeg het, omdat je dan echt, ja, 't laat u eigen voelen van "Ah, ik heb hier gefaald in mijn leven". Weet je? En je wordt er echt zo op gedrukt en de manier, alé, hetgeen dat zij dan, dat helpt dan niet echt. Dat heeft niet echt geholpen.

Kelly: Ja, naar het OCMW, als we uit ons huis dreigden gezet te worden, ging ik daar langs. Ik was zwanger op dat moment, ik ging daar langs en ik zei : "Kijk, wij hebben geen eten niet meer vanaf vandaag, ik ben zwanger, kunnen jullie ons helpen?" En dan begon die tegen mij "Ja, maar madam, uw kind moet nog geboren worden en jij zit al zo in de miserie. Je gaat uw kind moeten afstaan." Zo begon die tegen mij. En dat was de eerste en de laatste keer dat ik naar het OCMW geweest ben. Ik heb toen echt iets gehad van "Kust ze". Daar ga ik nooit meer binnen. (...) Alé, dat was gewoon, omdat ik daar op het OCMW zo... dat was een slag in mijn gezicht. Dat mens had toen waarschijnlijk een heel slechte dag, ik weet dat niet, maar... Ik wist niet dat op een organisatie als het OCMW dat ze zo iets zouden zeggen. Dat was echt heel erg.

I: Ja. En dat heeft gemaakt dat je het daarna niet meer wou vertellen?

Kelly: Nee, tegen niemand niet meer.

Een respectvol onthaal biedt daarentegen meer kansen voor een goede start van de dienstverlening (Driessens & Van Regenmortel, 2006, p. 176). Diverse respondenten die bang waren om hun kind aan een dienst toe te vertrouwen, getuigen dat het warme onthaal bij de dienst hen overtuigde om een beroep te blijven doen op die dienst. Een begeleider die zichzelf bij de eerste ontmoeting op een rustige en vriendelijke manier voorstelt, geeft respondenten meteen een goed gevoel. Respondenten voelen zich ook warm onthaald wanneer ze meteen een goed gesprek hebben, voldoende uitleg en een rondleiding krijgen. Daarnaast speelt ook de sfeer die door begeleiders en door de fysieke ruimte van een dienst gecreëerd wordt, een belangrijke rol. Respondenten voelen zich welkom wanneer er een losse sfeer is en er geen afstand tussen hen en de begeleider bestaat of gecreëerd wordt door de infrastructuur. De zorg voor hun privacy is een absolute voorwaarde voor een veilig gevoel en moet gegarandeerd worden door de manier van begeleiden en de inrichting van de dienst.

I: Hoe kunnen zij u tonen dat ze te vertrouwen zijn?

Leen: Bij mij hangt het ervan af hoe dat zij zich tijdens hun ontmoeting voorstellen.

I: En ja, hoe moeten ze dat dan doen voor u? Om goed te doen?

Leen: Als ze dat rustig doen, als ze dat wat met een lach doen, als ze dat niet doen van (spreekt op verveelde toon): "Ja, ik ben die en de-de-de". Dat ze daar met een gezicht zit van... (zucht).

I: Maar het onthaal was helemaal anders? Je werd er helemaal anders ontvangen?

Veronique: Ja, 't is ook een open, een open onthaal.

I: Wat bedoel je met 'open'?

*Veronique: Je hebt een bureauke en de secretaresse, alé, die van 't onthaal, dat is open, daar is geen glas achter. En hier op X is zo, ja, een bunker met zo 'n dingeske glas en je moet zo door dat dingeske klappen, dat ze u horen. Dat geeft al, dat creëert al direct een afstand. Maar ja, ik kan dat snappen als er misschien een kwaaië komt en die wilt u erdoor trekken. Als beveiliging. Ik snap dat ook wel, maar ...*

*I: Maar dat doet u toch iets? Voelt ge u daardoor minder welkom?*

*Veronique: Ja, dat is toch, ik weet, dat doet toch iets. Ik vind, als er zo glas... Er staat een glasbarrière tussen, hé. Dus ja, ik vind van wel. Ik vind dat dat wel iets doet. Plus je moet dan roepen, zodat iedereen daar hoort wat je zegt. Dat is het ook niet. Alé, ik vind dat niet plezant. Ik vind dat echt niet plezant. Terwijl daar in Y, dat is gewoon open en je kunt tegen dat madammeke... en er is ook een beetje ruimte. En op X is dat ook wel een redelijke ruimte, maar toch. Als er mensen achter staan, ze kunnen toch alles horen wat je zegt.*

Het eerste contact is dus cruciaal, doch ouders op hun gemak doen voelen gaat verder dan een aangename eerste ontmoeting. Zoals Kimberley aangeeft, worden respondenten die gebruik maken van dienstverlening continu herinnerd aan hun situatie van achterstelling en afhankelijkheid. Ze kennen deze diensten immers precies omdat ze het moeilijk hebben. Begeleiders moeten continu aandacht hebben voor de psychologische kwetsbaarheid van ouders en hen motiveren om te blijven komen.

*I: Vond je het lastig soms?*

*Kimberley: Ja, soms wel. De ondertoon, in alles wat ik hier zeg, de ondertoon blijft dat het financieel moeilijk is, en in al die organisaties komt dat allemaal terug. Hoe je het ook draait of keert.*

*I: Ja, en wat wil je...?*

*Kimberley: Ik bedoel daarmee, X gaat naar school, maar je weet in je achterhoofd, we hebben het financieel niet breed, we doen er alles aan om... Maar je moet wel aan school vertellen...*

*I: Dat heeft altijd wel in je achterhoofd gezeten?*

*Kimberley: Wat je ook doet, dat blijft altijd met je meegaan. Je blijft altijd nadenken van "Maar dat is ook de reden waarom ze dat doen, en dat doen..." Ja, dat is ook de reden waarom we Y kennen, we hebben het financieel moeilijk, hé. Anders ken je dat niet, dan heb je dat niet nodig.*

#### 4.2.1.2. Bereikbaarheid van informatie

Ondanks hun veelvuldige contacten met verschillende diensten, blijft voor veel respondenten het dienstverleningsaanbod moeilijk te doorgronden. Ze zijn niet goed op de hoogte van de diverse mogelijkheden van professionele diensten gericht op (de zorg voor) jonge kinderen. Vooral de prenatale en perinatale dienstverlening zijn door heel wat respondenten niet gekend. Nochtans zouden velen van hen hier naar eigen zeggen wel een beroep op hebben gedaan indien ze de diensten hadden gekend.

*I: En prenatale lessen, ken je dat?*

*Karolien: Nee.*

*I: Daar hebben ze ook niets over gezegd?*

*Karolien: Nee, niets. Ik heb dat allemaal zelf moeten uitvinden.*

*I: En als je iets van prenatale lessen had geweten, had je dat dan gedaan?*

*Karolien: Ja misschien wel ja, want ik vind dat wel leuk dat je weet hoe je je baby'tje moet masseren. Ja, nu weet ik dat wel, maar toen had ik dat wel graag geweten.*

Informatie vinden over het aanbod van diensten blijkt een hele opgave. Mensen uit hun informele netwerk zoals ouders en vrienden, zijn belangrijke informatiebronnen. Ouders in armoede die niet op een informeel netwerk kunnen terugvallen, lopen daardoor heel wat dienstverlening mis die ze wel zouden kunnen gebruiken.

*Marjan: En ik zou meer reclame maken (lacht). Alé, het is gelijk dat we daarjuist gezegd hebben, je moet het via via weten want anders... Stel dat jij nu iemand bent die geen vriendenkring heeft of echt constant binnen in huis leeft en eigenlijk niks kent, niks weet, hoe geraak jij aan dienstverlening?*

*Veronique: Ja, dat hoor ik bij veel mensen. Ze weten gewoon niet van "Waar kan ik daar voor gaan horen, waar kan ik dit?" Mijn nicht die is nu ook juist alleenstaand geworden met twee kinderen. (...) Die heeft aan mij alles moeten vragen: over omneo, over dat kindergeld, over dit, over dat. Omdat ik het heb meegemaakt, heb ik het aan haar kunnen zeggen. Maar als je niemand kent die dat in een slechtere situatie zit, dan weet je het niet en dan loop je eigenlijk veel mis.*

In de focusgroep bij Recht-Op vormde het vinden van informatie over dienstverlening één van de centrale thema's van het gesprek. Alle aanwezigen beaamden moeilijk informatie te vinden over het bestaande dienstverleningsaanbod voor jonge kinderen. De meeste informatie kregen deze tienermoeders en -vaders via hun ouders, die vaak zelf een lange geschiedenis van dienstverlening kennen. Daarnaast is voor deze respondenten de groep van Recht-Op een belangrijke bron van informatie. Ze horen er verhalen van andere jongeren of worden door de begeleiders in contact gebracht met een dienst.

*Jelka: Ik heb in de tijd lang gezocht naar hulp voor zijn gedrag en zo. En het enige waar ik terecht kwam, was dan, al goed, via mijn ouders, via iemand die bij hen vroeger over de deur kwam. En via hem ben ik dan uiteindelijk op weg geraakt naar hulp voor hem. Maar dat was ook maar via via, want ik wist bij god niet waar dat ik terechtkon voor zijn problematiek, want hij heeft heel veel gedragsproblemen.*

*Nele: Als ik niet bij Recht-Op had gezeten, had ik niet geweten wat of hoe, wat ik zou moeten gedaan hebben. Recht-Op heeft mij met alles meegeholpen. Zeker met X (...) ik had nog nooit van X gehoord tot dat de begeleidsters daarmee afkwamen. Ik vind wel dat ze wel een beetje meer reclame mogen maken, die andere begeleidingen. Zelfs mijn moeder kende dat niet en er zijn heel veel mensen die dat eigenlijk niet kennen die dat dan eigenlijk nodig hebben en ze kennen het niet en dat vind ik soms zo'n beetje...*

Naast mensen uit hun informele netwerk vragen respondenten ook aan begeleiders om hen informatie te geven over geschikte dienstverlening voor hun kind. Soms komt er geen antwoord, soms krijgen ze gerichte informatie of worden ze doorverwezen. Een juiste, gerichte doorverwijzing is dan belangrijk. Soms voelen de respondenten zich van het kastje naar de muur gestuurd, terwijl hun kinderen niet de nodige hulp krijgen. Kimberley geeft aan dat het ideaal zou zijn indien verschillende diensten zich in één gebouw zouden vestigen, zodat je meteen bij het juiste aanbod terechtkomt.

*Veronique: Bijvoorbeeld, ik zoek ook, ik moet een psychiater of een psycholoog vinden. (...) En er zijn dingen met wachtlijsten, maar vraag mij niet waar dat ik dat kan gaan zoeken, want de huisdokter, die wist het ook niet te zeggen. De controledokter bij de ziekenkas, die wist het ook niet te zeggen.*

*Marjan: Heel dat groot verlot heb ik echt gespendeerd voor begeleiding te vinden. Dus ik ben bij X gaan aankloppen voor gezinsbegeleiding. (...) En daar hebben ze gezegd van "Nee, je hebt thuisbegeleiding nodig". Van daar ben ik dan bij Y komen aankloppen en ik heb gezegd van "Kijk, ze zeggen dat ik thuisbegeleiding nodig heb, wat kan ik daaraan doen?" En die zeiden dan van "Nee, jij hebt gezinstherapie nodig". Dus, het was zo ja, hoe zeggen ze dat, van het kastje naar de muur sturen. Maar ondertussen zag ik mijn kinderen wel achteruitgaan.*

*Kimberley: Het zou het nog beter kunnen maken dat er misschien effectief in elke dingen iets is, waar je specifiek met uw problemen terechtkunt voor de kinderen. En niet een gezin aan een OCMW, nee gewoon één ding waar mensen zitten, een dokter bijvoorbeeld, een verpleegkundige, een psycholoog, en iemand dat schoolbegeleiding doet, een kinderverzorgster. Waar je één keer per maand terechtkunt met al je vragen. Met al je dingen kunnen doorverwijzen naar iemand of iets. Dat zou, amai, dat je niet moet beginnen lopen van "Een papiertje ginder, en een papiertje daar en daar." Nee, gewoon één ding, en specifiek alleen voor de kinderen.*

#### 4.2.1.3. Fysieke bereikbaarheid van diensten

Het is niet alleen belangrijk dat ouders het dienstverleningsaanbod kennen. De diensten moeten ook vlot bereikbaar zijn. Veel respondenten geven aan dat het voor hen belangrijk is dat de dienst zich dichtbij huis bevindt. Met die omgeving zijn ze vertrouwd en ze kunnen er te voet naartoe. Wanneer respondenten kunnen kiezen tussen verschillende diensten, kiezen ze vaak voor die dienst het dichtst bij huis.

*Nadine: Ik had ook zoiets "Als er iets zou zijn, ik moet mijn straat uit, ik moet oversteken en ik ben er". Dus...*

*I: Ja, dat is waar. Was dat gemakkelijk dat dat zo dichtbij was? Was dat anders anders geweest?*

*Nadine: Ik denk dat wel ja. Ik zat in mijn omgeving waar dat ik alles kende, dus dat was wel gemakkelijk.*

*I: Ok, but that organization helped you with finding a lot of schools. And then there was one that called you?*

*Eko: Yah, eventually we got two that said you can come. Yah, the one here and another one that I have to take tram. And the one here is just four minutes' walk. So we choose the one that is close to us.*

Als de dienst iets verder van huis gelegen is, is een goede verbinding met het openbaar vervoer belangrijk. Het openbaar vervoer is echter niet voor alle respondenten een gemakkelijk transportmiddel. Niet weten hoe het systeem van het openbaar vervoer werkt is een belangrijke barrière.

*Zoe: Toen de verpleegster belde met het adres en het telefoonnummer van X, ik ben gaan zoeken waar het is. En ik heb daar een ganse dag over gedaan, dus niets gevonden. Dus ik belde naar hier, naar de administratie. Ik heb gezegd "ik ben op zoek naar jullie organisatie, maar ik kan het niet vinden. Hoe kan ik tot bij jullie geraken? Met welke tram of bus?" Ik heb gezegd waar ik ben, dus de vraag is "Hoe kan ik*

*naar hier komen?" Ze hebben alles uitgelegd, met welke tram ik moest komen, welke haltes, wat ik tegen de bestuurder moest zeggen om in te stappen.*

Sommige respondenten kijken op tegen een rit met het openbaar vervoer als ze veel bagage of een buggy bijhebben.

*Veronique: Maar ja, ze zegt dat ook, dat is altijd dat sleuren hé. Je hebt dan geen auto, dan moet jij sleuren met zo'n (duidt aan met armen), dat zijn zo'n zakken dat je meekrijgt, van misschien 15 kg dat je meepakt. Pak dat maar eens mee met de bus en de tram en weet ik veel.*

*Amba: En om de buggy te zakken, er is een trap, geen roltrap. Als je alleen bent, sta je er alleen voor. Dus dan zou ik liever naar hier gaan. Het is een beetje lastig om naar daar te gaan dan.*

*I: Het is een beetje lastig in de metro, met de buggy?*

*Amba: Ja, is zonder roltrap, is lastig.*

De reistijd is soms ook erg lang, zeker wanneer de respondent meerdere bussen of trams moet nemen. Vooral ouders met geplaatste kinderen geven aan dat ze meerdere uren onderweg zijn als ze hun kind willen bezoeken, wat ze soms om fysische of praktische redenen niet kunnen volhouden.

