



Tips voor hulpverleners om beter samen te werken met mensen in armoede

OKTOBER 2017

HULPVERLENING IS IN EERSTE PLAATS COMMUNICATIE, VERBINDENDE COMMUNICATIE

- Als we elkaar beter begrijpen, dan kan hulpverlening beter werken.
- VERMIJD MOEILIJKE WOORDEN EN HOU HET SIMPEL.
- Toets af of de informatie door de cliënt begrepen is.
- Benadruk de positieve vooruitgang.

HULPVERLENER, VERSTERK JEZELF

- Verdiep je in de leef- en denkwereld van mensen in armoede.
- Toon oprechte interesse en heb oog voor de strijd die mensen in armoede moeten voeren.

EERSTE CONTACT IS VAN CRUCIAAL BELANG

- Weet dat de eerste stap voor mensen in armoede moeilijk is en geef daar erkenning aan door discreet, vriendelijk en hartelijk te zijn.
- Geef informatie over rechten en tegemoetkomingen. Doe een volledig rechtenonderzoek en bekijk de problemen op verschillende levensdomeinen, verder dan de eerste vraag.
- Werk pro-actief, start op eigen initiatief een dienstverleningsproces op basis van de informatie waarover je beschikt. Zet zelf de stap naar de hulpvrager, werk outreachend.

CREËER EEN GOEDE VERTROUWENSBAND EN WERK KLANTGERICHTER

- Luister actief en empathisch naar het verhaal van de cliënt.
- Neem de tijd, vraag door en durf ook over koetjes en kalfjes te praten.
- Ga samen op zoek naar een oplossing.
- Zie krachten en capaciteiten.
- Heb oog voor het sociaal netwerk van de cliënt en zet daar ook op in.
- Neem zelf contact op met de cliënt en laat de cliënt niet te lang in het ongewisse.

BIJ COMPLEXE SITUATIES HEB JE EEN HULPVERLENINGSNETWERK NODIG

- Weet wat er bestaat, ken je sociale kaart en weet welke hulpverlener het best geplaatst is om de cliënt te helpen.
- Je kan geen specialist zijn op alle gebieden, zoek zelf hulp. Weet wat je kan en niet kan.
- Bezorg bij een doorverwijzing zelf de nodige informatie aan de andere organisatie om te voorkomen dat de cliënt telkens opnieuw zijn verhaal moet doen.
- Maak tijd om te netwerken met andere diensten om betere zorg te bieden en om verantwoordelijkheden te delen.

AFBOUW BEGELEIDING

- Bouw geleidelijk aan het hulpverleningstraject samen met de cliënt af.
- Zorg ervoor dat mensen voldoende gesterkt zijn om zonder hulp verder te kunnen.

NAZORG

- Ontwikkel een visie en aanpak over nazorg binnen je organisatie
- Neem na afronding van het hulpverleningstraject terug contact op met de cliënt om te horen hoe het gaat.
- Nazorg is een vorm van preventief werken.

GROEPS- OF BUDDYWERKING ALS PARTNER BIJ INDIVIDUELE HULP

- Een buddy is coach, helpende hand, luisterend oor, ruggensteun,... op lange termijn.
- Individuele hulpverlening en groepswerk kunnen hand in hand gaan om de cliënt te versterken. Er wordt ingezet op sociale contacten, zelfvertrouwen, talenten, competenties en de verbetering van de leefkwaliteit.

INZET ERVARINGSDESKUNDIGE

- Brengt de belevingskant van mensen in armoede binnen in de organisatie.
- Verkleint de kloof tussen hulpvrager en hulpverlener.
- Is een bruggenbouwer tussen hulpvrager en hulpverlener.

DURF KRITISCH TE KIJKEN

- Heb binnen je organisatie oog voor mensen in armoede, de principes van Bind-kracht zijn een goede gids.
- Bekijk je organisatie kritisch, bespreek het met je collega's.
- Betrek mensen in armoede bij dit proces en ga samen in dialoog.