

Lessen uit een
sociaal-cultureel
vormingstraject

**OMGAAN
MET
PAPIEREN**



Colofon

Auteur: Peter Van den Brande

Redactie: Fatima Choukri, Griet van Baarle, Leen Van den Bulck, Luk Scheers, Mattia de Pauw, Sare Possemiers, Steven De Geynst en Tania Lens

Lay-out: Sabine De Weser

Foto's: Leen Van den Bulck, behalve waar anders vermeld

Foto cover: Clive Darr

Dankwoord

Deze brochure is tot stand gekomen dankzij de fijne samenwerking tussen de organisaties, maar in het bijzonder door de bijdragen van Fatima, Griet, Leen, Luk, Mattia, Sabine, Sare, Steven en Tania. En natuurlijk de medewerking en getuigenissen van de deelnemers Abdelkader O., Abdelkarim B., Anahit B., Anne S., Annie M., Farchid N., Greet B., Kristien VdB., Lutgard S., Mieke DB., Sofie B., Walter C, Fadma EF., Fadwa R., Farida A., Fatima M., Najat EYM., Najiha B., Malika H., Milouda AB., Naziha EB., Sanaa D., Soumia AB., Soumia B. en Tamimounte B. Waarvoor dank!

Een publicatie van

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw en

Vormingplus, Volkshogeschool regio Antwerpen vzw

Berchem, oktober 2011



Dit werk is gelicenseerd onder een Creative Commons

Naamsvermelding-NietCommercieel-GelijkDelen 2.0 België.

Bezoek <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be>

Een digitale versie van deze brochure vind je op www.vormingplusantwerpen.be, onder Download.

Verantwoordelijke uitgever: Paul Van Mechelen, Fr. De Merodestraat 36, 2600 Berchem

INHOUD

Vooraf	5
Voor wie is deze brochure?	5
Wat zal je lezen?	5
Waarom deze brochure?	5
Inleiding	6
Ervaringen en een bevraging bij de doelgroep	6
Twee vormingstrajecten, twee groepen	6
Handvatten voor het traject	7
Gedrag veranderen? Brede focus!	7
Sessie 1	8
Introductie	9
Kennismaking	9
Bijhouden of weggooien	10
Bijhouden, betalen of reageren	11
Sessie 2	14
Papier beweegt of blijft liggen	15
Papieren bijhouden	16
Papieren sorteren	18
Termijnenwijzer	19
Sessie 3 en terugkoment	20
Terugkoment	22

Succesfactoren of ‘bijkomende suggesties van aanpak’	24
Toeleiding en hoge betrokkenheid	25
Inbedding, naar een duurzaam sociaal netwerk	25
Op verschillende sporen tegelijk	25
Achtergrondinformatie	26
Bevraging van de doelgroep	27
Sociaal-culturele methodiek	27
Informatievaardigheden of mediavaardigheden	28
Informatiegedrag	30
Beslissingsgedrag	30
Aanbod voor organisaties	32
‘Omgaan met papieren’ in de eigen organisatie	33
Naar een toegankelijke dienstverlening voor iedereen	33
Meewerken aan structurele veranderingen: kom mee in actie	34
Betrokken organisaties	36
Vormingplus, Volkshogeschool regio Antwerpen vzw	37
Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw	38
Recht-Op vzw	39

VOORAF

Voor wie is deze brochure?

Kom je mensen tegen die moeilijkheden ondervinden met hun papieren en formulieren? Denk je eraan om hiervoor een vormingstraject op te zetten of een groep te begeleiden? Dan is deze brochure voor jou!

Wat zal je lezen?

We hebben geprobeerd om tijdens twee vormingstrajecten maatschappelijk kwetsbaren sterker te maken in het 'Omgaan met Papieren'. Je leest over de ervaringen van deelnemers, organisatoren en educatieve medewerkers en in het bijzonder over het samenwerken, de gekozen methodes en de verantwoording, de theoretische achtergrond en over wat wij willen suggereren voor jouw eigen aanpak.

Waarom deze brochure?

Oorspronkelijk wilden we de deelnemers leren om hun papieren beter te sorteren met een kaff. Al gauw stootten we met onze nobele voornemens tegen de weerbarstigheid van de realiteit.

We willen duidelijk maken hoe **complex** 'Omgaan met Papieren' is. Het gaat niet louter om het leren sorteren, maar het gaat ook over de emotionele belasting, het belang van een sociaal netwerk, sociale normen, stigma's en structurele uitsluitingsmechanismes.

We willen realistische **verwachtingen** scheppen over de bijdrage van **vorming**. Met vorming kunnen we om bovenstaande reden geen mirakelen verrichten, maar we kunnen wel kleine stappen zetten: vertrouwen creëren, emotionele belasting verlagen, sociale netwerken ondersteunen, ritme en automatismen inbouwen en deelnemers bewuster maken van hun informatievaardigheden.

We willen organisaties oproepen om mee te werken aan **duurzame strategieën**: door actie te voeren voor structurele veranderingen en mee te werken aan de sociale netwerken van maatschappelijk kwetsbaren. Liefst ingebed in de eigen organisatie of daarbuiten.

INLEIDING

Ervaringen en een bevraging bij de doelgroep

Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad vzw (SAS) en Recht-Op vzw (Recht-Op) hebben al jaren ervaring met maatschappelijk kwetsbaren en de papieren die ermee gepaard gaan. In de dagelijkse werking ondervinden zij dat papieren tot heel wat zorgen en problemen leiden.

Maatschappelijk kwetsbaren hebben vaak een onregelmatige loopbaan, gezins- en woonsituatie. Dit betekent veel papierwerk. Brochures, invulformulieren en brieven zijn bovendien opgesteld met technisch jargon en onduidelijke zinnen. Zoveel moeilijk papierwerk heeft soms serieuze gevolgen: moeizame contacten met de school, veelvuldige aanmaningen of het mislopen van tegemoetkomingen.

