



OP STAP MET SANNE, DIE WERKT BIJ HET OCMW

Werken bij het OCMW, is dat niet een en al ellende? Vitaya ging op stap met Sanne, arbeidsbegeleider bij het OCMW.

door Frauke Joossen

“Ik reik de sleutels aan,
de deuren moet ze
zélf openen”

Sanne

- Is 28 jaar.
- Is single.
- Werkt ondertussen drie jaar als arbeidsbegeleider bij het OCMW.

Jij ziet toch alleen miserie, hoor ik vaak. Het slechtste van de maatschappij. Maar dat ervaar ik, drie jaar na mijn eerste werkdag hier, nog altijd niet zo. Integendeel. Ik vind het een boeiende, interessante, toffe job die me voldoening geeft, me uitdaagt en me dingen bijleert. Als arbeidsbegeleider kom ik inderdaad in contact met mensen die vaak aan de rand van de maatschappij leven. Mensen die weinig kansen over hebben. Wij zijn zelf inderdaad zoveel meer gewoon. Als je omgaat met OCMW-cliënten, moet je soms je verwachtingen bijstellen, op veel gebieden. Maar dat wil niet zeggen dat ik niets van hen verwacht; ik geloof in de kracht van mensen en dat ze soms meer kunnen dan ze denken. Er zijn dus zeker ook succesverhalen van mensen die echt een mooi traject afleggen en dat heel goed doen. Ik maak er een erezaak van om mijn cliënten niet te onderschatten. Ik verwacht dingen van hen, omdat ik wéét dat het hen vooruit zal helpen. Iemand die hier verplicht langskomt en vertelt ‘ik kan niet werken, mijn voet doet pijn’, is bij mij aan het verkeerde adres. Ik probeer inzet en doorzettingsvermogen te belonen en weerstand te bevragen. En dat botst dan wel eens. Maar ik denk dat ik hen meer vooruit help op mijn manier.

Als er iemand bij me langskomt, probeer ik eerst zijn of haar verhaal in kaart te brengen. Ik vind die achtergrond belangrijk. Het helpt om de juiste weg voor hen te vinden. Dat zijn vaak moeilijke verhalen. Van de buitenlandse mensen die hier komen, hoor ik de oorlogsverhalen. Bommen die ontploften, families die werden uitgemoord, folteringen die ze ondergingen. En ook van de autochtone mensen die hier komen, hoor ik vaak schrijnende verhalen. Zij zijn meestal het slachtoffer van generatiearmoede, totaal niet weerbaar voor de maat-

schappij waarin ze leven. Het zijn mensen die vaak niet weten hoe ze eraan moeten beginnen. En dus is het een deel van mijn job om hen daarin wegwijs te maken. Nederlandse les voor anderstaligen, computerlessen, een cursus solliciteren... Ik probeer hen op alle mogelijke manieren sleutels aan te reiken om deuren te openen. En omdat ik hen op die manier kan helpen, lukt het me om de tristesse te plaatsen. Want élke dag hoor ik wel trieste verhalen en zie ik toestanden om moedeloos van te worden. Ik heb het geluk dat ik de dingen vrij snel kan loslaten. Ik blijf van nature niet te lang stilstaan bij ‘waarom toch?’, maar schakel heel snel over naar ‘hoe kunnen we dit beter maken?’.

Door mijn werk ben ik alert geworden voor excuses. Ik hoor ze bij sommige cliënten vaak. Ik probeer dan te zoeken naar de reden van het excuus en door te vragen. Vaak zit er achter het excuus een heel verhaal, terwijl alleen het excuus aan de oppervlakte komt. Als me dat lukt, ga ik echt met een blij gevoel naar huis. Er was laatst een Irakese man die bij me langskwam. Hij had in zijn land een diploma als ingenieur en wilde een job in die richting. Alleen ligt het niveau hier veel hoger. We hebben vaak gediscussieerd, maar uiteindelijk heeft hij mijn advies opgevolgd en is hij als onderhoudstechniek aan de slag kunnen gaan in de haven. Hij kwam langs, speciaal om te

ZO WORD JE ARBEIDSBEGELEIDER

Als je arbeidsbegeleider wilt worden, heb je een A1-diploma in de menswetenschappen nodig. Er wordt gezocht naar mensen die groepsgericht zijn, die zelfstandig kunnen werken, die contactvaardig zijn, empathisch, planmatig, stressbestendig en flexibel.

Sanne “Door mijn werk ben ik veel alerter geworden voor excuses. Ik hoor ze te vaak.”

