

# Gezinnen in armoede aan het woord!



Met de steun van:



## BEVRAGING SCHOOLCODE ERPE-MERE Januari 2010

[welzijnsschakelommekeer@live.be](mailto:welzijnsschakelommekeer@live.be) - [www.welzijnsschakelommekeer.be](http://www.welzijnsschakelommekeer.be)

## Inleiding

Sinds januari 2008 hebben alle scholen van Erpe-Mere een schoolcode ondertekend waarbij ze zich engageren armoede aan te pakken in de school en zo onderwijs toegankelijker te maken voor gezinnen die in armoede leven. Als Welzijnsschakel Ommeekeer zijn we heel blij met dit engagement en zien we de ondertekening van de schoolcode als een belangrijke stap om kinderen uit gezinnen in armoede meer kansen te geven voor de toekomst. We willen via deze weg de scholen, OCMW, gemeentebestuur en SOS Schulden op School dan ook danken voor hun blijvende inspanningen.

Welzijnsschakel Ommeekeer wil als vereniging waar armen het woord nemen een bijdrage leveren in de uitwerking en toepassing van de schoolcode in Erpe-Mere. Het is belangrijk dat gezinnen in armoede een stem krijgen in dit verhaal en dat er naar hun mening wordt geluisterd, ze zijn tenslotte de personen op wie de schoolcode betrekking heeft. De gezinnen in armoede ervaren dagelijks de uitsluiting en kennen de gevoeligheden en kunnen vanuit de dagdagelijkse realiteit een belangrijke bijdrage leveren tot het verbeteren van de werking van de schoolcode en de uitsluiting van armoede.

Vanaf oktober 2009 tot eind december 2009 hebben we een bevraging gedaan bij de gezinnen met kinderen die gekend zijn door onze vereniging. Deze gezinnen worden maandelijks bezocht door een huisbezoeker, die door de jaren heen een vertrouwensrelatie heeft opgebouwd.

De mondelinge bevraging werd afgenomen tijdens een van deze huisbezoeken en nam ten minste 30 minuten in beslag. De bevraging is opgebouwd aan de hand van de engagementen opgenomen in de schoolcode. De bevraging bestond grotendeels uit open vragen en het gezin had ook de kans voorstellen tot verbetering te formuleren. De bevraging was anoniem ter bescherming van het gezin. Nadien werden de resultaten verwerkt en besproken met een groep ervaringsdeskundigen van onze vereniging.

We hopen dat deze inspanning (al onze medewerkers doen dit op vrijwillige basis) een bijdrage mag leveren aan het verhaal van de schoolcode. We willen in het bijzonder de gezinnen bedanken voor hun getuigenis en hun opbouwende voorstellen, alsook de Provincie Oost-Vlaanderen voor de financiële ondersteuning van dit initiatief.

## Gezinnen die deelnamen aan de bevraging

In totaal werden 14 gezinnen geïnterviewd. 4 op de 10 gezinnen bestaan uit de natuurlijk ouders. 2 op de 10 gezinnen zijn nieuw samengestelde gezinnen en 4 op de 10 gezinnen bestaan uit alleenstaande ouders. Het gaat hem om relatief grote gezinnen: 3,6 kinderen/gezin.

Van deze 14 gezinnen met in totaal 51 kinderen, zijn er in 26 kinderen die school lopen in de gemeente Erpe-Mere:

- 10 kinderen St-Jozef basisonderwijs
- 5 kinderen St-Jozef secundair onderwijs
- 6 kinderen De Brug (Mere of Erpe) Bijzonder basisonderwijs
- 2 kinderen St-Franciscus basisonderwijs
- 1 kind Gemeenteschool basisonderwijs
- 2 kinderen St-Vincentius basisonderwijs

Wat opvalt is dat heel wat van de gezinnen met een beperkt inkomen bestaan uit alleenstaande ouders. Alleenstaande ouders hebben een groter risico om in de armoede terecht te komen.

De gezinnen zijn gemiddeld groot, bijna 4 kinderen per gezin, wat de kosten op school de hoogte kan injagen.

Ook opvallend is dat 6 van de 26 kinderen (1 op 4) school loopt in het bijzonder onderwijs.