*Nadine: Dan ging ik in het begin elke dag op bezoek, maar dat zag ik dan op de duur... (...) en dan heb ik gezegd va, "Ja, ik zie dat niet meer zitten" en dan eerst gezegd van, "Ja, je kunt dat toch beter blijven doen, want uw dochter mist u heel hard". Ik had zoiets van "Ja, maar ja, je moet wel zo lang op de bus zitten". Als dat nu echt achter mijn hoek had geweest, had ik daar geen problemen mee gehad, maar ik moet eigenlijk al 4 uur van mijn dag opofferen voor hier en terug thuis te geraken en dan nog eens hier 2 uur - 3 uur zitten. Dus, zo dat ja, dat is ook, ik moet een beetje energie opdoen, een beetje terug energie hebben om voor haar te zorgen. Als ik elke dag op die bus moet gaan zitten, ... sorry, maar dat werkt nu niet echt energie-oppeppend hoor. Dus ja, en dan ging ik alleen 's woensdags dan van 1 tot en met 6 denk ik, of tot 5 dat ze gingen eten.*

#### **4.2.2. Betaalbaarheid**

Betaalbaarheid verwijst naar de financiële haalbaarheid van dienstverlening voor cliënten. De kostprijs van bepaalde vormen van dienstverlening, in het bijzonder de psychologische en psychiatrische dienstverlening, brengt sommige respondenten in financiële problemen. Zelfs wanneer het grootste gedeelte van de kostprijs gedekt wordt, wordt verwacht dat cliënten eerst het volledige bedrag voorschieten. Dit is niet evident voor mensen in armoede. De eigen financiële bijdrage die ze voor de dienstverlening moeten betalen, vormt voor veel respondenten dan ook een drempel waar ze niet over geraken en waardoor ze moeten verzaken aan de noodzakelijke hulp voor hun jonge kinderen.

*Veronique: Ik moet een psychiater, of een psycholoog vinden. Maar zelfs op het internet als je dat gaat zoeken. Je hebt genoeg psychologen en psychiaters maar dat kost allemaal 45 euro, 60 euro voor een bezoektje. Ja, ik kan geen 60 euro per week geven, dat gaat niet.*

*Miriam: Ze moest logopedie volgen, maar alles was bezet en ik kreeg daar geen, geen... Dus ik was ook maar een mevrouw die alleen stond met haar kind, met een invaliditeit. Daar had ik allemaal geen geld voor, om dat allemaal extra te betalen. Dat liep een beetje fout.*

*I: En hoe is dat dan gegaan?*

*Miriam: Ja, dan heeft ze geen logopedie gekregen hé. Die heeft dan wel beginnen praten van haar eigen. Maar dat is nu toch uitgedraaid op een beetje, op dyslexie en dyscalculie, waar dat ze nog altijd mee zit.*

*I: Waar dat ze nu dan wel last van heeft?*

*Miriam: Daar had ze vroeger wel..., had ze daar de nodige hulpmiddelen voor gekregen hé, maar wegens geldgebrek is dat niet kunnen doorgaan. Had ze ook nu al een stuk verder gestaan.*

Respondenten vinden het een meerwaarde wanneer de dienstverlening gratis is, al vormt het tegelijkertijd een bedreiging voor hun eigenwaarde wanneer ze hulp krijgen zonder iets te kunnen teruggeven.

*Annie: Ja en dan stoelen, zo die stoelen heb ik gehad. En een buggy. En een Maxi-Cosi buggy, dat is keigoed.*

*I: Ja inderdaad.*

*Annie: Heb ik 2,5 euro voor betaald.*

*I: Ja dat is zo een symbolische bijdrage dan?*

*Wouter: Inderdaad.*

*Annie: Ja, om zo niet het gevoel te krijgen: "je bent hier aan het bedelen". Echt voor de eigenwaarde.*

### 4.2.3. Beschikbaarheid

Beschikbaarheid omvat drie componenten: de beschikbaarheid van een dienst, de beschikbaarheid van de hulp die men op een dienst kan krijgen en de beschikbaarheid van de professionele begeleider.

#### 4.2.3.1. Beschikbaarheid van de dienst

Beschikbaarheid gaat onder andere over hoe snel je een beroep kan doen op een dienst. Een eerste beperking vormen de lange wachtlijsten of wachttijden waar respondenten op botsen. Respondenten maken vooral melding van wachttijden in de zoektocht naar een crèche of school. Een ander terugkerend voorbeeld zijn de wachttijden voor het testen op ADHD of autisme.

*Eko: Ah (zucht), the school. It's not easy to get school. But eventually we got one. (lacht). Her school is not far from here. Yeah, it's very difficult with school. To get school, to get crèche, and all those stuff. It's very difficult.*

*I: And can you explain why it's difficult, or what is difficult?*

*Eko: I don't know. When I call they always say "No space, no space, it's filled up". Like that. Every time.*

*Eline: En dat is zo, om de drie maanden kun je daar naar bellen. Dan rond 8 en 9 uur bellen. En je kan die daar eventueel laten testen voor ADHD of autisme. Maar elke keer dat ik bel, dat was elke keer volzet. Ah ja, dat is een enorme wachtlijst, ook omdat dat gratis is.(...) Ik zeg, ik begon altijd te bellen stipt om 8 uur, maar ... Altijd bezet ja. En als je dan binnen geraakt, ja, voor de leeftijd van X is het altijd volzet.*



Ten tweede is de beschikbaarheid van een dienst soms beperkt doordat cliënten er slechts tijdens bepaalde periodes of op bepaalde uren terecht kunnen. Het is belangrijk dat de beschikbare periodes en uren afgestemd zijn op de leefsituatie en ondersteuningsnoden van de ouders.

*Wouter: Maar op de duur had ik ook een afspraak met dat CKG. Buiten de bezoeken kon ik daar zelfs binnengaan op de duur ook. (...) Ik moest er gewoon van zeggen de dag ervoor en dan was dat in orde. Simpel.*

Enkel op afspraak kunnen langskomen vormt een belangrijke drempel. Zonder afspraak kunnen binnenspringen, welkom zijn en geholpen worden, werkt drempelverlagend.

*Annie: Je was daar ook altijd welkom, je mocht daar ook binnenlopen en... Ja oké, je moest nu niet de... de momenten storen, maar je kon daar altijd iemand aanspreken en die hielpen u wel op weg en... Dat ze zeiden van "Zoekt u iemand?" en dan zeg ik, "Ja ik moet die hebben of die hebben of...", en dan hielpen ze u verder.*

*Eko: Euh, is good, is good. They advise you. You ask questions, they advise you. Even yesterday, I didn't have appointment. I had to see the doctor, because some things were on his head and his body, and they created time for me to see the doctor. And she explained everything to me. ... What I like most is that you can go there anytime. If you have questions, you can go there. And ask that: this is what I want to, this is what I'm going through. And X was very good. (...) I could ask her anything so it was good to know that there is somewhere that you can quickly go to to ask something that you don't understand.*

#### 4.2.3.1. Beschikbaarheid van de dienstverlening

Wanneer ze de stap naar dienstverlening zetten, dan willen de respondenten zo snel mogelijk geholpen worden. Soms hebben ze een dringende hulpvraag, bijvoorbeeld bij ziekte van hun kind of financiële problemen. Maar ook bij minder dringende gevallen, willen ze niet het gevoel krijgen in de kou te blijven staan.

*Annie: Ja, en als je echt specifiek met vragen zat, ja dan was dat ook niet mogelijk, want dan hadden ze het te druk of moest je maar een andere keer een afspraak maken. Maar jij wilt dat op dat ogenblik vragen en niet veertien dagen later of zo hé.*

*Ine: Het is de moment dat ze mij dat heeft gevraagd "Vind je dat goed dat ze bij u blijft?" en dan heb ik gezegd "Oké, voor mij is dat goed, maar ik moet wel een beetje hulp en steun krijgen". "X wordt ingeschakeld", zegt ze, "en die zullen u met alles helpen". Awel, en dat is zo gegaan en zo gezegd. Ja, echt waar. Echt waar, daar ga ik nu geen woord voor liegen ook niet. Die heeft mij dat beloofd, en die beloftes waren op een nip en een gauw in orde. Evenzeer bij het OCMW, heb ik dat laten weten dat de kleine hier bij mij was omdat dat dringende opvang was, en ze heeft direct alles ingeschakeld voor me te helpen. En ik zeg het, ik ben nergens, nergens, nergens in de kou blijven staan.*

Respondenten vinden het ook belangrijk dat begeleiders tijd nemen voor hen en geduldig zijn. Omdat ze begrijpen dat zij het soms erg druk hebben, waarderen ze des te meer wanneer een begeleider de nodige tijd voor hen vrijmaakt.

*Kimberley: Die kinderverzorgster heeft heel veel geduld. Al sta je er vijf minuten bij, of tien, dat zal niet uitmaken. Ze vraagt altijd "Heb je nog een vraag, of is er nog iets?"*

Een laatste beperking die respondenten aanhalen is dat dienstverlening soms beperkt in tijd is. Bepaalde diensten stellen een maximum aantal dagen per kind voorop. Respondenten vinden dit jammer, zeker wanneer ze zichzelf (eindelijk) goed voelen in een bepaalde dienst of wanneer ze vinden dat hun kind nog hulp nodig heeft. Dienstverlening blijkt vaak te kortdurend om duurzame effecten te bieden. Ze vinden dit teleurstellend, omdat ze merken dat de dienstverlening op korte termijn wel een positieve impact had. Ze staan vaak weigerachtig tegenover het stopzetten van de dienstverlening, zelfs als ze de situatie op dat moment onder controle hebben, uit angst voor een herval of een nieuwe crisissituatie.

*Eko: And, something I like, like that organization, maybe it should be more than just one year. (...) I understand maybe they do it a year, so that others can benefit. But some people that they push out, they still need the help.*

*I: Ja, je vertelde die is 30 dagen geweest, maar dat is eigenlijk niet lang genoeg.*

*Jasmine: Ja, dat was te weinig. Je kunt geen opvoeding veranderen van een kind waar dat je 3 jaar, of 2 jaar in gewrongen hebt, wat niet lukt. En dat kan je niet in 1 maand goed maken. Dat zou bij wijze van spreken, heb je een jaar problemen, zal dat een jaar nodig hebben voor dat goed te maken. Bij wijze van spreken. En dat was te kort, en ik wist dat dat niet ging lukken. Dat mens deed haar best. We zijn met glans geslaagd hé, in ons examen als gezin. Echt waar, dat zijn allemaal dossiers die afgewerkt zijn met positieve uitslagen. Ik zeg het, we hebben er allemaal hard aan gewerkt. Zowel ik, als die mensen uit die instanties, als de kinderen. Ik heb hen dat ook gezegd tegen die mensen. Dat ik verder geraakte met hen, en dat ik dankbaar ben dat ze dat en dat hebben gedaan.*

*I: Ja... Ik voel een maar komen?*

*Jasmine: Omdat, het was niet lang genoeg. Dat is een teleurstelling omdat je terugvalt vanwaar dat je komt.*

*I: Ah ja. Dus op het einde van de maand ging het goed?*

*Jasmine: En dan stillekes aan was dat weer...*

*I: Slabakt het weer?*

*Jasmine: Dan was dat weer hetzelfde.*

#### 4.2.3.1. Beschikbaarheid van de begeleider

Beschikbaarheid verwijst ook naar de beschikbaarheid van de begeleider voor de cliënt en houdt voor de cliënt de mogelijkheid in een stabiele relatie met hem of haar uit te bouwen. Veel respondenten verkiezen een vaste begeleider. Ouders in armoede verkeren in complexe leefsituaties, waardoor het heel wat tijd vraagt vooraleer iemand een goed zicht heeft op de specifieke problemen en behoeften

van een gezin. Dit vereist ook continuïteit in de begeleiding. Een vaste begeleider, die gedurende een langere tijd een gezin kan begeleiden, heeft vaak heel wat problemen samen met de ouders en hun kind meegemaakt, kent de evoluties in het gezin en kan daardoor de ondersteuningsnoden beter inschatten.

*Eline: Als je op consultatie gaat, is het meestal ook met dezelfde verpleegster.*

*I: En waarom vind je dat juist zo leuk dat dat dezelfde is?*

*Eline: Dat is plezanter als... omdat je er... die weten ook meer wat ervoor misschien al eventueel gebeurd is, of dat er problemen waren of niet, niet dat je dat elke keer opnieuw helemaal moet gaan... alé ja. Ik vind het gewoon plezanter dat je altijd dezelfde persoon hebt, tegenover dat je 10 verschillende hebt.*

Veel respondenten geven ook de voorkeur aan een vaste begeleider omdat ze tijd nodig hebben om een vertrouwensband op te bouwen, om de professional goed te leren kennen en zich te durven openstellen. Een vaste begeleider biedt meer kansen op stabiliteit en vertrouwen. Veel respondenten spreken dan ook over hun vaste begeleider als een "vertrouwenspersoon" waar ze alles kunnen tegen zeggen. Daarnaast halen enkele respondenten aan dat een vaste begeleider niet alleen voor hen zelf, maar ook voor hun kind meer stabiliteit biedt.

*Radka: Omdat ik heel graag een gezicht heb dat ik ken, een persoon dat ik ken, ik ben gewoon met haar te communiceren, ik kan haar alles vragen.*

*I: En was dat altijd dezelfde die bij jou kwam?*

*Serva: Ja, het was altijd dezelfde persoon, ja.*

*I: En vind je dat leuk?*

*Serva: (...) Ja, ik vind het belangrijk, want diegene kent mijn regels in huis dan. (...) Zij wist dan mijn huisdingen, want af en toe met twee kinderen is het heel moeilijk. Af en toe was het rommelig. Als er bezoek is, probeer ik het altijd netjes te houden, maar zij was dan echt iemand van de familie. Zij vond het echt fijn dat er speelgoed op de grond lag. Zij vond het niet erg, zeg maar. Zij vond het juist fijn dat ik met mijn kinderen tijd doorbracht. Dat was wel belangrijk voor mij, dat dezelfde persoon altijd langskwam.*

*I: Vind je dat goed dat het altijd dezelfde is?*

*Karolien: Ja, ik vind dat wel beter als dat altijd dezelfde is. (...) Ja en voor de kindjes is dat beter dat ze niet altijd iemand anders zien, want hij is een bangerikje, en als dat manneke dezelfde ziet, die herkent dat en gaat hij niet meer huilen. Maar als hij altijd iemand anders ziet gaat hij wel huilen.*

Wanneer de respondenten een begeleider hebben gevonden die ze vertrouwen, willen ze vaak geen andere vertrouwensfiguur meer. Voor veel respondenten in armoede, die schaamte voelen voor hun leefsituatie, is het niet gemakkelijk om zich open te stellen voor een onbekende. Ze vinden het ook vreselijk om telkens opnieuw hun verhaal te moeten vertellen (Driessens, 2003). Bovendien willen ze graag diezelfde begeleider wanneer ze voor één van hun andere kinderen hulp nodig hebben.

