



‘Vakbonden en hun dienstverlening, ook voor mensen in armoede?’

1. Hoe het dossier ontstond?

2010-2011 Tijdens het proces voor het opstellen van het dossier 'Duurzame tewerkstelling van mensen in armoede' door de werkgroep 'werk en zinvolle tijdsbesteding' kwamen de vakbonden regelmatig ter sprake.

2012-2013 Tijdens het proces voor het opstellen van het dossier 'Uitzendarbeid: een opstap voor mensen in armoede' kwamen we met vragen rond uitzendarbeid terecht bij de vakbonden.

De ideale gelegenheid om de werking van de vakbonden eens grondig te bekijken vond de werkgroep 'werk en zinvolle tijdsbesteding'..

We polsten alle geïnteresseerde bezoekers van De Springplank naar hun kennis en ervaringen met vakbonden. We ontdekten al gauw dat de 'vakbond' vooral gekend is voor de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen '*we doen daar ons dopkaart binnen*', nog gekend van betogingen en stakingen of '*we zijn der bij van thuis uit, vraag me niet waarom*'. Tijd dus om op zoek te gaan naar de volledige werking van de vakbonden.

Wederom kregen we de medewerking van collega-verenigingen binnen het Netwerk tegen Armoede. Samen kwamen we tot een aantal tips en aanbevelingen om de dienstverlening beter uit te bouwen, zeker voor mensen in armoede. We beschouwen de vakbonden als een belangrijke bondgenoot in de strijd tegen armoede.

2013-2014 In Sint-Niklaas kunnen we hen als mede-strijdpartners beschouwen in onze strijd om armoede op lokaal vlak onder de aandacht van het beleid te brengen. Samen met hen en diverse organisaties vormen we Polsslag, een samenwerkingsverband dat de vinger aan de pols houdt bij het beleid wat armoede betreft.

2. De activiteiten.

Trouw aan onze visie van een vereniging waar armen het woord nemen, waren het de betrokken personen zelf die bepaald hebben wat zij in dit project wilden verwezenlijkt zien. Thema's waren op zoek naar de werking van de vakbonden, zijn er verschillen tussen de vakbonden, stilstaan bij onze ervaringen met de vakbondskantoren, stilstaan bij de ervaringen met vakbondsafgevaardigden op de werkvloer en nog veel meer.

Tijdens onze themawerking probeerden we zoveel mogelijk mensen te bereiken. We zagen een groot verloop in de deelnemers, sommigen vonden (tijdelijk) werk en anderen

startten een opleiding. Maar door de verslagen of onze ervaringen te delen met alle bezoekers bleef iedereen op de hoogte en kon ieder zijn inbreng blijven geven.

Dit alles werd in een programma gegoten met maandelijkse activiteiten:

Voorjaar 2012: tijdens het opstellen van het dossier rond uitzendarbeid stellen we een aantal vragen aan de vakbond

Maart – april 2012: ervaringsprokkel doorheen groepsgesprekken maar ook individuele gesprekken met de groepswerker, onze woordwolk ‘vakbond’ ontstaat

Mei 2012: ACW op bezoek

Juni – augustus 2012: werking uitdiepen aan de hand van brochures, websites, ervaringen, ...

September 2012: bijblijfconsulente ACW komt spel voorstellen

Oktober – november 2012: verdere uitdieping ook op netwerk tegen armoede

December 2012: vorming aan ABVV vakbondsafgevaardigden

Start 2013: verwerking en eerste nalezing van rapport

Maart 2013: inoefenen methodiek ‘Recht-uit-klap’

Mei 2013: uitproberen methodiek ‘Recht-uit-klap’ o.a. bij vakbonden

Najaar 2013: dossier ziet het licht

Voorjaar 2014: voorstellen dossier van het netwerk aan ABVV

3. Streefdoel.

Verdere samenwerking met de vakbonden uitbouwen, 17 oktober is de internationale dag van verzet tegen extreme armoede, en hiertegen ons samen blijven verzetten is nodig. Twaalf procent van de Vlamingen leeft onder de armoedegrens. Dat is veel en het ergste is dat dit aantal blijft toenemen. Armoede is vaak een verborgen probleem. Wie zelf in armoede leeft, komt er niet graag mee naar buiten. Wie niet in armoede leeft, is zich onvoldoende bewust wat een leven in armoede betekent of kijkt er overheen. Maar armoede verdwijnt niet door de ogen te sluiten. Vakbonden doen inspanningen om mensen in armoede te bereiken, zowel via hun dienstverlening als op de werkvloer. Wij kunnen hun medewerkers inzicht geven in de leefwereld van mensen in armoede, en zo samen de strijd tegen armoede blijven voeren.

VAKBONDEN

AANGESLOTEN VAN JONGSAF

AANGESLOTEN VAN THUIS UIT GROEN

ACV UITBETALING WERKLOOSHEIDSVERGODING

HULPKAS
DOOPKAART BINNEN

LIDGELD

DELEGE

STAKINGEN

BIJBLIJFCONSULENT ONBEKEND

VROEGER BETER BLAUW

VORMINGEN ONBEKEND

ACLVB

ROOD

ABW BETOGINGEN

JURIDISCHE DIENSTVERLENING ONBEKEND
JOBBOEJACHING ONBEKEND

WAAROM AANGESLOTEN WEEET NIET

Inleiding

Als vereniging waar armen het woord nemen, beschouwen we de vakbonden als een bondgenoot in de strijd tegen armoede. Meer en meer zien de vakbonden ook een rol voor zichzelf weggelegd in armoedebestrijding en doen ze inspanningen om mensen in armoede te bereiken. De ambities zijn er, uit de ervaringen van mensen in armoede blijkt dat de lokale praktijk nog achterhinkt, toch wat de **dienstverlening** en ook de **hulp van vakbondsafgevaardigden op de werkvloer** betreft. Dit is niet bedoeld als aanklacht of verwijt. Dit is eerder een vaststelling uit de vereniging waar we dieper op zijn ingegaan. Duidelijk werd dat deze vaststelling opgaat voor de diverse vakbonden. We vonden doorheen de ervaringen van mensen in armoede enkele knelpunten en tekorten terug. We zetten deze ervaringen en bekommernissen van mensen in armoede nu op een rij met als doel vakbonden handvaten te kunnen bieden. Nuttige tips en adviezen, die vakbonden kunnen helpen om in hun dienstverlening dichterbij mensen in armoede te staan.