## De school doet inspanningen om de totale schoolkosten te doen dalen

Het schoolteam zoekt steeds naar de –voor de ouders- financieel voordeligste manier om haar pedagogisch project te realiseren. De school engageert zich om op kritische wijze, de aangerekende kosten te bekijken in functie van een betere beheersing en/of mogelijke daling van de totale kostprijs.

### 1. De verplichte kosten (kosten binnen max. factuur)

#### Uitstappen en zwemmen

Algemeen ervaren de gezinnen een daling in de kosten van de uitstappen. Ze wijzen dit toe aan de invoering van de kansenas en staan heel positief tegenover het systeem.

*“De bosklassen kosten 120 euro, maar met de kansenas hoefde ik maar 40 euro te betalen.”*

*“De uitstap naar Parijs kost 150 euro, maar met de kansenas betaal ik maar 35 euro.”*

Het is wel niet altijd duidelijk wanneer het kansenastarief wordt toegepast en hoe de verrekening is gebeurd. In een bepaalde school wordt er op de factuur naast het bedrag “KP” vermeld. Op die manier is het wel duidelijk voor de ouders dat er tussenkomst is van de kansenas. Het is dan wel belangrijk discreet met de factuur om te gaan (facturen worden geplooid tussen de agenda gestoken).

*“Ik weet niet goed wanneer er kosten in vermindering worden gebracht. Ik heb daar geen goed zicht op!”*

Voor heel wat gezinnen is het niet duidelijk of zwemmen in schoolverband aan kansenastarief kan gebeuren. In geval van speciale regelingen rond betaling van uitstappen (bv. spaarabonnement) is het niet altijd duidelijk in hoeverre de kansenas wordt toegepast.

*“Ondanks het systeem van de kansenas wordt er op ons school een spaarabonnement zwemmen voor volgend jaar volledig aangerekend. Via het zwemabonnement is het niet duidelijk hoeveel de tussenkomst is van de kansenas.”*

Alle gezinnen hebben hun kansenas op eigen initiatief aangevraagd op het OCMW, na schriftelijk te zijn geïnformeerd via de school of op doorverwijzing van de welzijnsschakel Ommekeer. De meeste gezinnen zijn geïnformeerd over het bestaan van de kansenas.

*“In de schoolkrant stond duidelijk vermeld hoe je een kansenas kon aanvragen.”*

*“Tijdens het infomoment werd er uitleg gegeven over de kansenas”*

Uit de bevraging blijkt dat er bijna geen gezinnen zijn die hun kansenas in het begin van het schooljaar voorgelegd hebben aan de vertrouwenspersoon. Een aantal gezinnen zeggen dat ze dat niet zouden durven of daarvoor te trots zijn. De school is op de hoogte van de gezinnen met een kansenas door een lijst die wordt doorgestuurd door het OCMW, mits toelating van de ouders.

Dit systeem brengt met zich mee dat er gezinnen zijn die nog geen persoonlijk contact gehad hebben met de vertrouwenspersoon.

Een bepaalde school zou gecommuniceerd hebben dat de kinderen in het begin van het schooljaar eenmalig de kansenas kunnen meebrengen en voorleggen. Het is volgens de gezinnen niet aangewezen dit te doen via de kinderen.

Er is een gezin met 2 kinderen in het kleuteronderwijs die niet op de hoogte is van het bestaan van de kansenas terwijl zowel het OCMW als de school op de hoogte is van de collectief schuldbemiddeling van het gezin. In hoeverre stimuleert het OCMW of de school gezinnen in het aanvragen van een kansenas? Een brief ter informatie kan in deze gevallen volstaan.

#### **Schoolmateriaal:**

Het schoolmateriaal is gratis, maar moet vaak toch aangekocht worden.

*“Onze kinderen krijgen gratis schoolmateriaal, maar dat mag niet mee naar huis. Zo zijn we toch verplicht om zelf materiaal aan te kopen voor het huiswerk!”*

De ouders bevestigen dat boeken in het lager onderwijs gratis zijn.

## **2. Niet verplichte kosten (kosten buiten de max. factuur)**

De ouders ervaren geen daling in de kosten die buiten de maximum factuur vallen (schoolfoto's, abonnementen, busvervoer, drankjes, middagmaal, opvang). Deze kosten wegen door op het budget van de gezinnen. De meeste gezinnen hebben dan ook te kampen met achterstallige facturen (8 op de 10 geïnterviewde gezinnen). De kosten wegen nog meer door, als het gezin meerdere kinderen op school heeft (gemiddeld zijn er 4 kinderen/per gezin).