*Eko: Even when I got pregnant, and they said they wanted to give me somebody else, I said: "No, I want Elise".*

*I: And why did you especially ask for her?*

*Eko: I don't know, because I could communicate with her well. Yeah, I could tell her what I wanted and everything. She's very nice. You know, there are people that are just naturally good.(...) I was free with her. And when I'm free with somebody, I may not make the effort to be free with others. So it's, maybe the problem is with me. I don't want to say the problem is with them.*

*Zoe: En hier spreek ik eerst en vooral met Linda. Ik ken hier nog een andere mevrouw, die werkt als Linda bijvoorbeeld in verlof is of ziek is. Maar ik contacteer niet echt met haar. Met mijn problemen kom ik alleen bij Linda.*

*I: Ja. Vind je dat belangrijk dat dat altijd dezelfde persoon is?*

*Zoe: Het belangrijke in die zin dat er een persoon is tegen wie je vertelt. En je niet verschillende mensen... Niet dat iedereen het kent welke problemen je hebt. Niet dat het zo echt geheim is, maar alles opnieuw vertellen, in feite, het humeur wordt een klein beetje verpest voor jezelf of voor andere mensen. En het is moeilijk. En dat wil ik niet.*

Deze vertrouwenspersoon wordt ook vaak een brugfiguur naar andere sociale professionelen waar ze minder mee vertrouwd zijn. Door de aanwezigheid van hun vertrouwenspersoon voelen ze zich meer op hun gemak.

*I: Is dat voor u belangrijk, dat zij dan meegaat?*

*Silke: Ja, dat wel, ja. Zoals ik al zei: mensen die ik ken, voelde u al goed bij, hé. En als die dan mee gaan, ze kunnen u een duwtje in de rug geven en ze breken de cirkel door of zo hé. Alé hoe moet je 't zeggen.*

*I: Hoe bedoel je, de cirkel?*

*Silke: Awel ze beginnen dan eerst al wat te babbelen of zo. En dan speel je daar op in, alé, je begint dan zelf ook hé.*

Hoewel respondenten de voorkeur geven aan een vaste begeleider, worden ze in realiteit regelmatig geconfronteerd met wissels in het begeleidersaanbod. De ervaringen hiermee zijn gemengd. Sommige respondenten vinden dat de kwaliteit van de dienstverlening afnam toen een andere begeleider het dossier overnam, omdat die hun dossier (nog) niet goed kende. Andere respondenten mochten ervaren dat ook een andere begeleider goed werk kan leveren. Ine geeft zelfs aan doelbewust de hulp van verschillende professionelen op te zoeken, in de hoop samen sterker te staan en meer kans te hebben op goede oplossingen voor haar problemen.

#### **4.2.4. Begrijpbaarheid**

Begrijpbaarheid gaat over kunnen begrijpen waar een dienst voor staat en welke hulp je daar kan krijgen.

##### **4.2.4.1. Begrijpbaarheid van de dienst**

Begrijpbaarheid houdt vooreerst in dat cliënten kunnen begrijpen waar een dienst voor staat.

Respondenten vinden het belangrijk dat in het begin van de dienstverlening goed wordt uitgelegd hoe de dienst werkt. Ook een rondleiding wordt gewaardeerd.

*Annie: En dan wordt je heel goed opgevangen. Er wordt ook heel goed naar u geluisterd. Je hebt gesprekken, vergaderingen eigenlijk waar je bij betrokken wordt en ook uitgelegd: "Dit is de werking, dit zijn professionelen, hoe wordt uw kind begeleid, hoe kan jij begeleid worden,...". Dat wordt echt allemaal van A tot Z echt goed uitgelegd.*

Ook wanneer de dienstverlening opgestart is, willen respondenten op de hoogte blijven van de activiteiten en van het gedrag van hun kind in de dienst. Begeleiders kunnen ouders op verschillende manieren op de hoogte houden: via een persoonlijk gesprek, via een agenda, via een contactschriftje,... Verder appreciëren respondenten het wanneer begeleiders hen uitnodigen om eens te komen kijken in de organisatie of om actief te komen participeren, bijvoorbeeld als leesouder of als begeleider tijdens de zwemlessen.

*I: En de leerkrachten, daar kan je ook terecht met vragen over haar?*

*Leen: Haar vaste juf, die ze voor de klas heeft staan, die zegt altijd: "Als er vragen zijn die je wilt stellen of er zijn problemen, kan je nog altijd in de agenda schrijven wat er is of je schrijft in de agenda voor eens een babbeltje te doen, dan kan ik altijd zien".*

*I: Natuurlijk. Had je daar in X, had jij daar een overzicht van wat dat er gebeurde tijdens de dag?*

*Annie: Ja, ja, dat werd ook... je kreeg zo... ja hoe moet je dat zeggen, een soort contactschriftje. Je had ook een contactschriftje maar dan een heen-en-weerboekje. En dan werd er ook uitgelegd wat er gebeurd was of dergelijke, of er waren wat bezorgdheden, of zij konden...*

*I: En dan ga jij daar ook in schrijven en dat terug...?*

*Annie: Ja, ja. Zo echt een communicatieschriftje. Dan kon... kon je dat ook op uw gemak en dan kon jij ook van alles neerpennen. En dat vond ik wel een super systeem, ook voor ouders die niet zo veel tijd hadden om betrokken te worden. Via Y was dat toch ergens een link, een vorm van communicatie naar dat centrum toe.*

*I: Ja. En zie je de juf vaak? Of hoe heb je daar contact mee?*

*Serva: Ja, ik probeer af en toe doordeweeks zomaar langs te gaan om te kijken wat ze in de klas doen. En dat mag. Want de directeur heeft gezegd dat de mama's altijd vanbinnen gerust moesten zijn, en ze mogen altijd langskomen zei hij.*

*I: Dus dat doe je soms?*

*Serva: Af en toe doe ik dat.*

#### 4.2.4.1. Begrijpbaarheid van het aanbod

Begrijpbaarheid betekent ook het kunnen begrijpen waarom bepaalde hulp of een bepaald advies gegeven wordt, zodat ze als cliënten hun situatie niet uit handen moeten geven. De hulp moet ondersteunend werken en ertoe bijdragen dat ze de eigen situatie in de mate van het mogelijke zelf (weer) in handen kunnen nemen of houden. Daarom is het belangrijk dat ouders het belang en het nut van het advies

kunnen begrijpen en het advies met een gerust gevoel kunnen volgen. Die duiding bij het advies hoeft niet noodzakelijk door de begeleider te gebeuren. Begeleiders kunnen ouders ook zelf laten ontdekken waarom een bepaald advies gegeven wordt. Zo getuigt Annemie van een werkvorm waarbij de situatie bij haar thuis gefilmd en vervolgens getoond werd. Op die manier kon ze zelf zien hoe zij en haar kinderen in bepaalde situaties reageerden en waarom de begeleider haar bepaalde adviezen over haar gedrag gaf. Ze vond dit sterker dan wanneer de begeleider haar gewoon gezegd had hoe ze reageerde.

*Annemie: Wij krijgen ook zo'n begeleiding, af en toe komen die met een Triple P DVD en ook af en toe komen ze eens hier naar huis voor te filmen, voor een situatie te filmen van hoe dat de kinderen zijn en zo. En dan krijgen wij daar ook af en toe een evaluatie over van: "Dat heb jij goed gedaan, dat heb jij goed gedaan, dat zou ik misschien op een ander situatie kunnen uit...". En dan kun je u eigen betrappen (lacht), want dat is eigenlijk grappig, je weet hoe da je doet, maar je ziet dat niet. Als je u eigen dan bezig ziet, dan zeg je: "Oh, heb ik zo gek gedaan?". Dat is echt zo van, dan denk je van: "Oei, Jezus, wat heb ik uitgestoken?" (lacht)*

*I: En helpt dat u, dat ze dat zo doen?*

*Annemie: Ja, dat is echt wel... Al dikwijls, die reactie van de kinderen, dat zie je soms niet, want je bent zo gefocust op uw taak doen. En dan die reactie van de kinderen, dan denk ik van: "Amai, wat voor gezichten hebben die getrokken". Dat is eigenlijk wel grappig dat je u eigen zo terug ziet, dan denk ik van... (...) Dat is goed dat je u eigen zo eens bezig ziet.*

## 5. COMPETENTIES VAN BEGELEIDERS EN LEERKRACHTEN

Om de competenties te beschrijven waarover begeleiders en leerkrachten best beschikken volgens ouders in armoede, maken we een onderscheid tussen 'inhoudelijke' of 'technische' competenties enerzijds en 'relationele' competenties anderzijds (vgl. Driessens & Van Regenmortel, 2006; Roose, 2006). Inhoudelijke competenties hebben betrekking op de inhoud van de dienstverlening. Relationele competenties hebben betrekking op de manier waarop er aan en in de relatie tussen begeleider en ouder(s) wordt gewerkt.

### 5.1. Inhoudelijke competenties

#### 5.1.1. Het belang van deskundigheid

Respondenten staan vaak wantrouwig tegenover dienstverlening, omdat ze bang zijn dat er niet goed voor hun kind zal gezorgd worden. Ouders willen kunnen vertrouwen op de deskundigheid van een begeleider. Dit vertrouwen is niet alleen nodig om de stap naar dienstverlening te durven zetten, maar ook om zich te durven openstellen. Wanneer respondenten vertrouwen in de deskundigheid van een begeleider, zijn ze open en bereid om mee te werken.

*Annie: Maar je verwacht dat toch ergens, je hebt toch ergens verwachtingen als ouders, die professionelen, dat die toch wel iets weten van kinderen, (...) dat moet toch knowhow hebben van zo'n dingen.*

Omdat de respondenten veel belang hechten aan deskundigheid, taxeren ze begeleiders op een aantal eigenschappen die volgens de respondenten deskundigheid uitstralen. Een eerste dergelijke eigenschap is de opgebouwde ervaring van een begeleider. Het geeft respondenten vertrouwen wanneer een begeleider veel ervaring heeft met de problematiek van hun kind.

*Wouter: Daar ben ik content van.*

*Annie: Ja, dat weet ik, maar die hebben ook genoeg ervaring dus... die helpen echt mensen.*

*Kwami: Ik vond wel, er moet een meer ervaren vroedvrouw aanwezig zijn, want toen zij is gekomen – en dat is na een paar minuutjes – heeft zij het gelijk heel anders aangepakt. (...) Ze heeft het heel anders aangepakt want ze zag: het gaat niet goed. Dus wat ik wil zeggen is, per dienst moeten er misschien meer top ervaren vroedvrouwen aanwezig zijn.*

Een tweede element dat van deskundigheid getuigt, is de opleiding van de begeleider. Respondenten vinden het belangrijk dat deze een relevante opleiding genoten heeft en een diploma kan voorleggen. Om deze reden staan sommige respondenten wantrouwig tegenover vrijwilligers en stagiairs en hebben ze meer vertrouwen in professionele begeleiders "met een uniform".

*I: En de mensen die hem wegen, zijn die vriendelijk?*

*Amba: Die lijken of ze niets weten. Ik heb begrepen dat ze gewoon vrijwilligers zijn, die praten niet graag.*

*I: Heb je de indruk dat ze het niet graag doen?*

*Amba: Ja, vind ik hoor.*

*I: En zijn ze er lief voor de baby?*

*Amba: Ik denk niet dat ze daarvoor zijn, niet bevoegd zijn. Ze zijn gewoon niet daarvoor, het is niet hun werk.*

*I: Had je liever gehad dat iemand anders het zou doen?*

*Amba: Ik weet niet hoe belangrijk het is, toch.*

*I: Maar voor de manier waarop ze het doen, vind je het dan erg dat ze het doet of heb je liever dat de verpleegster het doet of de dokter?*

*Amba: De verpleegster, tenminste iemand met wit.*

*I: Dat geeft je vertrouwen, dat iemand in uniform is?*

*Amba: Ja, precies.*

*Sandra: Dat waren meer zo van die... studenten.*

*Walter: Studenten zelfs. Die dan meer met hun eigen bezig waren.*

*Sandra: Van de Universiteit Leuven waren die. En die kwamen dan, alé, die zaten zelf nog in de boeken. Maar ze zitten wel nog tussen de andere kleuters, alé, een kind de les te spellen hoe dat ze het moeten doen. Maar ze moeten het ook zelf kunnen.*

Een derde element waar respondenten op letten is of een begeleider zelf kinderen heeft. Als hij of zij vanuit eigen ervaring als ouder kan spreken, verhoogt dit het gevoel door een deskundige te worden geholpen. Het creëert ook een grotere verbondenheid tussen begeleider en cliënt, omdat de cliënt beseft dat de begeleider weet wat het is om een ouder te zijn.

*Jasin: Jaja, heel tevreden. Ze heeft zelf vier kinderen, ze weet van aanpak.*

*Kimberley: En dan gewoon als die iets uitsteekt of zo, dan zegt Ella ook: "Met mijn kinderen heb ik dit of dat gedaan, je hoeft dat niet te doen, maar probeer het een keer." En dat is veel leuker dan dat je hoort van 'trek je plan'.*

Een laatste kenmerk dat met deskundigheid in verband wordt gebracht is de leeftijd van een begeleider.



De meeste respondenten hebben meer vertrouwen in een oudere begeleider, die raad kan geven vanuit zijn/haar ervaring en levenswijsheid. Ze vinden het dan ook storend indien een jonge professioneel doet alsof hij/zij alles beter weet, omdat hij/zij gestudeerd heeft of voor een belangrijke instantie werkt. Om vertrouwen te krijgen, vinden respondenten het belangrijk dat jonge begeleiders zich nederig opstellen en zich bereid tonen om bij te leren. Ze moeten erkenning geven aan de kennis en ervaring van ouders en samen met hen naar oplossingen zoeken.