1. Bekendheid van de vakbonden

Vakbonden stellen ons vaak de vraag *'hoe kunnen we mensen in armoede bereiken?'*. Toch raakt die vraag niet de kern van het probleem. In onze vereniging vonden we doorheen de gesprekken immers nog relatief veel mensen in armoede die aangesloten zijn bij een vakbond. De meeste onder hen zijn lid omdat ze een werkloosheidsuitkering ontvangen. Toch vonden we ook leden terug onder werkenden, invaliden en gepensioneerden in armoede.

"Eigenlijk zijn er nog wel redelijk veel mensen in armoede aangesloten bij de vakbond, maar ze weten eigenlijk niet waarom ze er bij zijn. Ze kennen het aanbod onvoldoende. Ze weten dat als hun dopkaart niet in orde is dat ze bij de vakbond moeten zijn maar voor de rest..."

"Ik betaal dat lidgeld elke keer, maar ik weet niet waarvoor ik er terecht kan. Dat is iets wat ik van thuis altijd gehoord hebt, dat ge u moet syndiceren."

De meesten weten echter weinig over de dienstverlening van de vakbond. Het is bekend als uitbetalingsinstelling. Sommigen weten ook dat je er terecht kunt met je vragen, als werknemer of werkzoekenden, maar de meeste ervaringen hierin zijn niet positief. Een kleiner aantal bezoekers van De Springplank weten ook dat er gratis juridische bijstand is. Andere dienstverlening van de vakbonden, zoals het geven van vormingen en informatiemomenten bijvoorbeeld sollicitatietraining, de aanwezigheid van bijblijfconsulentes en jobcoaches, ... is onbekend.

Het gevoel leeft sterk bij mensen in armoede dat de vakbond er niet is voor hen. Ook veel leden stellen zich openlijk de vraag waarom ze eigenlijk aangesloten zijn bij de vakbond of wat de vakbond precies doet voor hen.

“Bij schorsing verwijzen we mensen in armoede soms door naar de vakbond maar als ze geen lid zijn, dan worden ze toch niet geholpen. Dan stopt het verhaal. Bovendien zien we dat mensen in armoede maar weinig naar de vakbond stappen voor dit soort zaken, ze hebben niet het gevoel dat de vakbond het voor hen zal opnemen.”

‘vroeger met de bodes die aan huis kwamen kon je nog eens iets vragen en die zorgden ervoor nu kom je aan een loket en moet je je verhaal steeds opnieuw doen’

2. Betaalbaarheid

Lid worden van een vakbond, impliceert lidgeld betalen. De bedragen zijn overal anders, maar duidelijk is dat het voor mensen in armoede niet vanzelfsprekend is. Het lidgeld is duur, zelfs het sociaal tarief.

“Er zijn ook mensen in armoede die geen inkomen hebben, voor hen is het lidgeld (ook al is het maar 4 euro) een groot obstakel. Zij worden niet geholpen door de vakbond en worden doorverwezen naar de hulpkas. Maar ja dat is niet hetzelfde.”

‘Het ACV is eens bij ons langsgekomen om zijn werking voor te stellen. Tijdens deze voorstelling bleek dat langdurig werklozen na een zekere periode recht hebben op een verlaging van het lidgeld. Dit blijkt echter niet automatisch te gebeuren, je moet dat aanvragen. Eén van onze bezoekers wist dat niet en betaalde nog steeds het hogere lidgeld. Terugvorderen van het teveel betaalde is niet mogelijk’

Voor sommigen vormt het lidgeld een reëel obstakel om lid te worden, zeker voor mensen met een onzeker, zeer beperkt of tijdelijk geen inkomen. Denk maar aan leefloners, mensen in collectieve schuldenregeling, uitzendkrachten, mensen zonder papieren of mensen die in een overgang van statuten zitten (van werkloosheid naar leefloon, invaliditeit naar werkloosheidsuitkering...). Nochtans zijn dit dikwijls net de werkzoekenden en werknemers die het meest kwetsbaar zijn op de arbeidsmarkt en de meeste nood hebben aan ondersteuning en bescherming van een vakbond.

Anderen zijn lid, maar haken op een bepaald moment noodgedwongen af, wanneer ze het lidgeld niet meer kunnen ophoesten. Vakbonden zijn zich hier weinig van bewust. Het is simpel: betaal je niet, dan stopt het lidmaatschap. Bovendien is er weinig begrip of openheid voor mensen met financiële problemen.

Verder stellen mensen in armoede vast dat het lidgeld nog te veel gebruikt wordt als uitsluitingsinstrument. In plaats van niet-leden te wijzen op het aanbod van de vakbond en hen warm te maken om zich lid te maken, vangen niet-leden bot bij de vakbond en blijven ze spijtig genoeg nog te vaak gewoon in de kou staan.