*"We hebben een groot gezin en dan is de school duur! Je moet alles rekenen maal vier!"*

De meeste ouders beslissen dan ook geen gebruik te maken van de opvang of warm middagmaal ook al zou dit het gezin ademruimte geven en zelf bij bepaalde gezinnen aanzetten om beiden te gaan werken.

Voor sommige kinderen is het niet evident hun huiswerk thuis te maken doordat ze geen eigen plekje hebben om voor de school te werken. Het kan positief zijn wanneer het kind tijdens de opvang het huiswerk kan maken.

In bepaalde scholen worden deze kosten systematisch niet aangerekend. Zo is de opvang in de gemeenteschool en het busvervoer in De Brug volledig gratis.

### **Schoolfoto's:**

Schoolfoto's wegen door op het budget maar het is moeilijk deze foto's te ontzeggen aan de kinderen.

### **Turnkledij:**

*"Op onze school zijn er minder problemen rond de kosten van turnkledij. De kinderen hoeven geen turnkledij te kopen, de school geeft enkel richtlijnen voor de te dragen turnkledij en we kunnen dat dan zelf invullen"*

### **Opvang en middagmaal:**

Vooral de kosten van de opvang en middagmaal zijn vaak onbetaalbaar voor gezinnen in armoede.

*“Opvang en middagmaal zijn duur. Voor ons gezin is het financieel niet interessant beiden te gaan werken al we de opvang en middagmaal moeten betalen voor 4 kinderen. “*

*“Het zou mij helpen als alleenstaande moeder moesten mijn kinderen naar de opvang kunnen en s’middags warm blijven eten, maar het is financieel voor mij niet haalbaar!”*

*“Vroeger bleven mijn kinderen warm eten op school nu we in collectieve zitten, kan ik dat niet meer betalen!”*

*“De middagmalen zijn duurder geworden op onze school ( plus 0,25 cent)”*

*“Ik kan de middagmalen en opvang op school als alleenstaande vader niet betalen. Als mijn zoon naar huis komt, zit hij hier dan wel alleen, want ik ben gaan werken.”*

*“Als alleenstaande moeder moet ik zoveel dingen regelen dat ik een keer 15 minuten te laat was op school. Ik werd verplicht opvang te betalen.”*

*“Door mijn PWA-contract moet ik werken tot 17uur. Vroeger was er niet betaalde opvang tot 16u30, nu tot 16u. Die kosten zijn voor mij te hoog!”*

*“ Vroeger wast het eerste uur opvang op school gratis, nu betalen we per uur! Ik betaal alleen al aan opvang 60 euro/maand...dat weegt door!”*

### Drankjes, fruit, ... :

*“In de meeste scholen wordt het eten van fruit gestimuleerd. Op onze school is er een vaste fruitdag ( de kinderen moeten dan fruit meebrengen naar school). Dat is voor ons financieel niet altijd mogelijk. Het doet dan ook wat pijn als je moet lezen in de agenda van je kind dat we fruit moeten meegeven en mijn kind daar wordt op aangesproken. “*

*“Onze kinderen zijn verplicht de drankjes te drinken van de school en die zijn niet goedkoop! In de Aldi of de Lidle kan ik dezelfde drankjes goedkoper krijgen”*

*“We mogen zelf drankjes kopen, maar dan wel enkel in flesjes...dat is duurder!”*

### 3. Secundair onderwijs

De ouders die kinderen hebben op de secundaire school geven allemaal aan dat de aankoop van schoolboeken en materiaal sterk doorwegen.