Het thema stond op een gegeven moment zo hoog op de agenda dat SAS en Recht-Op in 2010 een bevraging organiseerden naar de uitdagingen en impact van papieren in het dagelijkse leven. Hun intuïtie werd bevestigd. 'Omgaan met papieren' belangt zowat alle groepen aan en niet alleen de anderstaligen of meest kwetsbaren van de samenleving.¹

Twee vormingstrajecten, twee groepen

SAS en Recht-Op beslisten om Vormingplus onder de arm te nemen voor een vormingstraject. Tijdens het voorjaar van 2011 begeleidden we twee groepen van 12 personen: alloctonen en autoctonen, met verschillende taalniveaus, woon- en leefsituaties. De eerste groep beheerste het Nederlands voldoende om in groep Nederlands te praten en te begrijpen. De tweede groep had ondersteuning nodig vanuit de moedertaal. De deelnemers werden persoonlijk toegeleid door SAS en Recht-Op.

Tussen de sessies door en op het einde van de trajecten verzamelden we onze bevindingen en stuurden we de reeksen bij. In het tweede traject moesten we rekening houden met het taalniveau van de anderstaligen.

¹ Kijk op pagina 27 voor informatie over de doelgroepen of contacteer Leen Van den Bulck voor de resultaten van de bevraging.

Handvatten voor het traject

We kozen voor een groepstraject, gebaseerd op de sociaal-culturele methodiek.² We creëerden een omgeving waarin ze van elkaar konden leren, steun vinden en weerbaarder worden. We hebben de methodiek vertaald in een aantal concrete handvatten:

- Niet de begeleiders staan centraal, maar de deelnemers: zij delen hun kennis en ervaringen, zij wisselen tips en suggesties uit en discussiëren desnoods over de aanpak.
- We verwachten van alle deelnemers een actieve inbreng, al kan die verschillen in omvang.
- Er bestaan verschillen tussen de deelnemers. Door omstandigheden, door persoonlijke talenten of voorkeuren. Hierover zullen ze moeten praten.
- Het is geen zelfhulpgroep. We richten ons niet op de oplossing van individuele problemen.
- Ze weten al genoeg wat er fout loopt en wat ze allemaal niet kunnen. Wij gaan op zoek naar wat ze wel weten en aankunnen.

Gedrag veranderen? Brede focus!

We weten dat individueel gedrag bepaald wordt door kennis en vaardigheden, maar meer nog door de sociale context en omgevingsfactoren³. Dit geldt ook voor 'Omgaan met papieren'. Daarom vind je in de tekst voortdurend verwijzingen naar de structurele problemen en de sociaal-emotionele factoren die van invloed zijn op de deelnemers. Ook bij de suggesties achteraan en het aanbod voor organisaties, vind je deze brede focus terug.

Maar eerst lees je ons relaas van drie sessies en het terugkommoment.

2 Niet vertrouwd met dit begrip? Kijk even bij de achtergrondinformatie, pagina 27.

3 Onderzoek laat hier geen twijfel over bestaan, zie "de menselijke beslisser" pagina 31.

SESSIE 1



Foto: Heather Blacklock



Introductie

Met de introductie doen we een schuchtere poging om de verwachtingen van de deelnemers bij te stellen.

Begeleiders: *“Wij werken voor Vormingplus. Vormingplus is een vormingsorganisatie die weet dat het niet gemakkelijk is om steeds je papieren op orde te houden. Samen met Samenlevingsopbouw en Recht-op willen we zoeken hoe we het voor jullie gemakkelijker kunnen maken. We doen dit voor de eerste keer, dus we hopen dat we veel van elkaar kunnen leren.”*

Bij de werving spraken we mensen persoonlijk aan, maar spijtig genoeg gaven we met een dergelijke werving, bewust of onbewust, ook al een stevige boodschap: “Jij kan best hulp gebruiken bij je papieren, kom dus maar naar de cursus.”

Er is wel degelijk een probleem met die papieren, maar het is nog de vraag wat het concrete probleem is. Wie zegt dat het grootste probleem bij het individu ligt? Wat we niet in vraag stellen is onze doelstelling: het moet beter kunnen.

Kennismaking

Met de kennismaking leren de deelnemers elkaar kennen en introduceren we al doende de handvatten van onze aanpak.¹

Begeleiders: *“Stel je voor dat hier een lijn is getekend op de grond. Jullie gaan hier dadelijk op die lijn staan. De volgorde hangt af van het tijdstip waarop je naar deze sessie vertrokken bent. Sta recht en zoek uit wie het vroegste vertrokken is, wie iets later, enzovoort.”*

Tijdens de kennismaking ...

- komt er snel een gemoedelijke sfeer en een gevoel van gemeenschappelijkheid,
- wordt iedereen geactiveerd en is betrokken,
- worden onderlinge verschillen probleemloos geïntroduceerd,
- kan iedereen gewaardeerd worden voor hun positieve bijdrage.

¹ Elke sessie zijn we begonnen met een andere kennismakingswerkvorm. Deze eerste werkvorm en vele andere inspirerende voorbeelden vind je in Dirkse-Hulscher, S. & Talen, A. (2007) Het groot werkvormenboek. Dé inspiratiebron voor resultaatgerichte trainingen, vergaderingen en andere bijeenkomsten. Academic Service.

TIP

De introductie en kennismaking zetten al de toon.

Bijhouden of weggoien

Met de volgende oefening introduceren we het thema. We zorgen voor succeservaringen zodat het zelfvertrouwen groeit en we willen de deelnemers aan de praat krijgen. Tegelijk schatten we hun kennis, ervaringen en vaardigheden in.

Begeleiders: *“Er komt heel wat in jouw postbus terecht. Gelukkig is niet alles even belangrijk en mag je sommige dingen gewoon weggoien. Je krijgt een stapeltje papier en een prullenmand. Zit per drie en beslis welke papieren je zeker mag weggoien. De andere papieren, ook als je niet zeker bent, hou je bij.”*

Bespreking in de groep

- Wat gooi je weg?
- Hoe kan je zien wat reclame is?
- Hoe komen ze aan jouw adres?
- Wat doe je met reclame voor je het weggooit?

“Brieven die uiteindelijk reclame blijken te zijn, hebben een bedriegelijk uitzicht.”

Na deze oefening is het eerste lijstje van tips opgesomd: meestal visuele hints om reclame te herkennen en een klein beetje achtergrondinformatie over hoe reclame wordt verdeeld. Er is vrij grote eensgezindheid, maar er komen al enkele verschillen aan de oppervlakte. De ene leest alle reclame door, sommigen houden alles bij en anderen gooien alles dadelijk weg.