*Claire: Dus als je iets vertelt van dat je problemen hebt, ik zeg, als je het gaat vertellen aan een jonge gast (laat de armen op tafel vallen), weten zij eigenlijk geen raad, dat je dan dikwijls zelf nog moet... Maar als je het gaat vertellen aan iemand die dezelfde leeftijd heeft of die..., en je vertelt uw probleem, dan kunnen ze u een raad nog geven van "Zou je het zo niet doen, of zou je een keer dat niet doen?"*

*I: Hoe kan ik dan eigenlijk goed omgaan met mensen die ouder zijn dan mij en die ik toch moet helpen?*  
*Jan: Ik weet nu niet, ja, vooral luisteren. Dat is al zeker een punt. En het wilt niet zeggen dat je de studie volgt en je bent afgestudeerd, dat je ook alles weet. Dat is... En ook, de vraag durven stellen of durven zeggen van "dat snap ik niet", naar de mensen waar dat je thuis zit, dat je daar een antwoord op kunt krijgen van "ah". Tegenover, ja, ik heb degenen die hier nu al een paar keren over de vloer komen, nog geen één weten te zeggen van "Maar dat snap ik niet". Het is altijd, als het erop aankomt, weten ze het altijd beter.*

Er worden echter ook positieve verhalen verteld over jonge professionelen. Zo getuigen enkele respondenten over jonge begeleiders die meer kunnen verdragen en meer respect hebben voor hun mening dan oudere collega's. Een juiste basishouding lijkt dan ook belangrijker dan de leeftijd op zich. Het valt op dat vooral de wat oudere respondenten positieve verhalen vertellen over oudere begeleiders en jongere respondenten positief getuigen over jongere begeleiders. Niet alleen de leeftijd van de begeleider op zich, maar ook en vooral de overeenstemming tussen de leeftijd van de begeleider en de leeftijd van de cliënt blijkt belangrijk. Respondenten voelen meer vertrouwen wanneer ze met een leeftijdsgenoot kunnen samenwerken. Dezelfde leeftijd hebben, schept meteen een band tussen begeleider en cliënt.

*I: Heb je daar een even goed contact mee als met die mensen van het CKG?*

*Nadine: Nee, dat is, die waren ook al wat ouder. Alé, ik had daar ook wel een goed contact mee, maar dat was al meer... Nu bij haar voel ik mij meer dezelfde leeftijd, snap je? Die is misschien wel 2 of 3 jaar ouder, maar toch, als die bij mij zit voel ik mij meer, ja, dat is meer een vriendin eigenlijk, hoe ik daar tegen praat. Dat is helemaal iets anders.*

Persoonskenmerken van een begeleider kunnen van meet af aan vertrouwen wekken, maar deskundigheid tonen blijft hoe dan ook dan een basisvoorwaarde. Ouders in armoede noemen volgende belangrijke deskundigheidscompetenties: kunnen informeren, adviseren, doorverwijzen, initiatief nemen, proactief handelen en stimuleren.

### 5.1.2. Informeren

Een goede begeleider is iemand die ouders zeer goed informeert over de mogelijkheden in het dienstverleningsaanbod waar ze wegens hun leefsituatie of de problematiek van hun kind een beroep op kunnen doen. Respondenten verlangen met andere woorden dat een begeleider hen gidst doorheen het dienstverleningsaanbod, dat voor hen vaak niet transparant is (Driessens & Van Regenmortel, 2006: 180). Daarbij is het belangrijk dat een begeleider proactief informatie geeft wanneer hij/zij aanvoelt dat een cliënt mogelijk gebaat zou kunnen zijn met bepaalde hulp. Nu ervaren respondenten nog te vaak dat ze enkel informatie krijgen wanneer ze hier zelf naar vragen. Omdat ze zelf vaak geen idee hebben van wat er allemaal aan dienstverlening bestaat, kunnen ze moeilijk gerichte vragen stellen.

*I: Wanneer ben je tevreden van een dienst?*

*Miriam: Al mijn papieren in orde brengen en zeggen waar dat ik recht op heb.*

*I: Ah ja, ze moeten u zeggen waar dat je recht op hebt?*

*Miriam: Ja, dat vind ik. Dus iedere mens heeft het recht om dat te weten.*

*I: En heb je daar goeie ervaringen mee?*

*Miriam: Nee, want er zijn bepaalde zaken die mensen mij hadden moeten zeggen. Dat ik van niets wist eigenlijk. Gelijk die sportcheques voor de kinderen. Dat heeft heel lang geduurd voor dat ik een erkende club had waar ze nu sport kan doen. Maar dat had zo moeten zijn van als ze nog kleuter was, het kleuterturnen. Maar als niemand u zegt dat je daar recht op hebt, dan weet je het niet.*

### 5.1.3. Adviseren

Wanneer respondenten met een vraag naar een begeleider stappen, hopen ze op een goed advies. Respondenten vinden het belangrijk dat een begeleider zijn/haar advies kan concretiseren. Een goede begeleider blijft niet hangen in algemene bespiegelingen maar geeft zeer concrete tips die ouders meteen kunnen toepassen in de praktijk.

*Annamie: Soms zei ze wel van: "Ja, je kunt beter uw stem eens een beetje verheffen", voor nadruk te zetten van "Echt, nu is het gedaan". Of niet blijven herhalen, maar 't één of twee keer zeggen en dan straffen. Ja zo, die deed dat echt wel heel goed.*

Een tweede vereiste is dat een begeleider zijn/haar advies kan beargumenteren. Een goede begeleider geeft niet zomaar een advies, maar legt uit waarom hij/zij dit advies geeft. Respondenten willen begrijpen hoe het advies kan bijdragen aan het welzijn van hun kind.

*Eko: I always liked it, when they have to do something with your child, I want more explanation. So that I understand and I can put my mind at rest. Because when I don't... When I was going here, they told us to see specialist there. So when the specialist came on the day of the appointment, then he said "ah, she's too small to do the radiography". (...) He said "she's too small" and that the drug that the generalist, the doctor, the general doctor described, that I need to continue. He didn't explain anything. He didn't say it's asthma. He just wrote the drugs. And when I, I even tried to ask questions, he just did like this*

*(maakt wegwijs gebaar met de hand). (...) So when I came home, I said "I didn't like what that man did today". I said "the next time the cough gets worse, I'm going to get her to X". So that's why I did change.*

Een begeleider moet zijn/haar advies ook kunnen afstemmen op maat van de cliënt. Respondenten staan weigerachtig tegenover begeleiders die te veel volgens het boekje werken en niet flexibel denken in functie van de concrete behoeften van hun kind. Om dit goed te kunnen doen moet een begeleider tijd nemen om de ouders en hun kind te leren kennen en te onderzoeken wat zij precies willen en waarom.

Soms is advies niet genoeg. Sommige respondenten geven aan moeite te hebben om advies in de praktijk om te zetten. Zij zouden op dat vlak meer ondersteuning willen. Een goede begeleider moet dus niet alleen advies geven, maar ouders ook helpen om dit advies in het dagdagelijkse leven te integreren.

*Silke: Iemand die luistert alleen, daar heb je niet veel aan, hé. Iemand die u helpt en tips geeft en zo. Zo gelijk de supernanny gelijk vroeger op TV.*

*I: Wat u het meeste zou helpen is iemand die echt thuis kijkt wat er gebeurt?*

*Silke: Ja. En iemand die echt u helpt en dat niet op een papiertje geeft. Ja, dat helpt dan niet, alé. Je kunt dat misschien een paar, twee drie dagen volhouden, maar daarna ga je toch uw zelfde ding terug doen, hé. En begint alles weer opnieuw.*

#### **5.1.4. Doorverwijzen**

Een goede begeleider kan cliënten op het gepaste moment naar de juiste dienst doorverwijzen. Daartoe dient een begeleider een goed zicht te hebben op de ondersteuningsnoden van zijn/haar cliënt, weten welke mogelijkheden de eigen dienst heeft en de andere mogelijkheden binnen het ruimere dienstverleningsaanbod kennen.

*Zoe: Ik kwam naar Kind en Gezin voor de vaccinatie van de kleinste, een meisje, en zij hebben gevraagd waarom ik er zo vermoeid uitzag en zo neerslachtig. Ik heb verteld welk probleem ik had, dat ik niet weet wat ik moet doen en ik weet niet naar welke organisatie ik moet gaan, en zij hebben mij naar hier gestuurd.*

Wanneer een begeleider een geschikte dienst op het spoor is, vinden respondenten het belangrijk dat hij/zij hen de contactgegevens bezorgt of zelf contact opneemt met deze dienst en een afspraak regelt, zodat zij zich hier geen zorgen over moeten maken. Bovendien wordt de kans op uitstel of afstel dan kleiner.

*Annie: Dan hebben ze ook goed geholpen en grapjes gemaakt en zo en hebben ze doorverwezen en dan hebben ze zelfs een afspraak gemaakt in het ziekenhuis, omdat ze dat daar niet konden in het X, die hadden zelfs voor mij al een afspraak gemaakt. En dan zeiden ze: "Mama, gaat dat om dat uur?" "Ja, dat is goed." Afspraak gemaakt. Ik had een briefje, informatiebrief erbij, doorverwijsbrief.*

### 5.1.5. Initiatief nemen en proactief zijn

Respondenten willen een begeleider die initiatief durft nemen en zich proactief opstelt, voor zover uit dat initiatief oprechte bezorgdheid blijkt voor het welzijn van de ouders en hun kind. Een goede begeleider is iemand die van bij het begin de handen uit de mouwen steekt, meteen aan concrete oplossingen werkt en beloftes nakomt.

*Kimberley: Ja, dan heeft Freya gebeld, en de dag nadien stond Ella hier. En die kwam binnen, en dat was precies of die hier al jaren kwam.*

*I: Ja.*

*Kimberley: Ik zeg het, "Ik ben Ella, en wat hebben jullie nodig?" "Hoezo nodig?" "Ja, van voeding, kleding, noem maar op..." En twee dagen nadien had ik alles wat ik gevraagd heb, maar alles. Mijn frigo stak vol, mijn kasten staken vol, ik had vlees om te eten, mijn diepvries stak vol. Brood, al wat ik moest hebben, babyvoeding voor zoveel maanden op voorhand. Pampers, ik had dekbedden voor op de kinderen hun bedden, ik had een stapelbed.*

*I: Kun je dat eens beschrijven eigenlijk, een perfecte hulpverlener? Wat moet die allemaal kunnen, wat moet die zijn?*

*Jan: Een luisterend oor, dat vooral. (...) Dat hij misschien wel zijn hersensysteem laat draaien van "Oké, ja, ik ga al naar een oplossing zoeken. Bij het volgende gesprek zal hij ook wel een goede, misschien niet de juiste, oplossing hebben, maar hij zal toch al een remedie hebben, ik zal het zo zeggen, van "Je moet dat eens proberen of...". Die gaat hier buiten, en dat die eigenlijk tegen de volgende week, dat hij er ook nog mee bezig was.*

Een begeleider die meteen in actie schiet en snel hulp biedt, is erg belangrijk voor ouders in armoede. Een begeleider die als 'redder' in nood optreedt, kan dan ook vrij snel een vertrouwensrelatie met een cliënt opbouwen (Driessens, 2003). Wanneer respondenten geen antwoord krijgen op hun vraag, dreigt onmiddellijk vertrouwensverlies.

*Kimberley: De eerste keer, denk ik, heeft die een uur bij mij gezeten, dat ik echt zei wat er aan de hand was. En die kwam direct met drie, vier oplossingen aan van "Kijk, we gaan dat doen, we gaan dat doen, we gaan dat doen...". Oké, die deed dat, en een week later had ik dat, zoals pampers, zoals kleren, melk.*

*I: En wat deed dat met u?*

*Kimberley: Soms... je gelooft zo in de slechtheid van de mensen, dat je de goedheid niet meer ziet. En op dat moment sta je daar zo... kan je niet eens meer bedankt zeggen, want je beseft dat niet dat dat voor jouw neus staat, dat besef je gewoon niet. En daarna, ja, komt dat besef. En dan is dat "Ella, bedankt".*

*I: Ja. En wanneer wist je dat? Dat dat anders was met X?*

*Zoe: Al de tweede dag, toen begon zij overal te bellen. En ik dacht eerst, "Ik zal vertellen, maar de volgende dag zal zij dat volledig vergeten". Maar de volgende dag heeft zij al naar iedereen gebeld, en naar mij ook. En ik begon in haar vertrouwen te hebben. En ik wist dat zij iets doet. En als ik haar zag, kreeg ik zo een ... werd ik kalmer.*

Een begeleider kan ook initiatief nemen door zelf een cliënt op te zoeken in plaats van te wachten totdat deze naar de dienst komt. Voor sommige respondenten, zoals hoogzwangere vrouwen of vrouwen die pas bevallen zijn, is het zeer welkom, aangezien het voor hen niet gemakkelijk is om zich te verplaatsen. Maar ook andere respondenten appreciëren het wanneer een begeleider aan huis komt, omdat het blijkt geeft van een grote betrokkenheid van de begeleider.

Een extreme vorm van proactief handelen is wanneer een begeleider niet wacht op een vraag, maar zelf contact opneemt met een potentiële cliënt. Dergelijk 'aanklampend' initiatief wordt door respondenten als gepast en welkom ervaren indien de situatie erom vraagt en het blijkt geeft van zorg en betrokkenheid. Veronique getuigt over een begeleider die contact met haar opnam toen ze pas haar kindje verloren had.

*Veronique: Maar Kind en Gezin, die zijn, ik moet zeggen, ja. Want nu ook, met bijvoorbeeld, mijn kindje is uiteindelijk overleden toen ik acht maand en een half zwanger was. En die hebben mij drie, vier keer gebeld, van Kind en Gezin. Terwijl dat ik... Ik had niks gezegd of zo.*

*I: Maar die wisten dat je zwanger was? Je ging daar misschien op controle?*

*Veronique: Nee. Nee, dat is doorgegeven geweest, waarschijnlijk. Nee, dat is doorgegeven geweest. Want ja, die belde mij ineens van Kind en Gezin. Misschien van het ziekenhuis of zo, ik weet het niet juist. En die hebben mij een paar keer gebeld. Dat vond ik wel tof. Dat is tof. Ja, dat is toch tof omdat je dan merkt dat ze...*

### 5.1.6. Stimuleren

Een goede begeleider ondersteunt de zelfredzaamheid van de respondenten. Bij crisissituaties, zoals bij geldnood of ernstige psychologische problemen, is het belangrijk dat een begeleider directe hulp biedt. Maar ook dan vinden respondenten dat een begeleider niet alles uit handen mag nemen. Ze wensen ondersteund te worden in hun ouderrol, zodat ze na verloop van tijd onafhankelijk van de dienstverlening hun kind kunnen opvoeden. Respondenten willen zelf leren hoe ze hun kind beter kunnen opvoeden.

*Jasin: Ofwel is ze geduldiger dan mij. Ik weet het niet. Die kunnen de kinderen beter aanpakken dan wij. Die zijn meer met de kinderen bezig sowieso.*

*I: En leren ze dan ook aan jou hoe je dat zelf ook kan doen?*

*Jasin: Ja, ja, ja, sowieso. Ik heb ook een map. Ik moet meevolgen met de begeleidster. En stel bijvoorbeeld als ik zinnen moet maken, zinnen moet bouwen, of woordjes. De begeleidster zegt altijd "Gebruik de juiste woorden voor de kleine". Niet dat je zegt: "Kom. Weg." Nee, dat moet je niet zeggen. "Kom, mama gaat nu weg". Of "Kom, we gaan nu weg". Zo duidelijke woorden. En zo, hoe moet ik dat zeggen... duidelijke woorden en vooral structuur aan de kleine. Zoals nu zijn we met de tanden bezig. De tandenborstel, tanden poetsen. "Dat moet je niet snel doen", zegt de begeleidster. "Je pakt uw eigen tandenborstel, je pakt uw eigen tandpasta, je geeft de kleine zijn tandenborstel en zijn tandpasta en dan begin je samen met hem." Dus dat helpt goed. Ik heb echt structuur.*

Bij een uithuisplaatsing van hun kind vinden respondenten dat ook zij begeleid moeten worden. Ze kunnen in die periode niet voor hun kind zorgen en willen daarom opnieuw voorbereid worden op hun ouderrol. In een instelling leert hun kind zich immers aan een bepaalde structuur te houden. Wanneer respondenten niet aangeleerd worden hoe ze zelf structuur kunnen bieden aan hun kind, dan valt hetgeen hun kind aangeleerd heeft in de instelling snel weg zodra het opnieuw thuis is.

