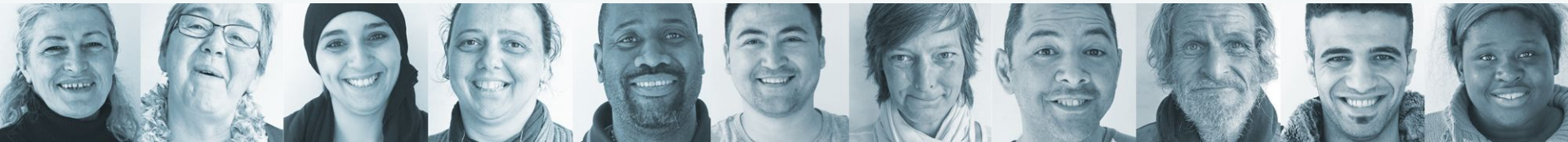


De weg naar geletterdheid is een **tweerichtingsstraat**

*Sessie Studiedag Strategisch Plan Geletterdheid - Netwerk tegen Armoede
door Christophe Teirlinck en Norma-Sabí Kik*

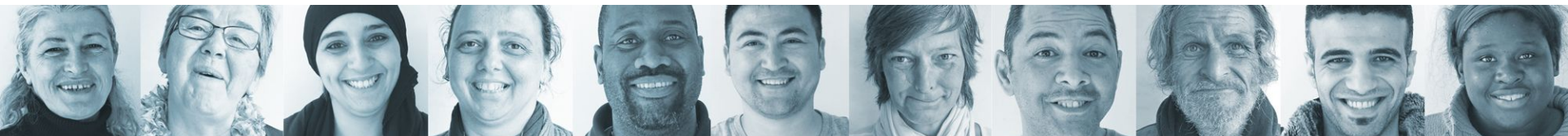


Inhoud van de sessie

1. **Introductie** Netwerk tegen Armoede en Verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen
2. **Theoretisch kader**
 - Inhoudsniveau
 - Betrekkingsniveau
 - Ruis op de communicatielijn
3. **Goede voorbeelden uit de praktijk**
 - t'Hope (Roeselare): Vinger aan de Pols
 - Filet Divers (Antwerpen): Warm digitaal onthaal

1

Introductie

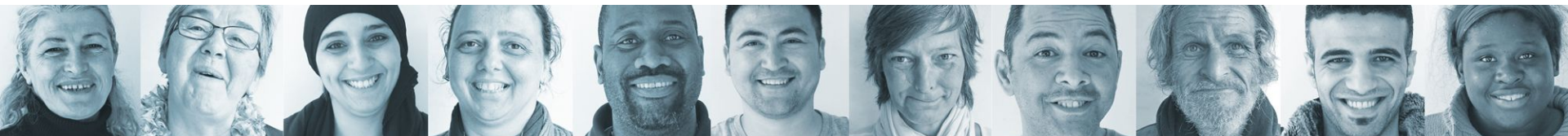




2

Theoretisch kader

Het inhoudsniveau & betrekkningsniveau



**Waarom is communicatie zo
belangrijk?**

Het inhoudsniveau

WAT wordt er gezegd :

- informatie zelf
- de inhoud
- de feitelijke woorden

Het betrekkingsniveau

Hoe wordt het gezegd :

- intonatie
- non-verbaal
- context

“Wanneer we aan iemand in armoede vragen hoe het eerste gesprek in het OCMW was, horen we vaak volgende reacties ‘De assistent was heel vriendelijk’. ‘De maatschappelijk werker deed uit de hoogte’ ‘De maatschappelijk werker gaf mij het gevoel dat ik dom was.’ Er wordt in eerste instantie aandacht gegeven aan het betrekkningsniveau. Pas in tweede instantie komen volgende reacties: ‘De assistent zei dat ik nu deze stappen moet zetten.’ ‘De maatschappelijk werker legde mij uit hoe ik een huurwaarborg kon aanvragen.’ Dit duidt hoe belangrijk het betrekkningsniveau is. Toch zien we dat niet alle hulpverleners hier bewust mee omgaan.”