“Ik heb reclame leren lezen. Ik kijk nu naar de datum en naar de winkel.”

We delen “geen reclame”-stickers uit voor op de postbus. Hier wordt gemengd op gereageerd. De meeste deelnemers vinden het leuk om reclame door te nemen en voelen niet de behoefte om reclame buiten te houden. De deelnemers die een lange tijd op vakantie gaan, meestal naar het land van herkomst, nemen de sticker mee als tijdelijke maatregel.

TIP

Eerst succeservaringen, dan iets nieuws leren.

TIP

Basisvaardigheden komen vóór informatievaardigheden.

Bijhouden, betalen of reageren

Bij deze oefening verkennen we verder de formele vaardigheden² van de deelnemers: begrijpen ze de structuur van de documenten en kunnen ze de boodschap ontcijferen?

Begeleiders: *“Overloop de papieren die je niet hebt weggegooid: markeer de afzender en probeer te achterhalen wat je met deze brief moet doen: bijhouden, betalen of iets anders doen.”*

Bespreking:

- Krijg jij deze papieren ook?
- Wat gebeurt er met papieren die je niet begrijpt?
- Hoe hou jij papieren bij, hoe betaal jij en wat doe je als je iets moet terugsturen?

Tijdens het gesprek bevorderen we de uitwisseling van tips om papieren te herkennen en te begrijpen, maar al snel duikt hier het eerste probleem op: veel mensen begrijpen de documenten niet.

Structureel probleem 1. Deelnemers vertrekken van hun voorkennis om brieven te ontcijferen. Ze gaan voort op de organisaties, de procedures en de termen die ze al kennen. Vinden ze deze niet terug, dan leggen ze de brief opzij of gaan ze vrij interpreteren, **want de complexe zinnen en het technische jargon begrijpen ze niet.**



Hier hebben we een educatieve keuze gemaakt. We vinden het onhaalbaar om alle laaggeschoolden op het leesniveau te krijgen van hooggeschoolden. We zijn bovendien van mening dat het taalgebruik van diensten afgestemd moet zijn op het publiek.³

“Ik ben geen genie en ik denk soms dat mensen die de brieven sturen dat wel van me verwachten.”

² Deze term verwijst naar het theoretisch kader rond “informatiegeletterdheid” zie pagina 28.

³ Volgens BureauTaal wordt 75% van Nederlandse overheidsstukken geschreven op een leesniveau dat 15% van de bevolking beheerst (bron: tinyurl.com/leesniveau, juni 2011)

Vervolgens gaan we op zoek naar de kansen voor ondersteuning in hun onmiddellijke omgeving. De antwoorden en ervaringen zijn frappant: ze doen vaak geen beroep op familie of vrienden, het netwerk van de gespecialiseerde Sociale Infopunten⁴ slaat niet altijd aan, maar ze worden geholpen door organisaties die méér doen dan administratieve dienstverlening.

TIP

Sociale netwerken zijn onmisbare en duurzame vormen van ondersteuning.

“Op familie kun je niet altijd rekenen. Hier wordt ik meer geholpen.”

Structureel probleem 2: beperkt sociaal netwerk. Als we vroegen wie in hun familie- of vriendenkring misschien kan helpen, kregen we van praktisch alle deelnemers frustraties en teleurstellingen te horen. Van slecht advies tot “ze hebben mij al zo vaak bedrogen”. Hun sociaal netwerk blijkt niet erg groot, laat staan dat ze veel mensen kennen die deze papieren wél kunnen ontcijferen. Tot slot vermoeden we een zekere schaamte om hulp te vragen aan vrienden of burens over papieren waarin er sprake is van bijvoorbeeld schulden of OCMW-hulp.

Structureel probleem 3: het netwerk van Sociale Infopunten kan beter. We hoorden verschillende getuigenissen: wisselende openingsuren, afwezigheden of de verwachting dat je iemand moet meenemen die perfect Nederlands spreekt. Het systeem van Sociale Infopunten wordt op het moment van dit schrijven intern geëvalueerd, dus we hopen dat hier verbetering optreedt.

“Ik ben een paar keer naar het SIP geweest. Men heeft mij gezegd dat ze me niet meer kunnen helpen omdat mijn probleem te moeilijk is. Ik ga er dan ook niet meer naartoe, ook niet met mijn brieven.”



⁴ Sociale Infopunten zijn plekken in Antwerpen waar je terecht kan met je papieren voor uitleg en doorverwijzing (bron: tinyurl.com/infopunt, juni 2011)

Structureel probleem 4: dienstverlening op mensenmaat. Er is duidelijk een verschil in de dienstverlening en dat heeft zo zijn impact. Op sommige plaatsen krijg je het gevoel dat je écht geholpen wordt. Dat zijn plaatsen waar ze de tijd nemen om documenten uit te leggen, waar ze mee helpen invullen, af en toe een moeilijk telefoontje doen of opkomen voor je rechten. Dit soort dienstverlening is jammer genoeg schaars of weinig bekend.

TIP

De uitwisseling van tips, een samenhangigheidsgevoel en de bekrachtiging van eigen oplossingen verhogen de weerbaarheid.

Door de opborrelende onderlinge solidariteit beginnen ze hun ervaringen en tips te delen en vangen ze suggesties op van andere deelnemers. Het geloof in de eigen mogelijkheden en van diegene die in hetzelfde schuitje zitten, groeit stilaan tot op het niveau dat ze elkaar gaan vertrouwen en actief vragen gaan stellen.

Terwijl we verder zoeken naar hulp in het eigen sociaal netwerk, worden nu ook professionele krachten genoemd en zelfs andere deelnemers. Twee mensen hebben afgesproken met een professionele hulp om alle papieren door te nemen. Drie deelnemers nemen zich voor om elkaar regelmatig te helpen.

“Ik heb aan mijn thuisbegeleidster gevraagd of ze mij zou helpen. Zo ben ik beginnen weggooiën en beginnen sorteren. Ik ben nog niet klaar maar ik doe het nu ook al alleen.”

SESSIE 2



Foto: Joel Penner

Papier beweegt of blijft liggen

TIP

Een kaft is niet zaligmakend.