*“Ik heb in het begin van het schooljaar een lijst gekregen met boeken en materiaal dat moest aangekocht worden via de school (voor 200 euro). Op mijn eerste factuur van september stonden nog eens voor 43 euro kosten aan materiaal, papier, computeraccount,... Die kosten wegen als alleenstaande vader door!”*





### Voorstellen:

- Er is zeker een ouder of leerkracht die mooie digitale foto's kan nemen. Een goedkoop alternatief voor de klasfoto's.
- Toelaten dat kinderen materiaal aangekocht door de school, toch mogen meenemen naar huis.
- De aankoop van drankjes niet verplichten op school. Wel een aantal richtlijnen geven (bv. geen frisdranken). In het kader van fruitdagen kan de school zelf fruit aankopen. Ouders betalen een kleine bijdrage.
- Kinderen niet verplichten tot aankoop van turnkledij via de school, maar richtlijnen geven die ouders zelf kunnen invullen.
- De meeste gezinnen stellen voor de werking van de kansentas uit te breiden naar andere kosten die doorwegen: de aankoop van fruit, de kosten van de opvang, middagmaal.
- Duidelijk informeren rond kansentas : Op de factuur "KP" vermelden naast het bedrag. Onderaan de factuur de kansentastarieven en het bestaan van een vertrouwenspersoon vermelden.
- De ouders met kinderen in het secundair onderwijs vragen of het kansentassysteem niet kan worden toegepast bij de aankoop van de boeken in het begin van het schooljaar of dat er systematisch een gespreide betaling wordt aangeboden voor de aankoop van boeken en materiaal voor alle leerlingen.

## De school geeft in het begin van het schooljaar een volledig overzicht van de kosten

Het schoolteam deelt bij de aanvang van een schooljaar de kostprijs van het nieuwe schooljaar mee aan de ouders. Het overzicht bevat de verplichte uitgaven (vb. boeken, uitstappen, zwemmen, gymkledij,...) en de niet verplichte uitgaven (vb. reis in een vakantieperiode, abonnementen, drankje,...). Dit kan op verschillende manieren (schoolregelement, schoolkrantje, infobrochure,...).

4 op 10 gezinnen geeft aan in het begin van het schooljaar een overzicht van de kosten te hebben gelezen in het schoolreglement of infobrochure. 6 op de 10 zegt geen overzicht van de kosten te hebben.

7 op de 10 ouders zegt deel te nemen aan infomomenten of oudercontacten. Er zijn 3 alleenstaande ouders die moeilijkheden hebben om naar infomomenten of oudercontacten te komen. Of de kinderen zijn ziek of ze zijn nog aan het werk of er is geen opvang voor de kinderen of geen vervoer of te druk met al de kinderen.

Rond het bestaan van een vertrouwenspersoon, wat te doen bij financiële problemen, enz... blijft de mondelinge communicatie beperkt.

*“Tijdens het infomoment op school kregen we heel wat informatie over praktische zaken, maar rond kosten en eventuele financiële problemen werd er niet veel gezegd.”*

*“Ik heb geen zicht op de kosten in de school. Ik kreeg wel een apart briefje mee met de kosten voor de maaltijden.”*

### Voorstellen:

- Gebruik eenvoudige taal in brieven en gesprekken.
- De meest vruchtbare communicatie blijft persoonlijk contact. Enkel een folder meegeven ter informatie werkt niet. De folder dient ter ondersteuning, al geheugensteuntje na een mondelinge uiteenzetting.
- In het begin van het schooljaar krijgen de gezinnen zoveel documenten en informatie te verwerken dat er heel wat gezinnen het schoolreglement niet doornemen. Aparte schriftelijke communicatie rond schoolkosten en betalingen enkele weken na de aanvang van het schooljaar kan helpen.
- Laagdrempelige infomomenten : opvang voorzien, individueel tijdstip afspreken met de ouders indien ze niet kunnen komen op naar infomoment of oudercontact.
- De school probeert op zoveel mogelijk manieren en op geregelde basis (bij inschrijving, infoavond, op factuur, nieuwsbrief, website, schoolreglement) aan alle ouders weten dat ze terecht kunnen bij de vertrouwenspersoon. Het is belangrijk dat dit geregeld herhaald wordt.

## **Dure activiteiten worden beperkt de school zoekt financiële middelen om de kostprijs te doen dalen**

Als het schoolteam activiteiten tijdens de schooluren organiseert, stelt het schoolteam zich tot doel alle leerlingen te laten deelnemen. Voor deze activiteiten mag de financiële bijdrage nooit uitsluiting in de hand werken. Dure activiteiten worden beperkt en de school zoekt financiële middelen om de kostprijs van de activiteit voor de ouders te drukken. Voor activiteiten buiten de reguliere lestijden geldt hetzelfde principe. Wat niet voor alle leerlingen financieel haalbaar is, kan nooit voorbereid of verwerkt worden tijdens de lessen.