“Ik heb eens gebeld naar de vakbond met een vraag. Ze vroegen meteen of ik aangesloten was en toen ik dat ontkende, zeiden ze vlakaf dat ze mij dan niet konden helpen. Ik begrijp dat ze een onderscheid maken in leden en niet-leden, maar als ze nu vriendelijk hadden gezegd ‘zo en zo’ en ‘als je gesyndiceerd bent, dan kunnen we je verder helpen. Dan was ik content geweest’

3. Bereikbaarheid

Bereikbaarheid wordt vaak beoordeeld aan de hand van de locatie, openingsuren... Hoewel het altijd beter kan, vinden mensen in armoede toch relatief vlot hun weg naar de vakbond.

Het loket bij de vakbond is echter het cruciale element om de toegankelijkheid te beoordelen en daar schort wel wat. Veelgehoorde klachten zijn: geen warme sfeer, lange wachttijden, geen tijd en ruimte om geholpen te worden, zeer rigide en zakelijk, doen strikt het noodzakelijke, onvriendelijk, en soms zelfs regelrecht onbeschoft ...

“Zelfs voor een papierke af te geven, laten ze u soms aanschuiven. Ik wou dat aan het onthaal afgeven, maar daar wimpelde zo’n medewerker mij dadelijk af en zei dat ik moest aanschuiven. Om vervolgens te horen, dat ik dat gewoon kon afgeven.”

“Waar is de menselijkheid? Je bent er een nummer en je wordt onmenselijk en respectloos behandeld, je voelt je een niksnut.’

Verder is de vakbond bereikbaar via telefoon maar dat blijkt moeilijk voor mensen in armoede. Problemen die worden aangekaart zijn:

- Dikwijls geraak je niet binnen, hoor je een ‘bandje’ of wordt je voortdurend doorverwezen.
- Vaak word je maar tussen bepaalde uren geholpen en krijg je te horen dat je later moet terugbellen.
- Het is geen gratis nummer.

“Als je een gsm hebt, afhangt van een herlaadkaart en moet bellen naar een vast nummer, dan lopen de kosten al snel op, soms is die ook gewoon op vooraleer je een antwoord hebt op uw vraag.”

Tot slot ontdekten we dat vakbonden te weinig uit hun kot komen: geen huisbezoeken, gebrek aan vindplaatsgericht werken, weinig contacten en samenwerking met andere lokale actoren...

“Vroeger, tot de jaren 80, had de vakbond bodes, vakbondsmensen die tot bij de mensen thuiskwamen. Dan kon ge daar dingen aan vragen, een keer babbelen. Dat is jammer dat ze dat nu niet meer doen.”

'Tijdens de themawerking rond uitzendarbeid hebben we de vakbonden uitgenodigd. Toen bleek dat zij heel wat folders en brochures hebben rond uitzendarbeid met een antwoord op vele van onze vragen. Hoe komt het dat ik al jaren uitzendwerk doe (de vakbond weet dat door de uitbetaling) en ik nooit deze folders gekregen heb.'

4. Kwaliteit van dienstverlening

Het loket is vaak de eerste ontmoeting met de vakbond, het vormt een belangrijke instroompoort van mensen in armoede. De dienstverlening staat of valt dus met het onthaal. Zoals hierboven vermeld, zijn de ervaringen met het onthaal vaak niet positief.

Mensen in armoede vinden dat ze niet geholpen worden of sterker nog, afgescheept worden. Dit beleven ze op verschillende manieren.

"Ze krijgen weinig steun bij de vakbond. En als ze geholpen worden, verstaan ze de informatie niet altijd. 't Is niet begrijpbaar of er worden soms door verschillende medewerkers andere dingen gezegd. Ook wordt er geklaagd over tijdsgebrek bij de vakbond, bij het onthaal, bij vragen..."

"Ik denk ook dat ze bij de vakbond denken: het is niet ons probleem."

"De caseload van de consulenten uit de bijblijf – en werklozenwerking is te groot, ze moeten inderdaad meer dossiers behandelen voor hetzelfde geld maar laat dat aub geen uitvlucht zijn voor de kwetsbaren onder ons"

In plaats van antwoorden te krijgen, worden mensen in armoede dikwijls doorverwezen naar andere diensten of organisaties. Ook mopperen leden dat ze, ondanks de gestelde hulpvraag, toch nog alles zelf moeten regelen en zelf achter informatie moeten vragen.

"Als je geschorst bent door de RVA, vaak krijg je enkel te horen dat je naar het OCMW moet gaan, nochtans kan je hiertegen in beroep gaan, maar ze zeggen dat altijd niet bij de vakbond."

"We zijn met één van onze bezoekers naar de vakbond gestapt, uiteindelijk waren daar twee verschillende diensten van de vakbond in betrokken. Ze wordt constant doorverwezen van de een naar de ander en i.p.v dat die met elkaar communiceren, moest zij alle informatie van de één doorgeven aan de ander. Dat is toch niet normaal."

"Vaak wordt ge wel van het kastje naar de muur gestuurd met papieren. Soms weten ze het op de vakbond ook niet en laten ze u dan naar de RVA lopen."

“Ik weet eigenlijk niet waarom ik bij de vakbond ben. Toen ik me aansloot, kreeg ik wel een hele uitleg over het aanbod van de vakbond en mijn rechten maar toen ik effectief een probleem had en daarvoor naar de vakbond ging, zeiden ze wel dat mijn klacht terecht was, maar ze deden er niets mee. Voor hulp heb ik er zelf achter moeten vragen.”

Geregeld schort er ook wat aan de geboden informatie. De informatie is beperkt tot de standaard of het algemene. Vragen naar informatie die hiervan afwijken, (denk bv. aan arbeidszorg, invaliditeit en werk, uitzendwerk, tewerkstelling van mensen zonder papieren, tewerkstellingsmaatregelen...) blijven vaak onbeantwoord of de antwoorden zijn vaag, onbetrouwbaar of onjuist.