Mensen verschillen in hun aanpak, zonder dat dit direct positieve of negatieve gevolgen heeft.¹ Zelfs mensen die papieren niet bijhouden in kaften, kunnen gerust stipte betalingsdocumenten terugvinden. We hoeven daarom geen enkele stijl op te dringen of neerkijken op andere strategieën. We kiezen ervoor om de stijlverschillen tussen de groepsbegeleiders van Vormingplus in de verf te zetten.

Begeleiders: *“Bij mij thuis haalt mijn vriendin het papier uit de postbus en legt het op de kast. Ik bekijk de papieren en leg betalingen aan de computer, reclame op de tafel en documenten op de trap om boven weg te steken in kaften. Bij mij (collega begeleider) halen de kinderen de post boven, enveloppen worden al eens opengescheurd of belanden ergens in de gang. De papieren blijven een tijdje rondslingeren op tafel en belanden dan in een overvolle schuif.”*

“Hoe gaat het er bij jullie aan toe?”

Het is voor sommige deelnemers een verademing dat zij niet alleen “rommelig zijn” of reclame sneller vastnemen dan officiële enveloppen. Stilaan wordt duidelijk waarom die officiële documenten soms lang blijven liggen.

“Mijn zoon is 19 jaar. Ik kreeg een brief van de kinderbijslag waarin staat dat ik geen kinderbijslag meer krijg omdat hij werkzoekend is. Maar hij zit nog in zijn laatste jaar op school.”

TIP

Erkenning voor de emotionele belasting maakt ruimte vrij voor een nieuw leerproces.

Sociaal -emotioneel probleem. Als er papieren in de bus vallen bij maatschappelijk kwetsbaren sluimert er altijd de angst voor slecht nieuws: nog meer schulden, een brief van het gerecht of een andere pijnlijke boodschap. Deze emotionele factor is niet te onderschatten in het uiteindelijke gedrag van mensen. In het vormingstraject is het niet de bedoeling om dit op individuele basis aan te pakken, maar als groep.

“Er worden veel brieven verstuurd en dat maakt het moeilijk.”

¹ Mensen kunnen een verschillend informatieprofiel hebben, zie pagina 30.

We vertalen het individueel schuldgevoel in normale menselijke gevoelens en gedrag: je bent zeker niet alleen met deze schuldgevoelens, niet alleen maatschappelijk kwetsbaren hebben problemen met hun papieren en het ligt niet aan jou dat bijvoorbeeld loketbedienden weinig tijd kunnen besteden aan het uitleggen van moeilijke documenten.

We maken het met andere woorden bespreekbaar in de groep, maar we willen ook strategieën verkennen om bijvoorbeeld schuldgevoel of uitstelgedrag te overwinnen. Een van de technieken gaat over “implementatie-intenties”: in plaats van algemene voornemens te formuleren, besteden we veel aandacht aan concreet gedrag in concrete situaties: “als ik situatie x tegenkom, dan doe ik y”.²

De deelnemers wisselen tips uit over hoe ze hun eigen gedrag proberen te sturen: “brieven die ik niet begrijp, steek ik in mijn handtas om mee te nemen naar ...”, “overschrijvingen belanden onder de telefoon, want zo vergeet ik ze niet” of “ik hang een plastic zakje aan de deur voor brieven die ik op de post moet doen.”

“Om problemen te vermijden, doe ik al mijn betalingen via domiciliëring.”

Met het uitwisselen van de ervaringen groeit bij een vrouw de goesting om een prikbord op te hangen voor belangrijke documenten.



Papieren bijhouden

Naar een concrete aanpak voor concrete papieren. We kiezen voor onderwerpen die voor zo veel mogelijk deelnemers van toepassing zijn: de sociale huisvesting en het omnio-statuuat.

Begeleiders: *“Je krijgt dadelijk een stapel papier. Zet je per drie en zoek samen de papieren die je nodig hebt voor je woning. Het kunnen papieren zijn waarbij je direct moet reageren of die je moet bijhouden.”*

² We willen hier de suggesties van de auteurs van ‘De menselijke besisser’ in praktijk zetten, zie pagina 30.



De groep heeft heel wat kennis over welke papieren belangrijk zijn, maar die kennis is zeer versnipperd en niet altijd van toepassing voor andere deelnemers, omdat de situatie van elke deelnemer zo verschillend is.

Structureel probleem 5: De overheid wil een zo efficiënt en rechtvaardig mogelijk beleid en vaardigt daarvoor verschillende maatregelen uit en bijkomende uitzonderingen. Spijtig genoeg leidt dit ook tot een zeer **ondoorzichtig beleid** (ook voor loketmedewerkers vermoeden we) zodat maatschappelijk kwetsbaren 1) zeer moeilijk kennis en vaardigheden kunnen vergaren over het systeem én 2) zodat maatschappelijk kwetsbaren zich moeilijker kunnen verenigen om elkaar te ondersteunen of op te komen voor hun rechten.

TIP

Weten is niet genoeg, je moet ook durven.

Niettemin wisselen de deelnemers, voor zover het kan, tips uit over het aanvragen van documenten, hoe je aan meerdere exemplaren kan geraken voor een document, waar je hulp kan krijgen voor betalingen, welke betalingssystemen er bestaan, enzovoort. Behalve praktische suggesties, gaat het ook over rechten en de durf om daar gebruik van te maken.

Naar concrete vaardigheden

Het zal je zijn opgevallen dat we het tot nu toe amper hebben gehad over individuele vaardigheden of over papieren sorteren. Tot nog toe ging het vooral over structurele problemen en de emotionele belasting. Hopelijk hebben we kunnen aantonen dat deze factoren wezenlijk bijdragen tot de moeilijkheden. De reden waarom we deze factoren als eerste bekijken, is eenvoudig: je moet eerst de mentale ruimte hebben, vooraleer je iets kunt leren. Als een deelnemer voortdurend het gevoel krijgt dat het allemaal zijn individuele schuld is, dan is die ruimte er niet. En willen we een duurzame oplossing, dan moeten we werken aan een vertrouwensvolle omgeving en een duurzaam sociaal netwerk (zie ook "bijkomende suggesties van aanpak", pagina 25).

Papieren sorteren

Begeleiders: “Waar houden jullie papieren concreet bij? En hoe bewaren jullie ze?”