X, Recht-Op (Antwerpen)

Ruis op de communicatie

- Referentiekader
- Verbale taal
- Non-verbale taal
- Relatie

**Samen op zoek
naar échte
oplossingen**



**Participatie
en
ervaringskennis**

2

Participatie in de praktijk t'Hope (Roeselare) Filet Divers (Antwerpen)



Goede praktijkvoorbeelden

t'Hope

t'Hope in Roeselare

Project Vinger aan de Pols

→ drempels tot toegankelijke gezondheidszorg verlagen

FILET
DIVERS
KANSEN VOOR IEDEREEN

Filet Divers in Antwerpen

Warm digitaal onthaal

→ werken aan digitale vaardigheden met mensen in armoede

 netwerk
tegen armoede

Goed praktijkvoorbeeld: t'Hope Project 'Vinger aan de Pols'

Situering (1)

- 1 op de 6 inwoners van Roeselare leeft onder de Europese armoedegrens
- Groeiende gezondheidsongelijkheid
- Mensen in kwetsbare situaties ondervinden **drempels tot zorg**



Goed praktijkvoorbeeld: t'Hope Project 'Vinger aan de Pols'

Situering (2)

- Doelstelling: drempels tot gezondheidszorg verlagen
 - De groep van t'Hope focuste op:
 - **Begrijpbaarheid** en **Beschikbaarheid**
 - Bereikbaarheid
 - Betaalbaarheid
 - **Betrouwbaarheid** en **Betrokkenheid**
- betrekkningsniveau

Goed praktijkvoorbeeld: t'Hope Project 'Vinger aan de Pols'

Participatief proces

Hoe? Door **participatie en dialoog** met de mensen om wie het gaat

- Drempels in kaart brengen → groepsgesprekken & diepte-interviews
- Signalen bundelen
- Dialoogtafels: mensen in armoede en partnerorganisaties om tafel
 - Ziekenhuis, mutualiteiten, stad Roeselare, ..
 - Knelpunten toelichten vanuit eigen ervaringen
- Klankbordgroep

Goed praktijkvoorbeeld: t'Hope Project 'Vinger aan de Pols'

Resultaten

- Klare taal

...maar even belangrijk:

- De psychologische kloof → gezondheidskloof
- Aanbevelingen (o.a.)
 - Screen op klare taal door ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid
 - Persoonlijk contact (loket, telefoon)
 - Vertrouwensband (één aanspreekpunt)
 - Klantenperspectief
 - Basishouding: de manier waarop je met mensen praat

Goed praktijkvoorbeeld: t'Hope Project 'Vinger aan de Pols'

Meer weten?

Benieuwd naar de inspiratienota?

→ vraag de nota op bij Norma-Sabí Kik/Netwerk tegen Armoede
norma-sabi.kik@netwerktegenarmoede.be

Meer weten over het project?

→ contacteer beleidscoördinator Hanne Heyndrickx
hanne.thope@gmail.com



Goed praktijkvoorbeeld: Filet Divers

E-inclusie: warm digitaal onthaal

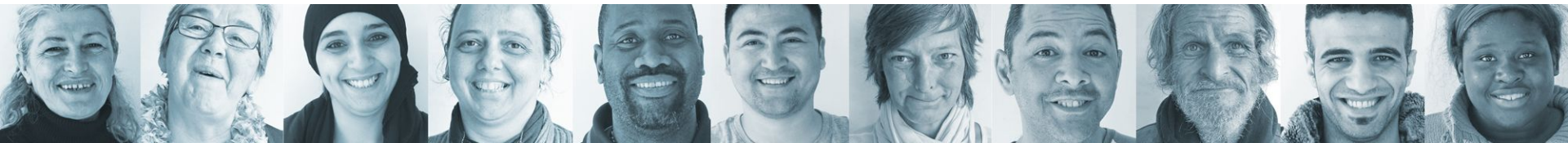
- **Doelstelling:** digitale ondersteuning toegankelijk(er) maken voor mensen in armoede
- **Bevindingen:**
 - Privacy speelt grote rol
 - Voor vrijwilligers → sociale vaardigheden belangrijkst
 - Toegankelijk, aanspreekbaar, empathisch en vooral: geduldig
 - Vertrouwensband → vaste vrijwilliger
- **In ontwikkeling:** dossier & vormingspakket
 - Lees over het project: [Jaarverslag Filet Divers](#) (p. 34-37)
 - Contacteer Annelies Van Loon voor meer info (annelies.vanloon@filetdivers.be)



Om mee te nemen

- Als samenleving **samen verantwoordelijk** voor groei in geletterdheid
- **Ervaringskennis en participatie** van minder of anderstalige mensen = **onmisbaar**
 - **Organiseer een klankbordgroep** → samen vind je de oplossing
 - **Benut expertise van (armoede)verenigingen**
- **Laat je vormen!**

“Praat **met** ons, niet **over** ons”
Annya, vzw t’Hope



Bedankt!

christophe.teirlinck@netwerktegenarmoede.be

norma-sabi.kik@netwerktegenarmoede.be