“Vragen over rechten en plichten worden vaak gesteld door mensen in armoede maar worden zelden goed beantwoord, het hangt te veel af van wie er achter het loket zit.”

‘Ik werkte op een bepaald moment in een tearoom, maar wist dat ik binnenkort een operatie moest ondergaan waardoor ik 3 maand zou moeten thuiszitten. Mijn werkgeefster bood me aan om mij tijdelijk mijn ontslag te geven in de periode dat ik ziek was en dat ik dan erna wel terug zou kunnen beginnen. Dat klonk wel goed, maar ik wist eigenlijk niet goed of dit wel zo'n goed idee was, dus ik ging naar de vakbond om te vragen wat ik het beste kon doen. Daar kreeg ik te horen dat ze me pas hielpen, als er zich problemen zouden voortdoen. Ervoor konden ze niets zeggen. Zo ‘helpen’ ze u bij de vakbond ?!’

De dienstverlening gaat ook gepaard met een administratieve rompslomp, ook daar worden mensen in armoede niet altijd voldoende in geholpen.

Mensen in armoede willen ook soms bepaalde zaken in vertrouwen kunnen zeggen. Dit is echter meestal niet mogelijk, enerzijds omdat er in de onthaalruimtes een gebrek aan privacy is, maar ook dat er geen beroep kan gedaan worden op een vaste contactpersoon of vertrouwenspersoon bij de vakbond.

“Vroeger wist ge ook beter bij wie ge terecht kon. Ze kwamen aan de deur en ge vroeg dan naar die persoon. Nu weet ge het gewoon niet meer. Het is altijd iemand anders.”

Verder klagen mensen in armoede ook over het bureaucratisch gehalte van de dienstverlening, met daarbij ook het onmenselijke en soms onvriendelijke karakter.

“Als ge problemen hebt, hebt ge niet echt het gevoel dat ze met u inzitten. Ge zijt een dossierke, een nummerke.”

‘Sorry zeggen doen ze niet bij de vakbond, of erger nog... ze proberen de schuld op iemand anders te steken. Dan beweren ze ‘We hebben nooit een brief ontvangen, er zal iets misgegaan zijn bij de Post’ of vragen ze ‘Heb jij eigenlijk wel uw dopkaart

binnengebracht?’

“Ze zijn ook niet altijd even behulpzaam. Ik was eens een paar keer binnen geweest met een vraag, ze gaven mij geen duidelijk antwoord en ik was ambetant geworden. Ze zeiden gewoon: ja madam, als ge niet content bent – gaat dan naar een andere vakbond.”

Tegelijkertijd nuanceren mensen in armoede bovenstaande problemen. Doorheen de bevraging, benadrukten ze immers dat het vaak afhangt van de persoon achter het loket. Er zijn vakbondsmedewerkers die echt wel hun best doen om leden verder te helpen. Of het hangt af van de tijd die ze hebben. (De kwaliteit van) de dienstverlening zou echter niet mogen afhangen van de willekeur van de vakbondsmedewerker.

Er wordt ook vaak gezegd ‘nu niet’. Of je geholpen wordt, hangt af van de persoon en de tijd dat die heeft.

Deze negatieve ervaringen worden deels veroorzaakt doordat de dienstverlening van vakbonden niet aangepast is op mensen in armoede. Vakbonden zijn nog te vaak blind voor de problematiek van mensen in armoede.

‘Ze hebben geen flauw benul van mensen die in armoede leven’

Of ze hebben er wel oog voor maar vergeten dat armoede meer is dan een inkomensprobleem. Het woord armoede gebruikt men meestal in de betekenis van een ‘tekort aan centen’. En dat is het ook. Maar armoede is meer dan geldgebrek. Er wordt dan onvoldoende rekening gehouden met de complexiteit van de armoedesituatie. Armoede heeft een grote invloed op vele domeinen in het leven en niet enkel op het domein ‘arbeid’. Armoede betekent ook een gebrek aan sociale contacten, onzekerheid, schaamte, geen zelfvertrouwen, een gevoel van minderwaardigheid, armoede leidt tot stress, depressieve gevoelens, Deze gekwetste binnenkant belemmert mensen soms om dingen te ondernemen of ze handelen niet naar de normen en waarden van de modale ‘middenklasser’.

Bovendien kan de vakbond vaak zelf niet uit aan de wirwar aan problemen, domeinen, maatregelen om een goede dienstverlening te bieden aan mensen in armoede. Het onthaal is bovendien onvoldoende gespecialiseerd hierin, waardoor er meer fouten en misverstanden ontstaan en foute informatie wordt geboden. Bovendien werkt de vakbond te weinig proactief, integraal, en onvoldoende met andere diensten en organisaties. Tevens is het taalgebruik niet aangepast. Bovenstaande problemen komen wel vaker terug bij de evaluatie van dienstverlening, of het nu gaat over de VDAB, vakbond, mutualiteit. Toch neemt dit niet weg dat er nog werk aan de winkel is.

Verder vonden we tal van klachten terug van mensen in armoede over de soms slechte, ongelijke, onvriendelijke behandeling die ze ervaren. Dit geldt vooral wanneer men werkloos is. Bovendien botsen mensen in armoede vaak op onbegrip voor hun situatie. Ook dit is, spijtig genoeg, niet ongewoon, maar bij vakbonden tillen mensen in armoede

hier zwaarder aan, omdat ze net verwachten dat vakbonden toch tenminste aan hun kant staan. Wanneer er dan een negatieve ervaring met de vakbond is, is de teleurstelling des te groter bij mensen in armoede.

‘Ik had geklaagd bij het loket van de vakbond, omdat er 20€ te weinig gestort was van mijn uitkering. De loketbediende reageerde dat dat toch geen ramp was en dat het wel de volgende maand uitbetaald zou worden. Als je elke maand met moeite de eindjes aan mekaar kunt knopen, komt dat hard aan.’