Er wordt weinig met kaften gewerkt. Sommige deelnemers hebben hun vaste plekken: een doos, een schuif, een plank in de kast. Bij anderen gaat het over stapels die verspreid zijn over het huis: op de tafel, in de zetel, op de tv, ... “We wonen klein, we hebben geen plaats voor al dat papier” klinkt het.

Bij enkele deelnemers is de chaos aan papieren onoverzichtelijk en lijkt het onbegonnen werk om te gaan sorteren en weg te gooien. We proberen om de ene strategie (bijvoorbeeld sorteren in kaften) niet hoger te waarderen dan een andere (bijvoorbeeld verschillende stapels in huis). Ook de impliciete normen in de groep proberen we te ontcrachten. We proberen wel elke deelnemer aan te sporen tot kleine, haalbare verbeteringen in de eigen, meest haalbare strategie.

“Het was nuttig te horen hoe andere hun papieren ordenen, bijvoorbeeld het gebruik van schoendozen. Dit is ook het mooie van de groep, dat je van elkaar kunt leren.”

Wie wenst, krijgt twee vouwkaftjes en 6 symbolen stickerpapier (via sclera.be). Ze kiezen zelf waar de twee kaftjes voor staan en kleven hun sticker erop. Het is in eerste instantie niet de bedoeling om al het papier dat nog in huis slingert te verzamelen, maar wel om nieuwe documenten bij elkaar te houden.

Waarom maar twee kaftjes? Ten eerste: hierdoor houden we het overzichtelijk en haalbaar. Het is al een hele uitdaging om papieren voor twee onderwerpen systematisch te bekijken en apart te houden. Ten tweede willen we hen stimuleren om zelf hun eigen systeem verder uit te bouwen: willen ze zelf zes kaftjes of 20, vouwkaftjes of dozen, die keuze ligt bij hen zelf.



TIP

Maak de stappen in vaardigheids-training klein genoeg.



Termijnenwijzer

Tijdens de oefeningen blijkt dat iedereen problemen heeft met de vragen: “welke papieren moet ik bijhouden en voor hoe lang?” Deze vragen zijn symptomatisch voor een heel andere onduidelijkheid: waarvoor dienen al die papieren? En, wat zijn mijn rechten en plichten in deze papiermolen?

Structureel probleem 6. Vrijwel alle deelnemers maken gebruik van een kluwen aan sociale en economische maatregelen en zeer complexe procedures. Maar dit systeem is niet zonder voorwaarden: je wordt verwacht om zelf je dossiers op orde te houden, aanvragen in te vullen, opeenvolgende stappen te volgen, enzovoort. Alleen: wie weet dit? **Bijna niemand kan uit de papieren afleiden wat je ermee moet doen.** En alleen de meest vaardige, mondige en zelfredzame mensen gaan actief op zoek naar antwoorden. Het gaat hier dus over een systeem van sociale onrechtvaardigheid. Het kan ook anders. Gegevens kunnen worden uitgewisseld tussen diensten en tegemoetkomingen kunnen automatisch worden toegekend op basis van gekende informatie. Of, er kan op zijn minst op de papieren worden vermeld wat je ermee moet doen en hoe lang je ze moet bijhouden. Kijk maar eens na, op hoeveel procent van de documenten vind je dit terug?

TIP

Zorg voor praktische hulpmiddelen.

We hebben zelf een soort termijnenwijzer samengesteld, maar die was zeker niet volledig.³ We konden enkele algemene principes uitleggen. De meeste deelnemers hebben de termijnenwijzer meegenomen, maar hopelijk kun jij voor jouw doelgroep een betere termijnenwijzer opstellen.

“Ik heb geleerd dat ik brieven soms vijf jaar moet bijhouden. Anderen mag ik weggooien. Ik heb geleerd wat ik moet bijhouden: attesten van de dokter, facturen van elektriciteit en water, huur...”

³ De informatie is verzameld via Vlaanderen.be (<http://tinyurl.com/termijnen1>) en Consumentenbedrog.be (<http://tinyurl.com/termijnen2>).

SESSIE 3

EN TERUGKOMMOMENT



Foto: LuxoMedia

De sfeer is stilaan verschoven van “het is te veel en te moeilijk” naar “ik ben niet alleen, ik kan kleine stapjes zetten en misschien kan ik anderen inschakelen om mij te helpen.” Maar nu moeten we van goede voornemens overschakelen naar gedragsverandering.

Begeleiders: *“Wanneer is het een goed moment om met je papieren bezig te zijn? Wanneer zeker niet?”*

TIP

**Gedrag
veranderen?
Wijzig de
context.**

De groep brengt snel aan wanneer het zeker niet mogelijk is om met papieren bezig te zijn: niet als de kinderen rondlopen, niet na een drukke dag en niet als er straks volk over de vloer komt. We gaan op zoek naar momenten die letterlijk en figuurlijk rustig zijn of naar strategieën die rust creëren.

“Na de vorming heb ik samen met mijn man heel veel kunnen ordenen en een plaats gegeven. Mijn zoontje hielp zelfs mee, hij schreef ook namen op de kaften.”

Begeleiders: *“De vorige sessies hebben we een aantal uitspraken gehoord die we willen overlopen. Steek een rode kaart op als je het niet eens bent, een groene kaart als je het eens bent.”*

- We wonen klein, we hebben geen plaats voor al dat papier.
- We weten niet wat we moeten bijhouden of weggooien.
- We weten wel dat we er iets moeten mee doen, maar toch blijft het liggen.

Bij elk van de uitspraken maken we een stand van zaken op: wat is de situatie bij elk van de deelnemers en welke tips zijn er allemaal al vermeld. We kiezen bewust voor herhaling om de creatieve oplossingen of ideeën van de deelnemers zelf te bekrachtigen. We nodigen vervolgens de deelnemers uit om te kiezen: wat ga jij concreet uitproberen? Hoe ga je het aanpakken zodat het waarschijnlijk zal slagen?

Alle deelnemers hebben concrete suggesties benoemd en vertaald in concreet gedrag. Ze voelen zich gesterkt door de gedeelde probleemervaring en het uitspreken van het engagement in de groep.

Terugkoment

We hielden een vijftal weken later een terugkoment. De bedoeling: het thema actueel houden en voornemens aftoetsen.

“Ik vond het erg interessant om anderen te horen vertellen welke problemen ze hebben met hun post en hoe ze ermee omgaan.”