*Jan: In 't CKG...*

*Nadia: ...at die alles. Alé ja, boterhammen met toespis niet hé.*

*Jan: Dus en dan denk je in u eigen van: "Alé, hoe kan dat nu?". Die eet daar alles, en dan in 't weekend was die thuis en dan denk je: "Hoe brengen jullie dat aan?".*

## 5.2. Relationale competenties

### 5.2.1. Het belang van een menselijke verbinding

Vanuit het perspectief van ouders in armoede zijn inhoudelijke competenties een noodzakelijke maar onvoldoende voorwaarde om te spreken van goede dienstverlening. Zo vertelde Amba bijvoorbeeld dat ze haar begeleider wel deskundig vond, maar hem toch niet alles kon zeggen omdat hij zich afstandelijk opstelde. Ook uit getuigenissen van andere respondenten komt duidelijk naar voor dat een begeleider over relationele competenties moet beschikken om vertrouwen te krijgen. Om goed werk te leveren, moet een begeleider eerst en vooral 'verbinding maken' met de ouder(s). Respondenten spreken over een 'klik' met de begeleider: ze voelen quasi meteen dat het goed zit. Reeds in een eerste ontmoeting/contact wordt de begeleider getaxeed. Als er dan een basis van vertrouwen ontstaat, kan er verder worden gewerkt.

*Nadine: En ja, vertrouwen moet er zijn sowieso. En ook...*

*I: En hoe krijg je dat dan, vertrouwen?*

*Nadine: Ik weet niet, ik denk dat dat, dat je dat gewoon al ziet bij de eerste of de tweede keer dat je iemand ziet.*

*I: Hoe zie je dat?*

*Nadine: Ja, ik weet dat niet, dat voel je. Ik kan dat niet echt uitleggen, maar bij haar heb ik dat gevoel, ik had dat direct.*

*Eko: Yah, so we are talking about Freya, that she can communicate well. You feel free. There are some people were you see them, you just feel free. Yah, so she's somebody like that. That you can talk to.*

De manier waarop een begeleider in relatie treedt met ouders, is van groot belang. Menselijkheid staat hierbij voorop: een goede begeleider gaat in een mens tot mens relatie gaan staan en verschuilt zich niet in een professionele rol.

Respondenten vinden het belangrijk dat zij zelf een vertrouwensband voelen met de begeleider, maar nog gevoeliger zijn ze voor de relatie tussen hun kinderen en de begeleider. Wanneer ze merken dat hun kind zich goed voelt bij een begeleider, dan voelen ze zichzelf ook op hun gemak en hebben ze vertrouwen.

*Annemie: Het is ook zo dat hoe de band met de kinderen is, dat is voor mij ook wel heel belangrijk. Als de kinderen er zich goed bij voelen, ja, dan voel ik mij ook goed in mijn vel.*

*I: Dus, het grootste verschil tussen een hulpverlener die je heel graag hebt en een hulpverlener die je minder graag hebt, dat is hoe dat ze met de kinderen omgaan?*

*Annemie: Ja, voor mij is het belangrijker dan, het is wel cru dat ik dat zo moet zeggen. Maar als een kind zich er niet goed bij voelt, ja, dan weet je dat je ook niet gaat geholpen worden.*

*I: Maar je zegt "Als ik ze beter ken". Wat moet ze dan doen om gekend te zijn?*

*Sandra: Alé, als mij dochter daar eigenlijk gelukkig is. En ik zie dat...*

*Walter: Ik bedoel, dat hangt af van mijn kind.*

*Sandra: Als mijn kind daar geen klachten over heeft, dan vind ik van oké die mensen zijn goed en betrouwbaar.*

*Walter: Als we toen zagen van ze is blij aan het spelen, zoals nu bijvoorbeeld, dan is dat genoeg hé. Ze zal het ons zelf wel zeggen.*

### 5.2.2. Actief luisteren

Actief luisteren betekent in de eerste plaats een actieve luisterhouding aannemen: het gaat over iemand die oogcontact maakt, vriendelijk is, goed luistert en gerichte vragen stelt om de situatie beter te begrijpen.

*Veronique: Die was veel socialer in de omgang en die beziet u, die praat tegen u: "Je bent een persoon, je bent een mama met kindjes. En het kan soms eens moeilijker zijn, maar weet je, wij zijn er om u te helpen".*

*I: Ja. En dat is een moeilijke vraag, maar kan jij benoemen wat er aan Linda of in Linda is, dat je zag van 'Die kan ik vertrouwen'? Kan je benoemen wat dat juist is?*

*Zoe: Ik weet het niet. Toen ik vertelde, luisterde zij zeer aandachtig (...) Zij is... ja, zij glimlachte altijd, zij is zeer goed. Zij vroeg toen "Hoe is het met het meisje? Hoe eet zij? Hoe beweegt zij? Alles met haar in orde?" Dus veel vragen. En zij is altijd vriendelijk, gemakkelijk in de omgang en zij vroeg toen "Hoe gaat het met u?", dus met mij, en hoe voelde ik mij.*

Begeleiders kunnen een veilige ruimte creëren waarin respondenten hun mening durven uiten. Door negatieve verhalen en ervaringen durven ouders niet altijd vrijuit te spreken. Ze hebben geleerd dat er geen rekening wordt gehouden met hun mening en vanuit dit gevoel van machteloosheid hebben ze besloten niet meer alles te vertellen. Of ze ervoeren dat hun woorden op een negatieve manier geïnterpreteerd werden of dat hun problemen hen persoonlijk aangerekend werden. Sommige begeleiders volgen te snel hun eigen oordeel. Anderen laten de ouders wel aan het woord, maar horen

enkel datgene wat ze willen horen en interpreteren het gezegde zodanig dat het past binnen hun voorgevormd oordeel.

*I: En, hoe zie je dat, dat zij niet luisteren?*

*Leticia: Is niet dat zij niet luisteren. Zij niet begrijpen mij. (...) Ze willen mij begrijpen, en ze begrijpen een deel, maar die andere deel zij (...), zij zien een beetje (houdt de handen naast de ogen)...*

*I: Met oogkleppen op?*

*Leticia: Ja, oogkleppen echt. Ik vind dat, ja dat is de situatie.*

*I: Ze kijken niet naar heel uw situatie, gewoon zo naar één stukje?*

*Leticia: Eén stukje of zo ja. Ze zijn een beetje "closeminded" voor mij, ja.*

Respondenten vinden het belangrijk dat begeleiders hen met een open houding en zonder vooroordelen benaderen. Begeleiders moeten naar hen luisteren en moeite doen om hen, hun huidige situatie en hun achtergrond te leren kennen, om zo te begrijpen waarom ze het moeilijk hebben met hun kind en waarom ze de dingen aanpakken zoals ze nu doen.

*Kimberley: Het enige wat ik eigenlijk nog wil zeggen, en dat is in het algemeen, van... Naar u toe ook: Als je mensen voor u hebt, vel geen oordeel. Luister naar de mensen, luister van waar dat die komen, hoe dat het komt dat die dingen meemaken, en dat die zijn gelijk als ze zijn. Dat het gewoon een beetje menselijk is, en een beetje warmte zien. En daarmee ga je echt heel, heel, heel ver komen. En dat zeg ik tegen iedereen. Dat is echt... Toon gewoon 'Ik ben ook mens, en ik voel aan hoe het is.' Niet van... Nee, gewoon open en... Wie dat je ook voor je hebt. Je weet dat nooit wat de achtergrond is, en... Dat is echt waar. Dat heb ik geleerd. Ik zeg dat tegen veel mensen, van 'Stel u anders op.'*

In de getuigenissen van de respondenten worden steeds dezelfde vooroordelen van begeleiders benoemd. Een eerste vooroordeel waar ze op botsen is dat zij slechte ouders zijn die niet goed voor hun kind (kunnen) zorgen. Ze krijgen deze stempel op basis van hun penibele leefsituatie ("mensen in armoede kunnen niet goed voor hun kind zorgen"), op basis van een bepaalde diagnose ("mensen met ADHD, autisme, borderline, ... zijn geen goede ouders") of omwille van fouten die ze in het verleden gemaakt hebben. Respondenten vinden dat begeleiders de problemen gekoppeld aan hun leefsituatie of diagnose overdrijven en onvoldoende zien welke inspanningen ze leveren om iets aan hun problemen te doen en om ondanks hun problemen goed voor hun kinderen te zorgen. Daarnaast vinden ze het stigmatiserend wanneer begeleiders hen blijven wijzen op fouten uit het verleden. Ze erkennen dat ze fouten gemaakt hebben, maar willen nu het beste doen voor hun kind. Deze vooroordelen hebben tot effect dat respondenten niet de gewenste hulp krijgen. Begeleiders richten zich te veel op hen in plaats van op hun kind of ze gaan te snel over tot plaatsing van kinderen in plaats van ondersteuning thuis te bieden.

*Marjan: Ja ik kon niet met die dokter overweg. Dat was ook zo een dokteres die eigenlijk ook niet luisterde, die had dan zoiets van: "Ja, 't is allemaal de fout van de mama" en dat wrong nogal bij mij.*

*I: En zei ze dat ook tegen u: "Dat is uw schuld"?*



*Marjan: Jaja, dat staat ook in het verslag.*

*Annie: Mensen met ADHD zijn geen goede ouders volgens de jeugdrechtbank. (...) Mensen met ADHD of Asperger, mensen met autisme en een hoog IQ, zijn geen goede ouders voor een kind (...) of mensen met psychologische achtergrond, die ooit al psychologische hulp hebben gehad, die het eens moeilijk hebben gehad. Ik vind dat sterk dat mensen in de psychiatrie hulp gaan zoeken. Dus beter dat dan in de maatschappij als een gebroken mens, of weet ik veel wat, of met een psychologische ziekte rond te lopen. Ik vind dat sterk.*

Een tweede vooroordeel waar respondenten mee te maken krijgen, is dat ze ongeruste ouders zijn die zich zorgen maken om niets. Ze krijgen te horen dat ze overbezorgd zijn of problemen uit hun verleden projecteren op hun eigen kinderen. Het resultaat is altijd hetzelfde: mensen voelen zich niet geholpen.

*I: Ja. En kan je dat aan die juf zeggen op één of andere manier, van "ik vind dat je te weinig naar mij luistert"?*

*Kimberley: Ja, dan zegt zij dat wij overbezorgde mama's zijn.*

*Marjan: Ik had echt een vermoeden van seksueel misbruik. Ik heb toen gebeld naar X. Nu ja, daar kenden ze mij van mijn geschiedenis dan, dus ik heb ook heel mijn verhaal gedaan en gezegd van: "Kijk ik heb dat vermoeden". En die hebben toen geantwoord zo van "Mevrouw, sorry, maar wij gaan dat niet opnemen want jij projecteert". (...) "Jij projecteert uw leven nu op uw dochter".*

*I: Dus die geloofden niet wat je zei?*

*Marjan: Nee, dus daar is ook niet verder op ingegaan.*

Respondenten vinden het belangrijk dat begeleiders hun vraag wel au sérieux nemen. Ze zijn ervan overtuigd dat zij met hun ouderinstinct het beste aanvoelen wanneer er iets met hun kind scheelt. Respondenten vinden het daarom belangrijk dat begeleiders luisteren naar hun bezorgdheden en proberen te begrijpen waar die ongerustheid vandaan komt.

*Annie: Ongerste ouders zijn niet altijd ongeruste ouders. Die kunnen het soms ook eens bij het juiste eind hebben, want die weten het soms beter dan de professionele hulp. Die zijn dag en nacht bij hun kind.*

*I: Ja.*

*Annie: Die voelen dat, wij hebben zo een instinct als ouders.*

*Wouter: Die gaat niet af op het zicht van het kind, die luistert eerst.*

*Annie: Die luisterde echt naar de ouders. Dat was echt een arts die betrokken was en niet direct het etiket op de ouders plakte van 'ongerste ouders'. Die zocht naar de achterliggende reden of zocht tot ze oplossingen vond.*

*Wouter: Die zocht samen, die ging geen kind opnemen, die ging samen zoeken naar oplossingen. Alles onderzoeken, alle oplossingen zoeken.*

*Annie: Die betrok de ouders erbij.*

Respondenten vinden het belangrijk dat begeleiders zich een beeld vormen van het probleem door te luisteren naar de ouders. Tegelijkertijd moeten zij er ook rekening mee houden dat het niet voor alle

ouders in armoede even gemakkelijk is om over hun problemen of geschiedenis te praten. Vertellen betekent voor sommigen allerlei negatieve gevoelens terug oprakelen. Respondenten vinden het dan ook belangrijk dat begeleiders respect hebben voor wat zij wel en niet willen zeggen en hen niet dwingen om altijd opnieuw alles te vertellen.

*Jan: En dan wordt ook de vraag aan mij gesteld zo van: "Als je het wil zeggen, dan zeg je het, als je het niet wil zeggen, oké dan zeg je dat ook niet". Het is niet van dat die zeggen van...*

*Nadia: "Nu moet je 't zeggen".*

*Jan: "Ik wil van A tot Z gewoon uw levenslijn weten". Ja, jij kunt die vraag stellen en dan zeg ik: "Nee".*

*I: Je moet u niet forceren?*

*Nadia: Wij voelen ons daar eigenlijk wel goed in, omdat zij zeggen eigenlijk dat, wij kunnen zeggen tot hoe ver zij kunnen gaan.*

*Nadia: Dat zeggen ze zelf ook altijd wel: "Je moet het verleden achter u laten". Maar hoe kan je het verleden achter u laten als ze 't elke keer opnieuw oprakelen?*

*I: Vind je dat ambetant dat je zo elke keer alles opnieuw moet vertellen?*

*Nadia: Ja. Dat is vervelend. (...) Ja, dat is eigenlijk zo, je probeert dat dan een plaats te geven maar ja. Als er dan iemand nieuw komt, moet je dat terug oprakelen.*

### 5.2.3. Communiceren

Respondenten vinden het belangrijk dat ze de begeleider goed begrijpen, zodat ze de dienstverlening kunnen volgen en ook vragen kunnen stellen. Dat respondenten het zo belangrijk vinden om de begeleider te begrijpen, blijkt trouwens uit hun inzet: ze proberen Nederlands te leren, ze zoeken thuis de betekenis van professionele termen op of zoeken de vertaling van woorden om vragen te kunnen stellen.