‘De vakbonden zouden mensen meer moeten helpen i.p.v. veel papieren op te maken. Ze zien aan uw papieren toch dat ge niet veel hebt: ze helpen sneller iemand die meer heeft, dan de sukkel die niets heeft.’

‘Zolang als mijn kaart blauw was, was ik een profiteur en wou ik niet werken. ’t Was pas vanaf dat ik een wit papier had, dat ze vriendelijk zijn geworden bij de vakbond.’

Zoals aangegeven maken mensen in armoede vooral gebruik van de vakbonden als uitbetalingsinstantie en voor hun juridische bijstand. De uitbetalingen gebeuren niet altijd probleemloos: uitbetalingen die maanden op zich laten wachten, die fout lopen... Mensen in armoede erkennen dat het maken van fouten menselijk is. Ze vinden echter dat vakbonden te weinig bewust zijn van de noodzaak van een tijdige uitbetaling voor mensen die krap bij kas zitten, en van de stress en miserie die gepaard gaan met een late uitbetaling.

‘Eind juli heb ik mijn dopkaart binnengebracht. Drie dagen later was mijn geld nog altijd niet gestort. Ik ga uiteindelijk naar de vakbond en daar zeggen ze: ‘ah ja, oeps... Er was een knop niet ingedruwd.’

‘Dan gaat ge klagen bij de vakbond en dan zeggen ze droogweg dat mijn dopkaart is zoekgeraakt en dat er een nieuwe moet aangemaakt worden. Geen excuses of sorry. Zo’n dingen kunnen gebeuren, maar ge zit daardoor gemakkelijk een halve maand zonder dop, ze staan daar niet bij stil, laat staan dat ze ‘sorry’ zeggen.’

‘’t Is ook wel normaal dat mensen boos zijn als hun geld niet gestort is, daardoor kunnen rekeningen niet tijdig betaald worden, moet men interesten betalen... Als de vakbond een fout maakt, dan moeten ze ook bereid zijn hun fout te erkennen en hier ‘sorry’ voor zeggen. Nu zeggen ze nooit sorry, het geeft u het gevoel dat ge moet bedelen voor uw geld, dat de fout bij u ligt.’

Tot slot zijn er ook ervaringen met de juridische bijstand. Knelpunten zijn: advocaten hebben geen tijd om het dossier goed door te nemen, om te praten met de cliënt, om te luisteren, om het verhaal te kennen. Bovendien spelen de eigen vooroordelen van de advocaten ten aanzien van mensen in armoede een negatieve rol in de verdediging van de cliënt.

'Mensen in armoede weten vaak nog wel dat ge recht hebt op een advocaat bij de vakbond maar de meesten zijn het er over eens dat ge vaker slechter af bent met, dan zonder. Die advocaat gaat dan met u mee bij de RVA maar die staat niet aan uw kant, die kent uw verhaal niet.'

5. Dienstverlening op de werkvloer

Tijdens onze vormingsopdracht aan ABVV delegees hoorden we 'bij ons op de werkvloer is er geen armoede' tot we in gesprek gingen. Over armoede heerst er vaak nog een taboe. Mensen lopen er niet mee te koop. Integendeel, ze doen vaak heel veel moeite om het te verstoppen. Armoede is daarom soms moeilijk te herkennen op de werkvloer maar het is er wel degelijk. In Vlaanderen zijn er bijna 5% werkende armen. Werk is dus niet 'de' oplossing om uit armoede te geraken. Soms brengt tewerkstelling zelfs in eerste instantie meer problemen dan antwoorden. Schuldeisers komen plots weer aankloppen, relaties komen onder druk te staan door de tewerkstelling, sociale voordelen vallen weg, er zijn problemen met de kinderopvang en met de zorg voor de kinderen, ... Of men werkt in slecht betaalde, zware, onzekere jobs die financieel amper iets meer opbrengen. De vakbondsafgevaardigde kan een steentje bijdragen door oog te hebben voor deze groeiende groep werkende armen en hun knelpunten meenemen naar het sociaal overleg op het bedrijf.

'Ik heb op het werk nooit verteld dat ik in armoede leefde, ik was bang voor wat de collega's zouden denken, bang voor de vooroordelen die er bij hen leven. Veel mensen gaan er vanuit dat mensen in armoede het zelf hebben gezocht maar dat is zeker niet waar. Ik ben in armoede terechtgekomen door mijn echtscheiding, door er alleen voor te staan met de kinderen en door op niemand te kunnen terugvallen'

Laat het duidelijk zijn: 'de' arme bestaat niet. Toch kan de delegee een aantal knipperlichten in gedachten houden

- Regelmatige vragen over uitbetaling van het loon, loonbeslag
- Achterstand met betaling van het lidgeld
- Minder geneigd zijn om deel te nemen aan sociaal contact dat geld kost bv. trakteren bij verjaardag, iets gaan drinken
- Verandering van gedrag tegen het einde van de maand bv. geen boterhammen bij, niet verwittigen want belwaarde is op
- Geregeld ziek of meer ziek dan vroeger
-

Mensen in armoede zijn vaker slachtoffer van pesten en discriminatie. Het begint dikwijls al lachend, maar t' is niet om te lachen zeker niet voor de persoon zelf. Als delegee is het belangrijk daar attent voor te zijn en is het je plicht om daarop te reageren. Mensen in armoede durven zelf vaak niet reageren omdat ze schrik hebben hun werk te verliezen. Een goede delegee is iemand die nabij is.