In de afgelopen trajecten hebben we deze sessie benut om de deelnemers te vragen naar hun reacties op de reeks: “Wat mogen we zeker niet vergeten als we deze reeks opnieuw zouden geven?” (De suggesties zijn ondertussen verweven in deze brochure.)

Tot slot hebben we de deelnemers een postkaartje laten maken met twee boodschappen aan zichzelf: een bemoedigende boodschap om het geloof in de eigen mogelijkheden te bekrachtigen en een herinnering aan een concreet voornemen. Dit kaartje hebben de begeleiders een paar weken later op de bus gedaan.



SUCCESFACTOREN OF 'BIJKOMENDE SUGGESTIES VAN AANPAK'



Foto: neilsphotoalbum

Toeleiding en hoge betrokkenheid

SAS en Recht-Op hebben veel tijd geïnvesteerd in de toeleiding van de deelnemers. Ze hebben de deelnemers warm gemaakt, persoonlijk begeleid naar het lokaal, in veel gevallen beschikbaar gebleven tijdens de sessies. Ook tussen de sessies door werd contact gehouden.

De deelnemers werden met andere woorden gewaardeerd voor hun deelname, het thema werd hoog op de agenda gezet, het sociaal netwerk warm gehouden: allemaal factoren die deelnemers blijven motiveren om te komen, maar ook om er iets mee te doen.

Inbedding, naar een duurzaam sociaal netwerk

De materie 'Omgaan met papieren' is zo complex dat een eenmalig vormingstraject niet voldoende is. Niet voor de deelnemers, maar ook niet voor de organisatoren. Voor een duurzaam effect, moet 'Omgaan met papieren', het thema en de aanpak, worden verwerkt in de reguliere bezigheden van de organisatie.

Het behoud en versterken van het sociaal netwerk is hierbij het belangrijkste, want dat is de context waar deelnemers elkaar kunnen blijven vinden om bij te leren, steun te ervaren of creatieve oplossingen te vinden.

Op verschillende sporen tegelijk

De deelnemers hebben duidelijk gevoeld dat 'Omgaan met papieren' te maken heeft met vele bestaansdimensies in het dagelijkse leven. Ze hebben ook gezien dat de betrokken organisaties deze uitdaging op verschillende niveaus aanpakken: een bevraging, individuele dienstverlening, een vormingstraject, vorming van beroepskrachten in het werkveld en actie voeren voor administratieve vereenvoudiging.

Bij elk van deze aspecten zijn de deelnemers betrokken en leren zij, samen met ons, om op verschillende sporen tegelijk te werken. Deze multifunctionele benadering is cruciaal om volwaardig te kunnen participeren aan een zeer complexe samenleving.

ACHTERGROND- INFORMATIE



Foto: Clive Dan

We verwijzen hier kort naar theorieën en praktijken waarop we ons hebben gebaseerd bij de voorbereiding van de trajecten. We proberen niet volledig te zijn, we geven alleen enkele aandachtspunten weer.


Bevraging van de doelgroep

Voor het opzetten van het vormingstraject werden volgende groepen bevroegd naar hun ervaringen met papieren:

- AVA of ‘Allochtone Vrouwen in Armoede’. De leden komen samen om hun ervaringen rond dienstverlening samen te leggen en structurele oplossingen te zoeken.
- Marokkaanse mannen binnen enkele Borgerhoutse moskeeën
- Buurtwerking de shelter:
 - Vrouwenwerking Zuid, een Nederlandstalige Marokkaanse groep bestaande uit vrouwen die in Borgerhout Zuid wonen. Deze vrouwen dragen zelf hun werking met de hulp van een beperkte ondersteuning.
 - Autochtone bezoekers uit de ontmoetingsruimte De Open Poort
 - Taal*oor, een conversatiegroep voor anderstaligen met basiskennis Nederlands en Nederlandstalige bewoners.
- Vrouwenwerking Noord, een anderstalige Marokkaanse groep bestaande uit vrouwen die allen in Borgerhout Noord wonen. Het gaat om vrouwen met een beperkte kennis aan Nederlands en een beperkt sociaal netwerk.
- Recht-Op, een vereniging waar armen het woord nemen.

Wil je meer weten over de resultaten van deze bevraging?

Contacteer Leen Van den Bulck:

 03 270 39 46

@ leen.vandenbulck@samenlevingsopbouw.be

Sociaal-culturele methodiek

Typisch aan deze methodiek is dat deelnemers in hun geheel worden benaderd: als zin- en waardenzoeker én kennisverwerker én vaardige actor of creatieve explorator én cultuurschepper én sociaal wezen. ‘Omgaan met papieren’ wordt dus nooit bekeken als een puur instrumentele uitdaging, maar steeds bekeken in al zijn aspecten.

Met de sociaal-culturele methodiek is het de bedoeling om sociale, culturele en communicatieve competenties te verhogen en sociale netwerken en culturele symbolen te vormen. 'Omgaan met papieren' vergt dus niet alleen een individuele benadering, maar een sociale en structurele aanpak.

Meer informatie over de sociaal-culturele methodiek:

Op de website van Socius, steunpunt voor sociaal-cultureel volwassenwerk: <http://tinyurl.com/SCMethodiek>

Cockx et al (2011). *Wissels: handboek sociaal-cultureel werken met volwassenen*. Gent: Academia Press.

Informatievaardigheden of mediavaardigheden

Om informatie te kunnen verwerken, heb je verschillende soorten vaardigheden nodig. Zo ook om papieren te lezen, te begrijpen, te ordenen en er adequaat naar te handelen:

- Operationele vaardigheden: kunnen lezen en schrijven van tekst, figuren en beelden.
- Formele vaardigheden: de structuur van teksten herkennen en interpreteren (onder andere het onderscheid kunnen maken tussen aanmaningsbrieven en reclame, informerende documenten en attesten).
- Informatievaardigheden: zoeken, selecteren, verwerken en evalueren van informatie en dus "sorteren".
- Strategische vaardigheden: oriënteren, beslissen en handelen op basis van informatie in functie van concrete doelstellingen, bijvoorbeeld procedures volgen.