*I: En hoe is jouw contact met dokter X?*

*Radka: (lacht) Hij verstaat mij niet, ik versta hem niet. Hij geeft me zijn verslagen wat ik moet krijgen van hem en ik breng die naar Kind en Gezin en daar leggen zij alles uit.*

*I: Dus jij kan hem geen vragen stellen?*

*Radka: Nee.*

*I: Vind je dat erg?*

*Radka: Ja.*

*Zoe: Als ik iets wilde zeggen, bijvoorbeeld hier doet het pijn... alles vroeg ik. Ik schreef dat zelfs op om niet te vergeten. En dan stelde ik al mijn vragen en zij legde alles uit.*

*I: En deed zij dat dan in het Nederlands? Of hoe ging dat met die vrouw?*

*Zoe: Ja, Nederlands. Ja, ik keek thuis in mijn woordenboek. En de woorden die ik niet kende schreef ik op om de volgende dag te zeggen. En zij begreep me, zij legt uit.*

Verschillende respondenten geven aan dat begeleiders best geen te moeilijke woorden, geen vakjargon zoals medische of psychologische termen, gebruiken. Zij vinden dat begeleiders de taal van de gewone

mensen moeten spreken. Respondenten durven niet altijd uitleg vragen, omdat ze denken dat dit raar overkomt. Maar ook respondenten die wel uitleg durven vragen, krijgen niet altijd meer verduidelijking.

*Leen: Die vorige, dat was soms: "Wat zegt dat mens nu?". En deze, die spreekt gewoon duidelijk Nederlands, die gebruikt geen moeilijke woorden.*

*I: Awel, gelijk dat je dat zo zegt van, dokters die hebben soms zo 'n heel ander taaltje, is dat bij hulpverleners soms ook zo van, ja die praten maar veel versta ik daar niet van?*

*Marjan: Nu, op X had ik dat wel, had ik wel dat gevoel, want alé... Mijn oudste die heeft PSST of zoiets, dat ik ook zoiets had van: "Wow, van wat is dat de afkorting?", maar ik heb het antwoord niet gekregen, ik heb uiteindelijk zelf moeten opzoeken wat dat het is.*

*I: Vind je dat moeilijk om te vragen als je iets niet verstaat?*

*Marjan: Nu, ik heb het gevraagd: "Wat is PSST?" en "Ja, maar ja, dat is zo een term die wij nu plakken op uw dochter eigenlijk", maar ik heb eigenlijk nooit het antwoord gehad.*

*I: Vind je dat belangrijk dat bijvoorbeeld...?*

*Marjan: Ja, dat moet toch verstaanbaar zijn? Alé, ik ben geen dokter, ik ken al die medische termen niet. (...) Dokters en hulpverleners zouden eigenlijk in de taal van de gewone bewoner moeten praten.*

Een begeleider hoeft niet noodzakelijk Algemeen Nederlands te spreken, dat mag ook dialect zijn. Het belangrijkste voor respondenten is dat ze de begeleider kunnen verstaan. Sterker nog, soms voelen respondenten zich meer op hun gemak wanneer er dialect wordt gesproken. Bij begeleiders die Algemeen Nederlands spreken, voelen respondenten zich soms gedwongen ook Algemeen Nederlands te spreken. Hierdoor kunnen ze niet volledig zichzelf zijn, ze moeten zich forceren om zich op een 'deftige' manier uit te drukken.

*I: En hoe heb je graag dat zij tegen u spreken? Want ik weet, hulpverleners die hebben zo een ander taaltje.*

*Nadia: Ja, dat is Chinees.*

*Jan: Gewoon dat wij het verstaan, voilà. (...) Mij speelt dat geen rol dat er iemand een gesprek aangaat en dat is zo plat als het maar kan. Als ik dat versta, is dat meer dan genoeg. Voilà. Dat moet niet proper aankomen, belange niet.*

*Nadine: Die van het CKG ja, dat waren al meer mensen die proper Nederlands spraken en ja, dat was dan helemaal iets anders. Maar ik voelde mij daar, alé, die waren vriendelijk, maar dat was soms zien hoe dat je iets zei of... Want dat is voor mij dan heel moeilijk, dat je dan zo correct proper Nederlands moet, dan moet je soms zien wat dat je zegt. En bij haar is dat niet.*

*I: Bij haar moet dat zo niet?*

*Nadine: Nee. Dat is plezant. (...) Dat is plezanter voor mij, dan kan ik m'n eigen zijn. Anders moet, ja, dan ben je ook u eigen, maar dan moet je u al meer gaan forceren om een uitleg te gaan doen dan anders.*

Respondenten met een buitenlandse herkomst spreken en begrijpen niet altijd (goed) Nederlands, toch willen ook zij graag de begeleider begrijpen. Ze zijn blij als begeleiders zich naast het Nederlands ook verstaanbaar kunnen maken in een taal die de respondent wel goed begrijpt of dat er op een dienst naast Nederlandstalige begeleiders ook anderstalige begeleiders werken.

*I: And he spoke English?*

*Numa: Yes.*

*I: You think it's important that your doctor speaks English?*

*Numa: Yes, it's good.*

*I: If he didn't speak English, would you go to another doctor?*

*Numa: Yes, because I could not understand anything. I don't know another language, so it would be complicated. So it is good.*

*I: Dat wegen en meten gebeurt meestal door vrijwilligers. En hoe is het contact daarmee?*

*Serva: Heel goed. Ze hebben zelfs Turkse en Marokkaanse helpers daar. Voor mama's die geen Nederlands...*

*I: Ah ja. En vind je dat belangrijk?*

*Serva: Ja, ik vind dat heel belangrijk. (...) Want m'n eigen familie en mijn schoonzussen, die kennen geen Nederlands. Ze vroegen mij altijd of ik mee kon. Nu heb ik twee kinderen, dat is wel wat moeilijker. Maar toen ik geen kinderen had, ging ik wel met hen mee. Maar nu is het wel makkelijker voor hen, want ze vertalen in het Turks de ziekte, of het probleem aan de Turkse mama... aan de Turkse vertaalster. Zij vertaalt dat dan in het Nederlands aan de dokter of verpleegster.*

Respondenten van buitenlandse herkomst appreciëren het wanneer begeleiders die hun moedertaal niet machtig zijn toch veel moeite doen om zich op een andere manier verstaanbaar te maken, bijvoorbeeld door te herhalen, uit te beelden, ... Ze vinden het belangrijk dat een begeleider evenveel tijd en moeite in hen investeert als in cliënten die wel een taal spreken die de begeleider machtig is. Op momenten dat dit niet gebeurt, voelen ze zich echt een buitenlander.

*Radka: Ook als er geen tolk is, ik begrijp dan niet wat ze zeggen. Maar ze leggen zo uit, op zo een manier leggen die verpleegsters uit, dat ik het toch versta.*

*I: Hoe doen zij dat dan?*

*Radka: Zij herhalen meerdere keren, als ik iets niet begrijp, dan zeggen ze nog eens en nog eens.*

*I: Gebruiken ze soms foto's?*

*Radka: Soms tonen ze als er bloed getrokken moet worden, dan tonen ze het.*

Respondenten waarderen het ook dat begeleiders niet rond de pot draaien maar op een directe manier met hen communiceren, door te zeggen wat ze denken. Respondenten willen dat een begeleider open is, zodat ze weten wat ze aan hem of haar hebben.

*Jan: Ik ben blij met degene die we nu hebben als jeugdrechter.*

*Nadia: Ja, die is veel opener en die staat ook wel dicht bij u. Alé, ja, zo heb ik dat gevoel toch.*

*I: Wat bedoel je daar juist mee, "opener"?*

*Nadia: Die zegt hoe dat hij het denkt.*

#### **5.2.4. Empathisch vermogen**

Een goede begeleider heeft oog en respect voor de gevoelens van de respondenten. Hij of zij kan

oprecht met ouders meeleven en meevoelen. Ze spreken over “mensen met een hart” en “menselijke begeleiders”.

*I: En hoe... Ja, ik vraag mij dan af “Hoe komt dat dan, dat het hier zo gemakkelijk gaat?”.*

*Kimberley: Dat is het verschil van mensen hun hart.*

*I: Dat is het verschil van mensen hun hart?*

*Kimberley: Dat moet je mij niet leren, want dat is zo. Mensen, die hebben een hart, en die voelen mee met andere mensen en die proberen te helpen waar het kan. En je hebt mensen, die mensen nog dieper duwen dan ze al zitten, die zoiets hebben van “Het is niet mijn probleem.” Alé, ja, dat is een heel groot verschil... de menselijkheid is soms heel ver te zoeken.*

Een vaak voorkomend gevoel bij respondenten is het gevoel minderwaardig te zijn omdat ze hulp moeten zoeken. Het vormt een bedreiging voor hun eigenwaarde wanneer ze hulp krijgen zonder iets te kunnen teruggeven. Een goede begeleider heeft ook hier oog voor en probeert de ouder te helpen zijn/haar eigenwaarde te behouden en ouders de mogelijkheid te bieden iets terug te doen. Iets kunnen geven aan de begeleider is een belangrijke bron van veerkracht (Van Regenmortel, 2009). Dat ‘geven’ kan een kleine symbolische bijdrage zijn. Maar het is ook mogelijk ouders te activeren in de dienstverlening zelf, bijvoorbeeld door hen als vrijwilliger te laten helpen. Activering mag echter geen voorwaarde voor dienstverlening worden. Voor sommige ouders in armoede is het namelijk niet mogelijk om een dergelijk engagement op te nemen.

*Kimberley: Ik ben iemand die heel erg bereid is iets terug te doen als ze voor mij ook iets doen.*

*Eline: Want vanaf januari begint daar in het lager dat je mee leesmama kunt worden of zo.*

*I: Ja. En wil je dat wel doen?*

*Eline: Als ik dan nog niet werk, dan wil ik dat wel. Alé, ik vind dat ook plezant. Voor de jongens is dat ook plezant.*

### 5.2.5. Samenwerken

Voor alle respondenten is het belangrijk te kunnen participeren. Het is niet gemakkelijk om een deel van de opvoeding aan iemand anders over te laten en ze willen dan ook graag zoveel mogelijk betrokken worden. Als ouders mee zeggenschap hebben, begrijpen ze de dienstverlening ook beter.

*Annie: En dan is het ook niet plezant voor de ouders. Want zij geven eigenlijk toch een deel van de opvoeding, van het leven van hun kinderen aan iemand anders. En dat is al niet eenvoudig om die klik te maken, dat besef te maken, en ja... dat kan ik daar alleen maar toejuichen dat wij ook daarbij betrokken worden, dat we niet het gevoel hebben: “Kijk ze zijn met mijn kind bezig en ik sta daar en ja... ik word gewoon genegeerd hé”, of “Ik word gedwongen”.*

Respondenten verschillen in de graad van participatie die ze wensen. We spreken over 'meeweten', 'meedenken' en 'meebeslissen'.

- **Mee-weten**

In sommige situaties vinden ouders het vooral belangrijk dat de begeleider voldoende informeert. Ze willen weten hoe hun kinderen zich gedragen en hierover zowel op formele als informele contactmomenten worden geïnformeerd. Een contactschriftje of een agenda zijn gekende instrumenten, al geven respondenten vaak de voorkeur aan een persoonlijke babbel met de begeleider.

*Jasin: Ik hoef het niet te vragen, ze zegt dat onmiddellijk. "Kijk, mama, X heeft goed gegeten" of "X heeft slecht gegeten" of "X heeft weinig geslapen" of "X gaat nu slapen, mama". Ik hoef dat niet te vragen, ze zegt dat automatisch.*

Wanneer een begeleider een bepaalde vorm van hulp wil proberen of met andere begeleiders wil overleggen, willen ouders dat dat eerst aan hen wordt gevraagd. Ze willen geen begeleider die dingen achter hun rug doet en willen absoluut kunnen vertrouwen op het beroepsgeheim van de begeleider.

*I: En wat zorgt ervoor dat je deze begeleider kunt vertrouwen en andere hulpverleners niet?*

*Nadine: Ja, je zegt er iets tegen en je weet automatisch dat dat bij hem blijft. En ja, dingen die moeten gezegd worden, die worden gezegd, maar dingen die niet moeten gezegd worden, die worden ook niet gezegd. Dat blijft bij hem, dat blijft in vertrouwen.*

*Walter: Dus wij wisten direct: "Oké, die staan echt op het beroepsgeheim" en dat apprecieer ik alleen maar. Want wij hebben andere instanties gehad die er echt los over gingen, dingen doorzeggen aan derden zelfs, die totaal niets te maken hadden met de hulpverlening of zo.*

*I: Ja. Wat vind je er dan van als ze dat zo doorzeggen?*

*Walter: Dat ze een klacht aan hun heen hebben van mij. Ik vind dat echt erg.*

*Annie: Ja, dat vind ik inderdaad ook niet politiek correct. Beroepsgeheim bestaat voor iets, hé. En dat mag echt absoluut niet geschonden worden. (...) Dat doe je niet, dat is beroepsgeheim. Je moet daar echt wel kunnen op vertrouwen. Want als een organisatie een beroepsgeheim verbreekt, dan kan je die ook niet meer vertrouwen, dan is dat vertrouwen zoek. Dan is er een breuk en kan je daar niet meer mee samenwerken.*

- **Mee-denken**

Sommige respondenten vinden het belangrijk dat een begeleider hen laat mee-denken over de aard van het probleem en over mogelijke oplossingen. De observaties van de begeleider kunnen immers verschillen van de observaties van de ouders, aangezien observeren altijd ook interpreteren is. Wanneer de begeleider enkel zijn interpretaties volgt, zonder ook de ouders te horen, dan krijgt hij/zij geen correct beeld, aldus Annie.

*Annie: Die observeren inderdaad. Maar iemand anders heeft een andere observatiestijl dan jij bijvoorbeeld. Want observeren is kijken wat de mensen doen, maar je kent ook interpretatie?*

*I: Ja.*

*Annie: Maar jij interpreteert iets anders dan wat X zou interpreteren. Maar ze gaan voort op dat verslag van de interpretatie, observatie.*

*I: Ja.*

*Annie: Waardoor je geen correct beeld krijgt, hé.*

- **Mee-beslissen**

In bepaalde situaties willen ouders mee-beslissen over de hulp aan hun kinderen. Zeker bij een uithuisplaatsing vinden respondenten dat begeleiders meer met hen zouden moeten overleggen. Als een plaatsing echt nodig is, willen ze mee kunnen beslissen in welke instelling hun kind geplaatst zal worden.