'Toen mijn collega's op het werk plaagden dat ik weeral niet meespeelde met de lotto want dat ik zo onder de sloef lag van die van mij. Kwam onzen delegée langs en zei dat zij misschien nog de slimste van den hoop was'

Oplossingen/ Tips/ Acties

Doorheen de ervaringen van mensen in armoede met vakbonden, zochten we ook naar oplossingen en tips die een antwoord kunnen bieden op bepaalde problemen.

Tegelijkertijd vonden we ook verscheidene goede lokale praktijken terug. Zowel bij het ABVV, ACV als ACLVB zijn er lokale initiatieven die tonen hoe het moet. Vanuit de werkgroep uit Sint-Niklaas sluiten we ons graag aan bij de tips en oplossingen vanuit alle verenigingen in het netwerk. Het is vaak een kwestie van goede lokale praktijken ook onder de aandacht te brengen bij de collega's en daar breder op in te zetten.

Kom uit uw kot!

Vakbonden moeten terug meer naast de mensen staan, naast werknemers, werklozen en burgers in het algemeen. Ze moeten hun zichtbaarheid vergroten en dit niet alleen op vakbondsinitiatieven maar ook daarbuiten. We denken aan jobbeurzen, op solidariteitsmarkten, via schoolbezoeken, studiedagen... Veel burgers hebben het gevoel dat de vakbond er niet is voor hen. Dat doorbreek je alleen maar door meer onder de mensen te komen, en te werven. Het initiatief in Sint-Niklaas waarbij vakbonden succesvol een volksraadpleging over de huisvuilophaling afdwongen en meer dan 10.000 burgers op de been kregen, toont aan dat het kan.

Maak je vakbond gericht bekend onder mensen in armoede

Wil je meer mensen in armoede bereiken, dan zal je vindplaatsgericht moeten werken. Werk samen met lokale verenigingen waar armen het woord nemen, buurthuizen en opbouwwerk, maar ook OCMW's en CAW's. Binnen onze vereniging hebben we de lokale vakbonden al uitgenodigd op verschillende activiteiten van de werkgroep 'werk en een zinvolle tijdsbesteding' of om een *bezoek* te brengen aan de vereniging en hun werking voor te stellen aan mensen in armoede. Dat biedt vakbonden de kans om te tonen dat ze er zijn voor mensen in armoede, wat ze (kunnen) doen voor hen en waar ze te vinden zijn. Dat wordt altijd positief bevonden, zowel door mensen in armoede als door de groeps werkers uit de verenigingen. Die laatste houden meestal contact met de vakbondsmedewerker wat uitmondt tot informatie-uitwisseling en samenwerking.

De werkgroep vond het heel leerrijk dat de bijblijfconsulente van het ACV een nieuw ontworpen 'moeilijke begrippen spel' kwam uittesten met de deelnemers. Ze stond open voor onze feedback en het was een leuke informele kennismaking met een voordien onbekende dienstverlening van de vakbond. Tot slot wijzen mensen in armoede op het belang van de actieve deelname van vakbonden op acties tegen armoede. Meer en meer zien we dat de vakbonden van de partij zijn op lokale armoede-acties. Hier moet verder op ingezet worden.

'Kom eens meer buiten (vb. op huisbezoek) en luister naar de mensen hun verhaal, zo krijgen wij het gevoel meer te zijn dan een nummer of een dossier.'

'Het was leuk te merken dat de vakbonden interesse hebben voor onze werking en dat ze mee onze 17 oktober organiseerden. Super was dat onze t-shirts de overhand hadden en dat zij uit respect geen rood of groen overwicht vormden'

Vergroot het inzicht in armoede

Vakbonden zien meer en meer in dat ze ook een rol en verantwoordelijkheid hebben in armoedebestrijding. Dit is een zeer positieve evolutie, maar moet nog meer doorsijpelen in alle geledingen van de vakbonden. In de praktijk ervaren mensen in armoede nog te vaak vooroordelen, misvattingen, wantrouwen binnen de dienstverlening van de vakbonden. Er zou intern een *nultolerantie* moet doorgevoerd worden bij vakbondsmedewerkers betreft vooroordelen, stigma's, denigrerende uitspraken t.a.v. armoede en mensen in armoede. Ook zouden medewerkers handvaten moeten ontvangen betreft hoe om te gaan met vakbondsleden en délégees die stigmatiseren of discrimineren.

Verder pleiten we dat er binnen het opleidings/vormingsaanbod van vakbondsmedewerkers structureel een *armoedevorming* is. Bindkracht, Armoede-in-Zicht... er zijn tal van organisaties die dit aanbieden. Daarnaast kunnen workshops, presentaties, overleggen met armoede-experts ook vakbondsmedewerkers prikkelen om aandacht te hebben voor de problematiek. Tegelijkertijd merken we dat deze werkvormen vaak te vluchtig en te oppervlakkig zijn om echt tot inzichten te komen. Daarom is langdurige vorming noodzakelijk.

We hopen in Sint-Niklaas dat we onze 'recht-uit-klap' meermaals kunnen spelen met vakbondsmedewerkers of vakbondsdelegees maar ook met andere actoren. Want wat betreft armoedevorming zijn er nog andere partners die op ons lijstje staan.

Ook zien we heil in de tewerkstelling van *opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting* onder de vakbondsmedewerkers. Zij kunnen erover waken dat armoede een blijvend aandachtspunt is binnen de vakbondswerking, zij kunnen een brug vormen tussen mensen in armoede en de vakbond. Dit vereist wel dat de opgeleide ervaringsdeskundige gesteund wordt in zijn opdracht. Momenteel is er één

opgeleide ervaringsdeskundige aan de slag bij het ABVV Gent. We hopen dat nog andere vakbonden, op lokaal, Vlaams en federaal niveau zullen volgen.