Behalve deze vaardigheden zijn er ook bijkomende indicatoren "die zelden geïntegreerd worden in bestaande meetsystemen" (Mariën, 2011): basisgeletterdheid, cognitief vermogen en probleemoplossend vermogen.

Aanvullende determinanten voor uitsluiting zijn volgens Mariën: het gebrek aan een ondersteunend sociaal netwerk, de sociale context en het dagelijks gedrag.

Meer informatie over informatievaardigheden:

Van Dijk, J. & Van Deursen, A. (2010). Traditional media skills and digital media skills: Much of a difference? Paper presented at the ICA conference, Singapore. (gratis online beschikbaar)

Mariën, I., Van Audenhove, L. (2011) Mediageletterdheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel model van digitale exclusie. In: Moreas, M.A., Pickery, J. (2011) Mediageletterdheid in een digitale wereld, Brussel, Studiedienst Vlaamse Regering. (gratis online beschikbaar)



Informatiegedrag

Volgens Pijpers verschillen mensen onderling in hun “informatieprofiel.” Het informatiegedrag is namelijk opgebouwd uit “aanleg, opleiding, ervaring en de praktijk van alledag” en zal typische kenmerken vertonen wat betreft leren, omgaan met onzekerheid, de inzet van zintuigen, cognitieve of emotionele vaardigheden.

De oorspronkelijke vraag bij ‘Omgaan met papieren’ ging over het sorteren van papieren. Maar wat blijkt: er zijn ook goede redenen om niet te sorteren.

Filer versus piler

Sommige mensen bekijken hun papieren stuk voor stuk en besteden veel tijd aan het ordenen: filers. Andere mensen hebben een stapel aan papier in huis, op hun bureau of een lange reeks mails in hun mailbox: pilers (stapelaars). Het is duidelijk dat ze verschillen in de manier waarop ze informatie of papieren verwerken. Beide strategieën kunnen ontaarden: sommigen steken heel veel tijd in het sorteren en verliezen soms papieren uit het oog. Anderen kunnen documenten niet op tijd terugvinden in de stapels papier. Maar positief bekeken zijn het gewoon twee strategieën die samengaan met verschillen in persoonlijkheid: “een filer is gericht op finding, een piler op reminding” (Pijpers, 2010). De eerste zal documenten waarschijnlijk gemakkelijker kunnen terugvinden, maar de tweede zal sneller iets met de papieren doen, want ze liggen in het zicht en binnen handbereik.

Meer informatie over informatiegedrag en informatieprofielen:

Pijpers, G. (2010). Informatiegedrag van mensen. Hoe mensen informatie vinden, delen en gebruiken. Academic Service.

Beslissingsgedrag

Het gedrag van mensen wordt maar voor een zeer klein deel bepaald door hun mening, overtuigingen of intenties. Gewoontes, waarden en normen, de sociale of fysieke context hebben een veel grotere invloed.

Willen we dus mensen helpen om beter om te gaan met papieren, wetend dat er een grote emotionele belasting bij komt kijken, dan kunnen we kiezen tussen een aantal strategieën:

- Sociale normen ter sprake brengen: van “het is onze schuld dat we maatschappelijk kwetsbaar zijn” tot het geloof in het eigen potentieel en het maatschappelijk aandeel kunnen plaatsen
- De aandacht verhogen voor de “keuzecontext”: drukke kinderen, een vermoeiende werkdag, ... maken het praktisch onmogelijk om papieren te bekijken. Je probeert andere contexten te creëren: bijvoorbeeld speciale plekken voorzien om je papieren bij te houden, te bekijken en te verwerken en rustige momenten uitkiezen.
- Focussen op “implementatie-intenties”: in plaats van algemene voornemens te formuleren, veel aandacht besteden aan concreet gedrag in concrete situaties: “als ik situatie x tegenkom, dan doe ik y”.
- Doelen letterlijk zichtbaar maken: je papieren in het zicht leggen zodat je er niet moet bij nadenken om er iets mee te doen.

Meer informatie over de factoren die onze beslissingen en ons gedrag bepalen:

Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A. en Prast H.M. (red.) (2009). De menselijke beslisser: Over de psychologie van keuze en gedrag. Amsterdam University Press. (gratis online beschikbaar)

AANBOD VOOR ORGANISATIES



Foto: Luxomedia

‘Omgaan met papieren’ in de eigen organisatie

‘Omgaan met papieren’: een vormingstraject

Wil je een gelijkaardig vormingstraject organiseren en wil je beroep doen op educatief medewerkers van Vormingplus?

Neem gerust contact op met Tania Lens:

☎ 03 230 03 33 (algemeen nummer Vormingplus)

@ tania.lens@vormingplus.be

‘Omgaan met papieren’ voor beroepskrachten

Wil je als organisatie zelf een dergelijk groepsproces opzetten en wil je als educatief medewerker leren uit onze ervaringen? Schrijf je dan in voor een van de train-de-trainer-reeksen van Vormingplus.

Alle praktische informatie krijg je bij Tania Lens:

☎ 03 230 03 33 (algemeen nummer Vormingplus)

@ tania.lens@vormingplus.be


Naar een toegankelijke dienstverlening voor iedereen

Gratis pakket methodieken

Binnen het project Koop Kracht van Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad vzw is een pakket uitgewerkt om met maatschappelijk kwetsbaren (anderstalige en Nederlandstalige) te werken rond kennis en vaardigheden in verband met diensten. Dit pakket bestaat onder meer uit:

- 24 situatiekaarten waarbij deelnemers oplossingen zoeken voor een probleem. Daarna geven de begeleiders de oplossingen van de betrokken diensten.
- Simulatiespelen rond telefoneren en onthaal met diensten
- Simulatiespelen rond een specifiek gesprek met diensten
- Handleiding om te werken met het materiaal, inclusief handige extra's.

Het is mee tot stand gekomen dankzij de medewerking van onder meer het Woonkantoor, Huurdersbond, SVKA, Werkwinkel, OCMW Antwerpen en een advocaat. Het pakket is uitgetest, bijgestuurd en goedgekeurd door de deelnemers en vrijwilligers van Taal*oor Borgerhout.