De cijfers

- **30** arbeidsbegeleiders telt het OCMW in Antwerpen.
- **7901** mensen kregen in 2014 een leefloon van OCMW Antwerpen. In totaal hielpen we 15.792 mensen verder met een vorm van financiële uitkering.
- **35** cliënten ziet Sanne elke week.

Sanne “Ik moet constant zelfkritisch zijn. Echt luisteren, nóg meer, nóg harder..”

vertellen dat ik gelijk had. ‘Jullie noemen het klusjesman, maar in mijn land is dit het werk van een ingenieur. Ik ben blij dat je me dat hebt laten inzien’, zei hij. Dat maakt me trots: ik heb hem fundamenteel kunnen helpen. Want als hij was blijven solliciteren voor jobs als ingenieur, was hij alleen maar gefrustreerd achtergebleven. En het mooiste is: hij heeft het zélf gedaan. Dat vind ik heel belangrijk: mijn cliënten zelfredzaam maken. Vaak komen ze hier voor het eerst binnen en denken ze dat ze gewoon wat papieren moeten komen tekenen, en dat ik dan verder alles voor hen regel. Tja, dat valt dan tegen, want zo werkt het niet. Hebben ze een crèche nodig om te kunnen gaan werken? Dan leg ik met plezier uit hoe ze zich daarvoor kunnen inschrijven, maar ze moeten het wel zélf doen. Dat is arbeidsintensief, het zou allemaal veel sneller gaan als ik het voor hen regelde. Maar het is de bedoeling dat ze hier ooit wegraken, en dan moeten ze weten waar ze zelf terecht kunnen.

grijpen. We zijn geen liefdadigheidsinstelling, we zijn er om de mensen te helpen die het moeilijk hebben, maar daar mag écht wel iets tegenover staan.

Of ik ooit bang ben? Dat gebeurt wel. Als je mensen uit hun *comfort zone* haalt, willen ze wel eens om zich heen slaan. Een tijd geleden was er een man die rechtsprong en begon te roepen en te dreigen, alleen maar omdat ik een opmerking maakte over zijn cv dat er echt niet presentabel uitzag. Dat is schrikken, natuurlijk. We hebben wel een alarmknop onder ons bureau - dat trouwens extra breed wordt gemaakt om een afstand te creëren - en er zijn vluchtwegen in elk kantoor, maar toch is het akelig, zo’n uitbarsting. Ik ben rustig gebleven - daar krijgen we opleidingen over, net als een cursus zelfverdediging - en heb hem kunnen kalmeren. Achteraf denk ik dan na over hoe ik het anders had kunnen aanpakken. Dan probeer ik daaruit te leren. Dat maakt mijn werk ook zo boeiend, dat ik constant zelfkritisch moet zijn. Er was een vrouw die altijd te laat kwam op haar cursus Nederlands. Pas toen ik haar echt een uitbrander gaf, vertelde ze me over haar gehandicapte zoon die ze elke dag op de bus naar zijn dagcentrum moest zetten. De bus kwam zo laat dat zij daardoor ook niet op tijd kon zijn op haar cursus. Ze had het me niet eerder gezegd, ze schaamde zich. Dat zijn momenten waarop ik weer even stilsta bij wat ik doe. Dan besef ik dat ik écht moet luisteren, nóg meer, nóg harder. Ik kan lastig worden als mensen me zeggen dat ik me enkel bekommer om de hopeloze gevallen. Voor mij zijn ze dat niet. Ik wil hen niet zien als slachtoffers, maar als mensen met potentieel. Want dat verdienen ze.

DE ZAAK DIE SANNE NOOIT VERGEET

“Laatst was er een man, vrij jong nog, die een heel traject bij me had doorlopen. Hij had niet de beste thuis gehad, was aan de drank geraakt nadat zijn vriendin zich van het leven had beroofd en wilde het liefst van al niets doen. Toch kreeg ik hem gemotiveerd en enthousiast. Hij stopte met drinken, vond werk in de IT-sector en leek zijn weg te hebben gevonden. Maar vorige week kreeg ik een bericht dat hij was gestorven, helemaal alleen thuis in zijn bed. Daar ben ik een dag niet goed van. De gedachte dat zo iemand alleen moet sterven, dat er niemand op zijn begrafenis was behalve een delegatie van het OCMW, dat is zo verdrietig..”

Niet iedereen vindt mijn manier van werken even fijn. Er zijn genoeg OCMW-clieënten die liefst gewoon hun leefloon krijgen en verder met rust gelaten willen worden. Voor hen ben ik extra alert. Maar ik probeer er ook achter te komen waarom ze zo denken, want daar is altijd een reden voor. En ja, soms wordt een uitkering hierdoor zelfs geschrapt. Ik geef mensen kansen, keer op keer, maar ze moeten ze wél