Meer samenwerking met andere diensten (intern en extern) en betere doorverwijzing

De verwachtingen moeten ook realistisch zijn, niet iedereen zal en kan een armoede-expert zijn binnen de vakbond. Daarom is samenwerking met verenigingen waar armen het woord nemen en andere kansengroeporganisaties en welzijnsorganisaties essentieel.

Om samenwerking te realiseren, dienen vakbondsmedewerkers allereerst hun *kennis van de sociale kaart* te verhogen. Dat is echter niet voldoende. Naast zicht op de verschillende actoren, moeten er ook effectief *meer contact en samenwerking* zijn. Daarvoor wordt ook best gewerkt *met vaste contactpersonen*. Op die manier verklein je de drempel om te bellen naar elkaar, of te informeren bij een bepaalde organisatie, dienst of vereniging.

Tot slot zal de vakbond nog geregeld leden moeten *doorverwijzen* naar andere diensten of organisaties. Het is daarbij van belang om in te zetten op een *warme overdracht*. Verwijs leden niet simpelweg door maar ga na of de dienst/organisatie het lid ook effectief kan helpen, biedt informatie waar het lid precies terecht kan (het adres, de openingsuren, eventueel ook een contactpersoon ter plaatse), met daarbij ook, indien dit er is en mits toestemming van het lid, een overdracht van het dossier.

Verbeteren bereikbaarheid

Mensen in armoede vinden hun weg nog relatief vlot naar de vakbonden, de *openingsuren* zijn op sommige locaties echter beperkt en niet altijd duidelijk. Het *voorzien van een visitekaartje* voor alle leden waar het adres van de lokale vakbond, het telefoonnummer en de openingsuren opstaan, dat ook simpel op te bergen is in de portefeuille, zou handig zijn. Bij onvoorziene sluiting, zou dit minimaal gemeld moeten worden via een *papiertje aan de ruit, met de boodschap: uitzonderlijk gesloten, excuses voor het ongemak*.

Bereikbaar betekent daarom nog niet toegankelijk. De toegankelijkheid wordt bepaald door het onthaal en dus het loket. Vriendelijkheid en warmte zijn essentieel. *Wachttijden* aan het onthaal zijn soms onvermijdelijk, dit kan wel opgevangen worden door het voorzien van meer loketbedienden, of tenminste *verzacht worden*. Ideeën van mensen in armoede zijn: het voorzien van een scherm of papier met de boodschap 'sorry voor het wachten', via een indicatie van de wachttijd, via hulpvragen in te delen volgens type, via het voorzien van koffie, via een vriendelijk onthaal... Kan er geen

aanduiding komen van de dagen of uren waarop het minder druk is 'zoals de winkelketen Ikea doet)

De drempel om te telefoneren is groter voor mensen in armoede, omwille van de kost. Het voorzien van een *gratis telefoonnummer* zou deels een oplossing zijn. Ook een beperking in de wachttijd en in het aantal doorverwijzingen binnen één telefoongesprek kan helpen. Daarnaast is het belangrijk dat vakbondsmedewerkers bewust zijn van de (voor sommigen te grote) kost. Bij signalen van ongeduld of klachten over de lange telefoonduur en -kosten, wordt het voorstel gedaan vanuit de vakbond om het lid terug te bellen.

Tot slot zoeken lokale vakbonden hun leden soms actief op, niet altijd even succesvol. *Uitnodigingen* per brief zijn vaak te moeilijk, formeel, en/of weinig wervend. Bovendien is de drempel voor individuele leden om hierop in te gaan soms te groot. Soms helpt het om *via bestaande groepswerkingen, verenigingen, organisaties en diensten* een uitnodiging te versturen, met de mogelijkheid om er *in groep* aan deel te nemen of *in gezelschap van een vertrouwenspersoon*.

Verbeteren dienstverlening, in het algemeen

Het onthaal is een essentiële ingangspoort, alles staat of valt hiermee. Er moet dus ten volle geïnvesteerd worden hierin. *Vriendelijkheid, respect en behulpzaamheid t.a.v. leden én niet-leden* moet het *credo* zijn van alle vakbondsmedewerkers. *Niet-leden* moeten standaard gezien worden *als potentieel lid*, die tot op een bepaalde hoogte geholpen kunnen worden, met het oog op het werven van een nieuw lid. Dit zou *de standaardrichtlijn* moeten zijn voor *alle vakbondsmedewerkers*. Tot op heden is er nog te veel willekeur onder de verschillende vakbondsmedewerkers, met enerzijds zeer behulpzame, flexibele, vriendelijke en anderzijds rigide, bureaucratische en botte medewerkers.

Idealiter zouden vakbondsmedewerkers ook *meer tijd en ruimte* moeten krijgen om leden echt te helpen. Nu blijkt *de caseload* ook hier meer en meer door te wegen, waardoor de dienstverlening eronder lijdt. Meer tijd en ruimte laat medewerkers toe om meer naar leden te luisteren en hen grondig te helpen.

Anderstaligheid is ook een struikelblok om een goede dienstverlening te krijgen. *Tolken, de bereidheid en de mogelijkheid om het lid te helpen in een andere taal, een divers personeelsbestand...* (de aanwezigheid van medewerkers die Frans, Engels, en/of Arabisch spreken) kunnen dit opvangen.

Tot slot moeten leden bij de vakbond terecht kunnen met hun *klachten*. Vaak weten leden niet waar ze terecht kunnen. Bovendien lijken klachten niet altijd behandeld te worden, of het resultaat wordt niet teruggekoppeld aan het lid.