Het pakket is vanaf half november gratis te downloaden via  www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad

Sociale vaardigheden aan de telefoon en aan een loket

Filmpjes en geluidsband + methodiekbeschrijving (voorjaar 2012)

Deze instrumenten kun je gebruiken om een dialoog te voeren. Je ziet en hoort knelpunten die mensen ervaren bij telefonische dienstverlening en aan een loket. De groepsleden van Recht-Op suggereren een aantal veranderingsvoorstellen waar mensen in armoede - maar eigenlijk iedereen - beter van worden.

Ben je geïnteresseerd, neem dan gerust contact op met Chris Leenaerts van Recht-Op

 03 663 32 53 of 0487 33 22 81

@ chris.leenaerts@recht-op.be.

Meewerken aan structurele veranderingen: kom mee in actie

We sommen nog eens de structurele problemen op die we in de trajecten zijn tegen gekomen:

1. complexe zinnen en technisch jargon
2. beperkt sociaal netwerk
3. te weinig dienstverlening op mensenmaat
4. het netwerk van Sociale Infopunten kan beter
5. ondoorzichtig beleid
6. onduidelijke procedures en verwachtingen


Voor een deel van deze uitdagingen reiken we vorming aan, maar eigenlijk zijn er voor de meeste problemen structurele oplossingen nodig. We hopen dat jij binnen je eigen organisatie aan structurele verbeteringen zal werken.

Je kunt ook met ons mee actie voeren in het kader van stoparmoede.nu. In december 2011 zeggen we:

- Ja, aan eenvoudige en duidelijke brieven/communicatie en procedures
- Ja, aan respect voor leefwereld en inspanningen
- Ja, aan een beter werkend SIP
- Ja, aan automatische toekenning van rechten

Doe mee en contacteer voor de actie van december 2011

Griet Van Baarle


 03 270 39 46

@ griet.vanbaarle@samenlevingsopbouw.be

Meer informatie over de acties van het platform Stoparmoede.nu:

 www.stoparmoede.nu

Leen Van den Bulck

 03 270 39 46

@ leen.vandenbulck@samenlevingsopbouw.be

 www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad

BETROKKEN ORGANISATIES



Foto: Sean Rogers

Vormingplus

Volkshogeschool regio Antwerpen vzw

Vormingplus draagt bij aan een duurzame, dit is een democratische, sociaal rechtvaardige en milieubewuste samenleving waar men respect heeft voor het anders zijn. Het is de opdracht van alle Vormingplus-centra om in het bijzonder aandacht te hebben voor kwetsbare groepen die niet of nauwelijks deelnemen aan de niet-formele educatie (niet-diplomagericht).

Vormingplus organiseert en begeleidt diverse projecten in het arrondissement Antwerpen en doet dit in samenwerking met (boven-)lokale partners, met als doelstellingen:

- Volwassenen de mogelijkheid bieden om zich in hun vrije tijd verder te ontwikkelen en hun persoonlijke en sociale vaardigheden te vergroten.
- Volwassenen stimuleren tot participatie aan het maatschappelijk en culturele leven en hun weerbaarheid en engagement in de samenleving versterken.
- Ruimte creëren voor ongedwongen en aangename interactie, ontmoeting en onderlinge leerprocessen.

Vormingplus ontwikkelt projecten rond opvoedingsondersteuning, migratie & integratie, transitie, cultuur (mee)maken, burgerparticipatie, nieuwe media en, relevant voor 'Omgaan met papieren', sociale vaardigheden en informatiegeletterdheid.

Tania Lens: tania.lens@vormingplus.be

Peter Van den Brande: peter.vandenbrande@vormingplus.be

✉ Fred. De Merodestraat 36, 2600 Berchem

☎ 03 230 03 33

💻 www.vormingplusantwerpen.be

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw (SAS) bouwt aan een solidaire, democratische en interculturele samenleving, waarin iedereen gelijke kansen heeft. In de Antwerpse stadsdelen waar problemen op vlak van armoede en samenleven elkaar versterken, bevordert SAS de solidariteit tussen achtergestelde en niet-achtergestelde groepen, zodat verschillende gemeenschappen samen positieve impulsen kunnen geven aan de kwaliteit van het samenleven in hun wijk en stad. SAS steunt actief groepen die uitgesloten worden van grondrechten en versterken hen om zelf op te komen voor hun rechten, zowel op Antwerps, Vlaams als federaal niveau.

Wijkteam Borgerhout

In Oud-Borgerhout werkt Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw concreet aan vier projecten: Omnia (het ondersteunen van initiatieven van mensen van Marokkaanse origine), Samen Op Straat (vaders en jongeren van Marokkaanse origine worden versterkt en gaan met elkaar en de buurt in gesprek), Ava (allochtone vrouwen in armoede leggen hun ervaringen samen en zoeken naar structurele oplossingen) en Koopkracht (de drempel tussen diensten en maatschappelijk achtergestelde groepen wordt verkleind).

Het vormingstraject 'Omgaan met papieren' kadert in het project Koopkracht.

Leen Van den Bulck: Leen.vandenbulck@samenlevingsopbouw.be

Mattia De Pauw: mattia.depauw@samenlevingsopbouw.be

Fatima Choukri: fatima.choukri@samenlevingsopbouw.be

✉ Langstraat 102, 2140 Borgerhout

☎ 03 270 39 46

🌐 www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad

Team Recht op Inkomen

Steven De Geynst: steven.degeynst@samenlevingsopbouw.be

✉ Sint-Rochusstraat 106, 2100 Deurne

Recht-Op vzw

Recht-Op vzw is een vereniging waar armen het woord nemen en stimuleert het onderhandelingsgesprek tussen mensen in armoede, de samenleving en het beleid. Recht-op brengt mensen die in armoede leven regelmatig samen in groep. Knelpunten die mensen in armoede dagelijks ondervinden worden verzameld, er worden samen veranderingsvoorstellen uitgewerkt en alles wordt gebundeld in een dossier. Dit is de basis voor een dialoog met het beleid, diensten of organisaties. De groepsleden zijn belangrijke gesprekspartners in heel dit proces. Het is de bedoeling dat de veranderingsvoorstellen leiden tot een structurele verbetering van de levenssituatie van mensen die in armoede leven.

Sare Possemiers: sare.possemiers@recht-op.be

Chris Leenaerts: chris.leenaerts@recht-op.be

✉ Wijnegemstraat 65, 2140 Borgerhout

☎ 03 663 32 53

💻 www.recht-op.be