*Anja: Dat vind ik wel super zo'n oplossing. Dat ouders begeleid worden, dat kinderen daar niet meer zo dwingend geplaatst worden. Dat er eerst wordt overlegd met de ouders en de CKG's én de jeugdrechtbank.*

*I: Ja.*

*Anja: Dat er echt wel een gesprek komt, dat de ouders daarin begeleid worden en niet zomaar de kindjes wegpakken. Want een CKG, die vangen de eerste klappen op van agressieve ouders die niet begrijpen van...*

*Partner: En dan worden die vaders daar nog eens op afgerekend.*

*Anja: En dan worden die ouders daar ook nog op afgerekend, terwijl ik die emotie heel goed begrijp.*

*Anja: Die snappen dat niet, hé. Waarom blijven die dat doen? Waarom is er geen dialoog... alé, waarom is er geen dialoog met de ouders mogelijk? Waarom is dat: "Knip, ik ben hier God, of wat"?*

*I: Ja, je hebt echt het gevoel dat ze u niet begrijpen, hé? Want...*

*Anja: (onderbreekt) Maar ik ben onzichtbaar.*

*Partner: Ouders bestaan niet.*

*Anja: Ouders bestaan niet. ...Ik heb ooit eens gesprek gehad met iemand van – hoe heet dat? Zo die lijn... Comité, niet Comité P maar de jeugd... De Jo-lijn! Ja, dat was 't! En die zei tegen mij dat er in Gent veel minder jeugdzaken, maar hoe komt dat?*

*Partner: Door de dialoog.*

*Anja: "Want die gaan in dialoog met de ouders, die zoeken samen oplossingen."*

*Partner: In Mechelen...*

*Anja: In Mechelen waarschijnlijk ook.*

*Partner: Mechelen ook, ik zit ook bij jeugdrechtbank Mechelen voor X.*

*Anja: Maar wat doet Antwerpen? "Knip, kind weg" en dan pas gaan ze misschien eens in dialoog met de ouders.*

*Partner: Te laat.*

*Anja: Te laat! Je moet éérs in dialoog gaan!*

*I: Als die begeleider stappen onderneemt, bijvoorbeeld iets nieuws aanleren aan uw dochtertje of zo, houden ze u daarvan op de hoogte?*

*Leen: Dat doen ze altijd, maar ze zorgen altijd... hun eerste punt is dat de ouders nog altijd het meeste toezicht krijgen. Als ze bijvoorbeeld iets nieuws proberen, dan vragen ze dat altijd aan de ouders ook, of dat goed is dat ze iets anders proberen.*

*I: En luisteren ze dan naar u als je je mening geeft? Dus als jij zou zeggen: "Nee, ik vind dat niet oké"?*

*Leen: Dan zeggen ze "Oké dan, dat is niet erg". Dan zeggen ze: Dan zullen we eens naar een andere manier pakken zodat dat wel lukt.*

*I: En als je nu zelf zoiets had van: "Ik wil niet dat hij dit krijgt, of dat dat gebeurt", werd daar ook rekening mee gehouden?*

*Annie: Ja... nee, ze houden daar wel rekening mee, maar als het echt wel nodig was, probeerden ze dat uit te leggen, gerust te stellen, te zeggen: "Ja, maar dit is echt wel noodzakelijk".*

*I: Ja. Dus je kreeg wel voldoende uitleg waarom er iets gebeurde?*

*Annie: Ja, zij hebben nooit iets beslist achter mijn rug of zo, ze hielden echt super rekening met de ouders.*



## 6. ALGEMEEN BESLUIT

In opdracht van de Koning Boudewijnstichting voerde het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote-Hogeschool een kwalitatief onderzoek uit naar de beleving en de verwachtingen van autochtone en allochtone kansarme ouders met betrekking tot voorzieningen, begeleidingsinitiatieven en scholen in de prenatale periode en voor (ouders met) kinderen van 0 tot 6 jaar.

Op basis van diepte-interviews met 31 respondenten en 2 focusgroepen, analyseerden we de redenen voor het gebruik van voorzieningen, de positieve en negatieve ervaringen met voorzieningen en zochten we naar voorstellen tot optimalisering van hun werking voor deze kwetsbare doelgroepen.

De specifieke leefwereld van gezinnen in armoede tekent hun kennis en gebruik van diensten. Verstrikt in een kluwen van elkaar versterkende problemen op verschillende levensdomeinen, ervaren ze continu stress en onzekerheid. Ze hebben vaak het gevoel er alleen voor te staan en geen greep meer te hebben op hun eigen leven. De angst en ervaring van controleverlies brengt een sterk wantrouwen tegenover de buitenwereld, diensten en professionele begeleiders met zich mee.

Daarnaast is ook een cultuur van het zwijgen werkzaam. Het ervaren gebrek aan maatschappelijke invloed maakt dat ouders in armoede al te vaak berusten in hun situatie. Ze hebben geleerd zich tevreden te stellen met het weinige dat ze hebben. Daarom kwamen onze vragen naar voorstellen tot verbetering hen vreemd voor. Taal geven aan hun verwachtingen, nadenken over veranderingspistes was voor velen een nieuwe ervaring.

Naast gevoelens van minderwaardigheid en het kenmerkende laag zelfbeeld, staat echter ook de sterke weerbaarheid of veerkracht van ouders in armoede. Zorgen voor een betere toekomst voor hun kinderen is het levensproject van vele ouders in armoede. Vele respondenten kenden zelf geen zorgeloze kindertijd maar wel een levensloop waarin van jongsaf aan heel wat diensten een belangrijke rol speelden. Nu zelf ouders, ontzeggen ze zichzelf allerlei zaken omdat ze hun kinderen alles willen geven. Materiële problemen baren hen echter

soms zoveel kopzorgen dat er onvoldoende tijd en energie overblijft voor de kinderen. Ze voelen zich tekortschieten in hun rol van ouder en voelen zich schuldig omdat ze hun kind(eren) geen zorgeloos bestaan kunnen bieden. Net omwille van hun kinderen zetten ze toch de stap naar voorzieningen voor zorg en onderwijs, vaak met de angst verkeerd begrepen te worden of hun kind door een plaatsing te verliezen.

Deze specifieke leefsituatie en de daardoor getekende 'binnenkant' van ouders in armoede, is bepalend voor hoe ze tegenover deze initiatieven voor zorg en onderwijs staan en reageren. Tal van concrete ervaringen met als negatief maar ook als positief ervaren begeleiding werden met ons gedeeld. Uit die zeer verschillende verhalen van mensen, die een leven in armoede gemeenschappelijk hebben, konden we patronen in gevoelens en ervaringen ontwaren. Die patronen geven we weer in dit samenvattend besluit.

*Met welke vragen zetten ouders in armoede de stap naar welzijns- of gezondheidsvoorzieningen?*

Ouders in armoede zijn bezorgd over de gezondheidssituatie en de evolutie van hun kind. Om dit te kunnen opvolgen, gaan ze naar Kind en Gezin en waarderen ze ondersteunende gesprekken met een kinderverzorgster of een kleuterjuf. Wanneer ze aanvoelen dat evidenties van begeleiders voor hen niet duidelijk zijn, stellen ze ook opvoedingsvragen. Soms maken ze zich ook zorgen over het gedrag van hun kind. Ze willen dan hun kind laten onderzoeken, zodat ze weten wat hun kind nodig heeft en ze naar gerichte ondersteuning of begeleiding kunnen zoeken.

Om hun ouderrol ten volle te kunnen opnemen, hebben ouders in armoede vaak nood aan financiële of materiële hulp of praktische ondersteuning. Dit kan in de vorm van kinderopvang of huishoudelijke hulp zijn. Een begeleider voor hun kinderen, die ook aandacht heeft voor hun specifieke noden als ouders, die tijd neemt om te luisteren naar hun verhaal, die betrokkenheid toont bij hun leefsituatie en samen met hen naar oplossingen zoekt, wordt daarom bijzonder gewaardeerd.

*Wat zijn de redenen waarom ouders in armoede geen beroep doen op diensten, voorzieningen en initiatieven?*

De belangrijkste drempels blijken de angst om als ouder te falen, de angst om hun kinderen te verliezen en het algemene wantrouwen in dienstverleners. Ouders in armoede willen in de eerste plaats zelf hun kinderen opvoeden en hen geven wat ze zelf in hun kindertijd gemist hebben. Ze hebben weinig vertrouwen in voor hen 'vreemde' mensen die voor hun kind moeten zorgen. Dit verklaart voor velen waarom ze liever geen gebruik maken van een onthaalmoeder of een crèche en waarom ze zelfs de stap naar de kleuterschool zo lang mogelijk uitstellen. 'Je kind moeten loslaten' of 'het gevoel hebben ze zelf niet te kunnen bieden wat ze daar bieden', zijn pijnlijke ervaringen. Ook de angst voor plaatsing van hun

kinderen vanuit het eigen plaatsingsverleden of de confrontatie met de plaatsing van kinderen in de nabije omgeving, verklaart waarom verscheidene ouders zich ver van voorzieningen proberen te houden. Ze vrezen dat hun vraag verkeerd kan worden geïnterpreteerd waardoor ze de controle over het geheel verliezen. Deze drempels worden vaak verwaarloosd omdat ze voor middenklasse-verzorgers en –begeleiders onherkenbaar zijn.

Daarnaast zijn er de meer gekende drempels, die via verhalen nog verder geconcretiseerd worden. Evident lijkt de gebrekkige kennis van het dienstverleningsaanbod. Vooral de perinatale dienstverlening blijft voor vele (toekomstige) ouders in armoede onbekend.

Ook de kostprijs van dienstverlening vormt een belangrijke hinderpaal. Terugbetalingssystemen zijn voor mensen in armoede ontoereikend omdat ze de dienstverlening niet kunnen voorschieten. Vele paramedici die werken op zelfstandige basis (logopedisten, psychologen), vragen een te grote eigen bijdrage en de instanties met gratis dienstverlening of een lage kostprijs hebben vaak lange wachtlijsten. In de zoektocht naar kinderopvang of een school in de buurt, bij de nood aan een diagnose van een bijzonder probleem, ervaren ze deze drempels extra.

*Wat kan hen motiveren om meer gebruik te maken van deze diensten, voorzieningen en initiatieven?*

De stap naar dienstverlening wordt gemakkelijker gezet als ze er mensen persoonlijk kennen, als ze mensen ontmoeten met positieve verhalen over deze dienst, als ze doorverwezen worden door begeleiders die ze vertrouwen.

Wanneer ze uiteindelijk toch de stap zetten naar een voor hen onbekende dienst, is het eerste onthaal van primordiaal belang. Een respectvol, warm onthaal doet hen terugkomen. Een positieve basishouding van de onthaalmedewerker, die hen laat voelen dat ze welkom zijn, die zichzelf en de dienst op een rustige en vriendelijke manier voorstelt en tijd neemt om naar hun vraag te luisteren, is daarbij onontbeerlijk. Maar ook de infrastructuur of de inrichting van een dienst kan uitnodigen of afschrikken. Een loket met een 'glasbarrière' schrikt af. Een dienst die hen een gevoel van veiligheid biedt door privacy te garanderen en vertrouwelijke gesprekken toe te laten, een dienst die een speelruimte voor kinderen voorziet en hen overtuigt dat kinderen zich er thuis voelen, werkt uitnodigend.

Wat voor mensen in armoede ook essentieel is, is de vlotte bereikbaarheid van diensten. Een dienst dicht bij huis geniet de voorkeur en op de tweede plaats een dienst die vlot bereikbaar is met openbaar vervoer. Uit de verhalen van onze respondenten bleek dat ondersteuning bij de zoektocht naar gepast openbaar vervoer, eveneens motiverend werkt.

*Wat zijn de verwachtingen van ouders in armoede met betrekking tot deze diensten, voorzieningen en initiatieven? Wat zijn hun concrete positieve of negatieve ervaringen met deze diensten?*

Als ouders uiteindelijk toch de stap zetten naar dienstverlening, willen ze zo snel mogelijk geholpen worden en vinden ze het belangrijk dat begeleiders de tijd nemen om naar hun verhaal en vragen te luisteren. Ze willen erkenning krijgen als ouders en zich aux serieux genomen voelen.

Van professionals verwachten ze in de eerste plaats inhoudelijke deskundigheid. Wat deskundigheid uitstraalt, is beschikken over een zekere leeftijd, een uniform, een jarenlange ervaring als professional en de eigen gedeelde ervaring als ouder. Van jonge begeleiders verwachten ze meer nederigheid en respect, ondersteund door een ancien. Voor een vlotte opbouw van een vertrouwensband, lijkt een leeftijdsgenoot ideaal. Ten aanzien van stagiairs en vrijwilligers staan ze meer argwanend, omdat ze vrezen dat zij minder deskundig zijn.

Inhoudelijke deskundigheid impliceert beschikken over voldoende kennis en die kennis ook op een passende manier kunnen doorgeven. Het belang van voldoende en begrijpelijke informatie werd door alle respondenten benadrukt. Wat respondenten belangrijk vinden, is geïnformeerd te worden over hun rechten en over de mogelijkheden in het dienstverleningsaanbod. Een goede begeleider zal dit proactief aanbieden zonder dat de vraag gesteld moet worden. Daarnaast willen ze ook voldoende uitleg over de werking van de dienst, waarvan ze gebruik (willen) maken. Ze geven daarbij aan dat ze vooral een persoonlijke uitleg en een rondleiding bijzonder waarderen. Het zelf nalezen van een brochure lukt hen vaak niet.

Wat ze verwachten als ze hun kind tijdelijk 'afstaan' aan een voorziening (kinderopvang, een school...), is voldoende informatie over hoe hun kind het doet in de voorziening. Ze willen een verslagje, vinden een persoonlijk gesprek met de juf of kinderverzorgster (zonder dat ze er steeds moeten naar vragen) belangrijk. Ook enkele foto's van de dagactiviteiten of het gebruik van een heen-en-weerschriftje wordt door verschillende ouders als positief ervaren. Van gezinsbegeleiders, opvoeders of verpleegsters verwachten ze zeer concrete adviezen en tips, die haalbaar zijn in hun situatie en onmiddellijk toepasbaar. Ze vinden het belangrijk dat professionals hen als ouders en hun kinderen goed leren kennen zodat ze op maat kunnen werken en gerichte adviezen kunnen formuleren. Dit advies wordt best verstrekt samen met enige verklaring en een duiding bij een advies. Zo kunnen ze begrijpen waarom dit belangrijk is en hun eigen inzicht verruimen. Soms is dit inzicht nog onvoldoende en hebben ze nood aan ondersteuning in de toepassing. Een begeleider of opvoeder als rolmodel, die niet overneemt maar hen als ouders aanspreekt en stimuleert, kan dan zeer ondersteunend werken. Tot slot stellen respondenten dat ze ook goede en juiste doorverwijzing appreciëren. Een begeleider die alert is voor hun noden en zich bewust is van zijn eigen mogelijkheden en grenzen, kan de zoektocht naar een juiste dienst ondersteunen en de stap ernaartoe begeleiden. Op die manier kunnen ze helpen om uitstel of afstel van de zoektocht naar gepaste ondersteuning te voorkomen.

Naast kennisoverdracht, verwachten ze dat een begeleider werkt aan concrete oplossingen en zijn beloftes nakomt. Als ze daarop kunnen rekenen, ontstaat er vrij snel een vertrouwensrelatie, zeker wanneer die begeleider ook betrokkenheid toont en regelmatig vraagt hoe het met hun kind(eren) en met hen als ouders gaat. Een begeleider mag ook aanklampend werken in periodes dat ze het moeilijk hebben en dreigen af te haken. Zelf initiatief nemen en op huisbezoek gaan (wanneer een vrouw hoogzwanger is of een kleine baby thuis heeft) wordt gewaardeerd. Ze verwachten dat begeleiders hen voorbereiden op en vooral ook ondersteunen in hun rol als ouder. Ook bij de plaatsing van een kind, willen ze als ouders niet in de steek gelaten worden. Ze vragen inspraak in de keuze van een voorziening: ze willen dat hun kind geplaatst wordt in een instelling die voor hen als ouders ook bereikbaar is. Ze willen als ouders ook blijvend begeleid en ondersteund worden zodat er perspectief is op een terugkeer van hun kind naar huis.