Verbeteren dienstverlening, meer op maat van mensen in armoede

Leden in armoede kampen vaak met een complexe maar ook delicate armoedesituatie. Dit vergt allereerst een *integrale aanpak*. Armoede manifesteert zich immers niet alleen op vlak van werk en inkomen (kinderbijslag, uitkering, schuldbemiddeling), maar ook op vlak van het gezin (chtscheiding, problemen kinderopvang, bijzondere jeugdzorg), woonst (cf. dakloosheid, thuisloosheid,...), mobiliteit,... Deze elementen worden niet altijd bevestigd maar kunnen wel belangrijke gevolgen hebben voor diens werk en inkomen (zie het bekomen en de berekening van werkloosheidsuitkering, het recht op tewerkstellingsmaatregelen, premies, activeringsmaatregelen, schorsing RVA,..). Vaak moeten leden daarom bepaalde delicate privé zaken prijsgeven, om correct geholpen of geïnformeerd te worden door de vakbond.

Ten tweede vereist dit dan ook dat de *privacy* voldoende ingebouwd en gegarandeerd kan worden (bewust zijn van delicate aangelegenheden, het voorzien van een aparte ruimte...). Ook helpt het om voor deze personen een *vaste contactpersoon bij de vakbond* te voorzien, het voorkomt dat men steeds opnieuw zijn verhaal moet doen, dat er fouten of misverstanden ontstaan....

Mensen in armoede zijn verder niet altijd op de hoogte van het aanbod van de vakbond en/ of stellen geen duidelijke hulpvraag. Bij onduidelijkheid, moet de vakbondsmedewerker *meer doorvragen*, zodat die zicht krijgt op de situatie van het lid en de hulpvraag kan verduidelijken. Verder moeten informatie, diensten en hulp, waarover de vakbond beschikt, *meer proactief* aangeboden worden.

Een ander aandachtspunt in de dienstverlening is de *administratieve rompslomp*. Mensen in armoede verzuipen vaak in paperassenwerk, maar zitten tevens vaak vast in een administratief web (cfr. daklozen zonder referentieadres, deels werkend-deels werkloos, invaliden met progressieve werkhervatting, mensen zonder papieren of arbeidskaarten). Vakbonden moeten hier oog voor hebben, het eigen aandeel hierin verminderen. Bovendien kunnen ze leden, waar mogelijk, ook helpen met de administratie van andere diensten. Een telefoontje van een vakbond, in naam van het lid, naar een andere dienst of organisatie, kan soms ontzettend veel in beweging brengen en een wereld van verschil maken voor het lid.

Zoals reeds aangegeven, is een belangrijke voorwaarde voor het bieden van een goede dienstverlening, ook het beschikken over *contacten en samenwerken met lokale armoedepartners en hulpverleningsorganisaties*.

Verder moet er in de dienstverlening rekening gehouden worden met de precaire situatie van mensen in armoede. Dat vergt allereerst: *Zorgen voor een correcte en tijdige uitbetaling*; bij uitbetalingsproblemen, *snel op de bal spelen*; *afspraken maken met het OCMW* wat betreft toeleiding van geschorste werklozen, geschrapte invaliden, niet-uitkeringsgerechtigden, of mensen, tijdelijk zonder inkomen...

Tot slot zitten heel wat mensen in armoede, omwille van hun maatschappelijke kwetsbare situatie, vaak ook in precaire statuten, activeringstrajecten, interimjobs, tewerkstellingsmaatregelen, zwart werk, arbeidszorg... *Een minimale kennis hierover is*

vereist bij het onthaal, met daarbij steeds een *systematisch doorverwijzing naar meer gespecialiseerde vakbondsmedewerkers*.

Verbeteren betaalbaarheid

Het lidgeld is voor mensen in armoede een drempel, voor sommigen om zich aan te sluiten, voor anderen om lid te blijven. Ook moeten vakbondsmedewerkers bewust en begrip hebben voor de realiteit van mensen in armoede. Niet voor iedereen is het lidgeld betaalbaar en als men krap bij kas zit, dan moet men keuzes maken. Het lidgeld van de vakbond is dan één van de eerste kosten die vaak geschrapt wordt of onbetaald blijft. Dat is geen kwestie van onwil, maar onmacht.

Moet het lidgeld dan afgeschaft worden voor mensen in armoede? Moeten er nog meer leden in aanmerking komen voor het sociaal tarief? Moet het tarief verlaagd worden? De overleggroep is er niet over uit geraakt. Men vraagt wel duidelijk respect voor de situatie van mensen met een laag inkomen, men verwacht ook dat de vakbonden voor deze mensen opkomen. Verder vragen mensen in armoede meer eenduidigheid over de tarieven, idealiter één systeem met duidelijke tarieven, berekend volgens het inkomen.

Besluit

Vakbonden zijn een belangrijke bondgenoot in de strijd tegen armoede. Eén van de manieren waarop vakbonden kunnen bijdragen in die strijd is via de dienstverlening die ze bieden aan hun leden, waaronder ook heel wat werkende en niet-werkende mensen in armoede. We hopen dat dit document kan bijdragen tot meer sensibilisering en inzicht in het leven van mensen in armoede, hun noden, wensen en verwachtingen t.a.v. vakbonden... en vakbonden kan ondersteunen in het op punt stellen van hun dienstverlening, zodat het ook op maat is van mensen in armoede.

Dankwoord.

Graag dank aan alle bezoekers van De Springplank die bereid waren hun ervaringen te delen.

Dank aan alle deelnemers van de themagroep 'werk en een zinvolle tijdsbesteding' voor het bijwonen van alle vergaderingen, het mee vorming geven aan vakbondsmedewerkers, het nalezen en aanvullen van het dossier.

Dank aan de collega-verenigingen voor de vlotte samenwerking bij dit thema, de rijke ervaringsuitwisseling en het aanbod van 'good-practices'.

Dank aan Samira Castermans voor haar leiderschap.

Dank aan alle vakbondsmedewerkers die ons kwamen informeren, die armoede in Sint-Niklaas op de agenda willen blijven zetten en samen met ons strijd blijven voeren.