Of ervaringen een positieve of negatieve lading krijgen, heeft veel te maken met de manier waarop de dienstverlening verstrekt wordt. We hebben de ervaringen geordend in 3 thema's: de relationele competenties van de begeleider, de aandacht voor taal en communicatie en het belang van inspraak, participatie en samenwerking.

Van cruciaal belang blijkt het eerste onthaal. Een negatief eerste contact, zich niet begrepen voelen, doet mensen in armoede afhaken. Verbinding kunnen maken is voor begeleiders een essentiële vaardigheid. Pas wanneer ouders in armoede een (persoonlijke) band voelen, blijken ze bereid om hulp en advies te aanvaarden. Pas als ze een begeleider vertrouwen, kunnen ze open over hun echte problemen praten. De opbouw van dat vertrouwen heeft tijd nodig. Het is daarbij belangrijk dat een begeleider zich ook als mens toont en mensen in armoede als (toekomstige) zorgzame ouders benadert (en niet als probleemgevallen). Voor deze ouders is het even belangrijk dat ook de relatie met hun kind goed zit. Voor de opbouw van zo'n vertrouwensrelatie met ouders en hun kinderen, zijn relationele competenties uitermate belangrijk. Uit de getuigenissen van de respondenten konden we er verschillende distilleren. Naast goed informeren, concreet adviseren en begeleid doorverwijzen, vernoemden ze ook proactief werken en stimuleren.

Ook het belang van 'actief luisteren' werd vaak in de verf gezet. Een uitnodigende begeleider heeft aandacht voor het verhaal, de ervaringen, pogingen, kennis en competenties van ouders. Dit vereist een open houding en uitstel van oordeel zodat de begeleider hen echt kan leren kennen, kan begrijpen waarom mensen handelen op de manier dat ze dat doen. Te vaak ervaren mensen in armoede dat ze als slechte ouders of te ongeruste ouders bestempeld worden. Het is belangrijk om aansluiting te vinden bij de leefsituatie, de echte noden en de prioriteiten van de ouders zodat ze zich in hun vraag erkend voelen en de gewenste hulp en ondersteuning krijgen. Dat vraagt empathie en tijd omdat ze vaak ook moeilijk uitdrukking kunnen geven aan hun noden, omdat ze die noden vaak moeilijk onder woorden kunnen of durven brengen. Een begripvolle begeleider toont respect daarvoor en zoekt in dialoog naar

verduidelijking. Hij interpreteert zelf niet te snel, maar toetst al zijn interpretaties af zodat ze tot een gezamenlijke probleemdefinitie komen, waarop inzicht biedende interventies kunnen geënt worden. Dit vraagt een empathische opstelling met oog en respect voor de gevoelens van de ouders en van de kinderen. Een relationeel bekwaam begeleider biedt gezinnen ook de mogelijkheid om iets terug te kunnen doen, om iets te kunnen betekenen voor een voor hen betekenisvolle begeleider.

Ook taal en communicatie zijn belangrijke thema's in de interviews. Ouders in armoede vinden het belangrijk om interventies te begrijpen. Dit 'willen begrijpen' wat er met hun kind gebeurt, motiveert hen om Nederlands te leren of om vaktermen op te zoeken. Ze vinden het belangrijk dat professionelen letten op hun taalgebruik. Ze vragen een niet te moeilijke taal te hanteren, zonder vakjargon of het gebruik van afkortingen. Omdat ze al vaak als 'dom' aanzien worden, durven ze vaak geen vragen stellen. Ze voelen zich vaak meer op hun gemak als de begeleider dialect met hen spreekt en mensen van buitenlandse afkomst appreciëren het als de begeleider extra moeite doet om zich verstaanbaar te maken of zich verstaanbaar maakt in een andere taal. Ook een directe manier van communiceren wordt gewaardeerd. Betrokken en bezorgde begeleiders mogen eerlijk zeggen wat ze denken en wat ze overwegen te doen.

Ouders in armoede willen vooral samenwerken met begeleiders. Voor hen is het belangrijk om te kunnen participeren in het begeleidingsproces. Ze willen mee-weten wat er met hun kind aan de hand is, wat er voor en met hun kind gedaan wordt. Ze willen op de hoogte blijven, ingelicht worden als er iets gebeurt of verandert. Ze willen het verloop van het zorgtraject kennen en vragen dat hen toestemming wordt gevraagd vooraleer er gehandeld wordt. Ze willen mee-denken en verwachten dat begeleiders nagaan of ze als ouders het vastgestelde probleem herkennen. Ze willen dat begeleiders hen alternatieven voorleggen en luisteren naar hun visie, wensen, voorkeuren. Tot slot willen ze ook mee-beslissen over de hulp die hun kind geboden wordt. Ze willen dialoog en inspraak in wat er met hun kind gebeurt. Een ondersteunende relatie is een relatie waarin kan samengewerkt worden in vertrouwen, waarbij ouders nauw betrokken worden en blijven omdat zij de ouders zijn, hun kind kennen en aanvoelen, betrokken zijn bij de ontwikkeling en toekomstperspectieven van hun kind. Ze willen gehoord worden, aux serieux genomen worden, erkend worden als ouders. Dat is hun kernboodschap aan begeleiders in voorzieningen voor zorg en onderwijs.

*Wat kan er in deze diensten, voorzieningen en worden verbeterd om de ouders en/of kinderen beter te ondersteunen en begeleiden?*

Eerder fragmentarisch, lijkten we enkele ideetjes op die vaak terugkwamen in de diepte-interviews.

Een gerichte bekendmaking van de dienstverlening blijft een aandachtspunt. Mensen in armoede leren diensten (en hun reputatie) kennen via hun eigen netwerk of via begeleiders die ze vertrouwen. Belangrijk is dat begeleiders zelf voldoende de rechten van mensen en de sociale kaart kennen om mensen in armoede gericht door te verwijzen. Van de perinatale dienstverlening verwacht men extra inspanningen in bekendmaking in kansarme buurten en op ontmoetingsplaatsen voor mensen in armoede.

Ouders in armoede gaven ook aan dat ze baat ondervinden bij een bundeling van diensten in één gebouw. Een gebouw waarin verschillende begeleiders of diensten samen zitten, vereenvoudigt het vinden van de 'gepaste dienst'. Ook met verschillende kinderen op één plek terechtkunnen, vereenvoudigt het leven. Een kleuter- en lagere school gekoppeld aan kinderopvang maakt het eenvoudiger.

Een persoonlijk contact is voor hen heel belangrijk. En dit zowel wanneer ze informatie op maat zoeken over de beschikbaarheid en de bereikbaarheid van diensten en voorzieningen, als bij gesprekken over het zorgproces en over hoe het kind evolueert. Ze willen als ouders gezien en erkend worden, met hun terechte vragen en zorgen. Een inhoudelijk deskundige begeleider met een respectvolle, positieve basishouding is wat ze nodig hebben. Begeleiders kunnen daarin ondersteund, gevormd en gecoacht worden.

Wat in vele interviews terugkwam, was de vraag naar voldoende continuïteit in de begeleidingen. Vele gezinnen geven aan dat er tijd nodig is om een vertrouwensband op te bouwen, om zich te durven openstellen naar een begeleider. Ook voor hun kind is stabiliteit belangrijk. Gezinnen willen een vaste begeleider, die een tijd met hen op stap kan gaan, die hun situatie kent, die een stuk van hun levensgeschiedenis heeft gedeeld en waaraan ze niet alles opnieuw moeten vertellen. Een begeleider die erin slaagt om een vertrouwensfiguur te worden, wordt vervolgens ook vaak een brugfiguur naar andere diensten. Vele gezinnen gaven aan dat voor hen de begeleiding te vroeg stopte. Een kortdurende begeleiding heeft vaak tot gevolg dat ouders snel weer vervallen in oude patronen. Ze gaven zelf duidelijk aan dat ze op korte termijn een positief effect ervaren maar er niet in slaagden om die positieve impact te verankeren. Een begeleiding moet in eerste instantie voldoende intens en regelmatig zijn om die verandering te kunnen realiseren maar daarna is er voldoende tijd voor nazorg nodig zodat de veranderingen in het gezin ook duurzaam verankerd kunnen worden.





## 7. REFERENTIELIJST

- Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*. Gent: Academia Press.
- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: Lannoo-campus.
- Driessens, K., Vansevenant, K., & Van Regenmortel, T. (2009). Bind-Kracht in het onderwijs. De CLB-medewerker als een verbindende en versterkende brugfiguur. *Welwijs*, 20 (1), pp. 24-28.
- Geenen, G. (2007). *Intergenerationele overdracht van gehechtheid bij Belgische moeders en kinderen die in extreme armoede leven: een meervoudige gevalstudie*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Geenen, G., & Corveleyn, J. (2010). *Helpende Handen. Gehechtheid bij Kwetsbare Ouders en Kinderen*. Leuven: LannooCampus.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1971), *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, Chicago: Aldine-Atherton.
- Groenez, S., Nicaise, I., & De Rick, K. (2009). De ongelijke weg door het onderwijs. In Vanderheyden, L., Callens, M., & Noppe, J. *De sociale staat van Vlaanderen*, pp. 33-67.
- Hoogewys, A. *Perinatale zorg en kansarmoede*. Gent: Arteveldehogeschool.
- Kind en Gezin (2011). *Het kind in Vlaanderen*. Brussel: Kind en Gezin.
- Nicaise I., & De Wilde, C. (1995). *Het zwaard van Damocles. Arme gezinnen over de bijzondere jeugdzorg*. Leuven: Garant.
- Sannen, L., Castermans, S., Van Regenmortel, T., & Lamberts, M. (2011). *Duurzame tewerkstelling van mensen in armoede. Uitdagingen en remedies voor beleid, werknemers en werkgevers*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.

- Steenssens, K., Aguilar, L.M., Demeyer, B. & Fontaine, P. (2008). *Kinderen in armoede. Een status questionnis van het wetenschappelijk onderzoek voor België*. Brussel: IGOA, POD Maatschappelijke Integratie.
- Studiedienst van de Vlaamse Gemeenschap. *Kinderarmoede in Vlaanderen*. Brussel. <http://www4.vlaanderen.be/wvg/armoede/publicaties/Documents/Kinderarmoede-in-Vlaanderen.pdf>
- Vanhee, L. (2007). *Weerbaar en broos: mensen in armoede over ouderschap: een verkennende kwalitatieve studie in psychologisch perspectief*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Vanhee, L., Laporte, K., & Corveleyn, J. (2001). *Kansarmoede en opvoeding: wat de ouders erover denken. Mogelijkheden en moeilijkheden in het opvoedingsproces bij kansarme gezinnen*. Leuven/Apeldoorn: Garant.
- Vansenant, K., Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in Armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven: LannooCampus.
- Van Hoof, K. & Ceulemans, C. *Prenatale zorg: gezondheidsvoorlichting en -begeleiding aan sociaal zwakkere aanstaande moeders*. Antwerpen: Karel de Grote-Hogeschool.
- Van Robaeys, B. & Driessens, K. (2011). *Gekleurde armoede en hulpverlening. Sociaal werkers en cliënten aan het woord*. Leuven: LannooCampus

Meer info over onze projecten,  
evenementen en publicaties vindt u  
op [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be).

Een e-news houdt u op de hoogte.  
Met vragen kunt u terecht op  
[info@kbs-frb.be](mailto:info@kbs-frb.be) of 070-233 728.

Koning Boudewijnstichting,  
Brederodestraat 21, B-1000 Brussel  
02-511 18 40,  
fax 02-511 52 21

Giften op onze rekening  
IBAN: BE10 0000 0000 0404  
BIC: BPOTBEB1  
zijn fiscaal aftrekbaar  
vanaf 40 euro.

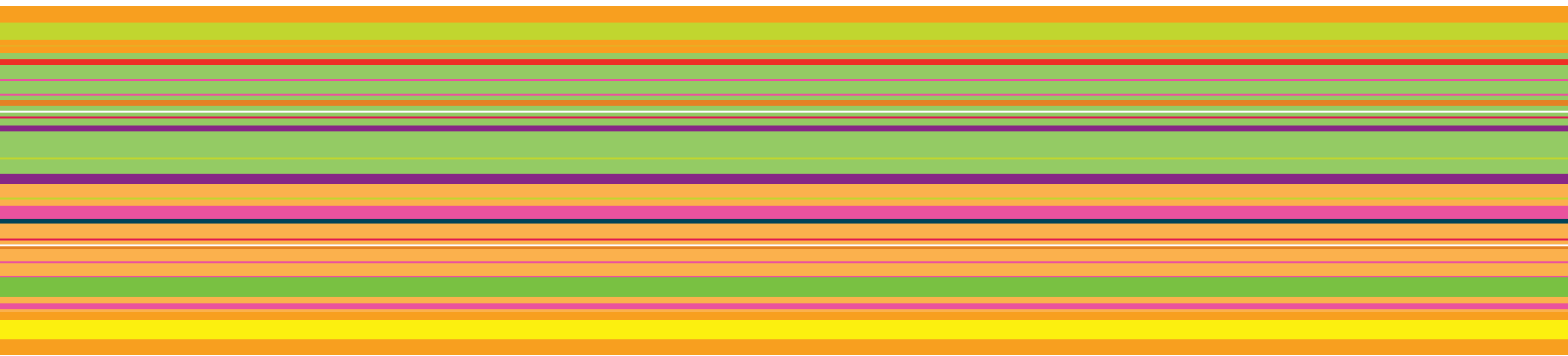
De Koning Boudewijnstichting is een onafhankelijke en pluralistische stichting die actief is in België en op Europees en internationaal niveau. We willen de maatschappij ten goede veranderen en investeren daarom in inspirerende projecten of individuen.

In 2012 steunden we 1.700 organisaties en individuen voor een totaalbedrag van 22 miljoen euro. 1.730 personen in onafhankelijke jury's, werkgroepen en begeleidingscomités stelden vrijwillig hun expertise ter beschikking. De Stichting organiseert ook debatten over belangrijke maatschappelijke thema's, deelt onderzoeksresultaten via (gratis) publicaties, gaat partnerschappen aan en stimuleert filantropie 'via' en niet 'voor' de Koning Boudewijnstichting.

De Stichting werd opgericht in 1976, toen Koning Boudewijn 25 jaar koning was.

**Dank aan de Nationale Loterij en aan alle schenkers voor hun gewaardeerde steun.**

Volg ons op:   



pub n° 3145

**Ouders uit kansarme milieus aan het woord  
over zorg en onderwijs voor jonge kinderen**