Door de maximum factuur is de school structureel verplicht de kostprijs de drukken voor activiteiten tijdens de schooluren. Ook de kansenas zorgt er voor dat activiteiten toegankelijker worden.

Toch wegen de schoolkosten door, een bewijs daarvan zijn het grote aantal gezinnen met achterstallige facturen. We gaan er van uit dat de meeste scholen beschikken over een "sociale kas". 9 op de 10 gezinnen is echter niet op de hoogte van het bestaan van een sociale kas in de school. De meeste gezinnen gaan er van uit dat er geen tussenkomsten in de kosten (buiten het kansensysteem) kunnen worden gegeven door de school.

Blijkbaar zijn de scholen heel voorzichtig in de communicatie rond het bestaan van een sociale kas. Gezinnen zeggen wel dat opbrengsten van schoolfeesten of verkoop van koekjes worden gebruikt om de kosten van uitstappen te drukken voor alle leerlingen.

Een enkel gezin heeft wel al gebruik kunnen maken van een sociale kas.

*"Over een sociale kas heb ik nog nooit informatie gekregen!"*

*"Via rechtstreeks contact met de vertrouwenspersoon en directie kan ik een tussenkomst krijgen in bepaalde kosten, mits uitleg van mijn situatie."*



## Herinneringen van onbetaalde rekeningen worden niet via de leerling bezorgd

Het schoolsecretariaat kan de schoolrekening enkel de eerste keer via de kinderen/leerlingen aanbieden. In andere omstandigheden mag het schoolteam de leerling nooit betrekken in de problematiek van de onbetaalde schoolrekening. De schoolrekening is een transactie die tussen de school en de ouders plaatsvindt. Individuele aspecten worden met de grootste discretie behandeld.

Herinneringen aan onbetaalde schoolrekeningen worden niet via de leerlingen aan de ouders bezorgd. Ook de schoolagenda is geen geschikt kanaal om de ouders aan te manen om rekeningen te betalen. De onbetaalde schoolrekening is een probleem tussen de school en de ouders. Leerlingen worden buiten de problematiek gehouden.

8 op de 10 van de geïnterviewde gezinnen heeft al herinneringen tot betalingen gekregen. Schoolkosten blijven dus duidelijk doorwegen bij de meeste gezinnen.

Het merendeel van de gezinnen krijgt een herinnering tot betaling via een gesloten enveloppe tussen de schoolagenda. De meeste gezinnen ervaren dit als discreet, maar zouden liever de herinneringen krijgen via de post.

In het secundair onderwijs gebeurt dit blijkbaar systematisch via de post.

Toch zijn er nog steeds gezinnen (2 op de 10) die herinneringen kregen op een indiscrete manier:

*“We krijgen onze onbetaalde facturen op verschillende manieren : via een brief tussen de agenda, geschreven in de schoolagenda en mondeling via de leerkracht.”*

*“De herinnering zit open en bloot in de agenda!”*

*“De ganse klas hoorde dat de rekeningen niet betaald waren!”*

### Collectieve schuldbemiddeling ( 3 op de 10 gezinnen):

Bij gezinnen met collectieve schuldbemiddeling lopen de betalingen over het algemeen vlot. De facturen worden soms rechtstreeks naar de advocaat gestuurd, mits toelating van het gezin.

*“We zitten in collectieve schuldbemiddeling. De facturen van school worden rechtstreeks doorgestuurd naar onze advocaat. Dat verloopt vlot.”*

*“We zitten in een collectieve schuldbemiddeling. Soms zijn er korte achterstanden van betaling.”*

### Kinderen op internaat:

Bij een gezin zit het kind op een internaat buiten de school. Al de informatie wat betreft de school gaat rechtstreeks naar het internaat, ook de facturen worden betaald door het internaat en nadien doorgestuurd naar de ouders. Soms beslist het internaat dat de leerling niet deelneemt aan bepaalde activiteiten en volgt er geen betaling aan de school. De ouders van het kind ontvangt

weinig tot geen informatie over activiteiten op school en moet soms vernemen dat hun kind niet deelneemt aan activiteiten omdat het internaat het zo heeft beslist.

### **Voorstellen:**

- De meest discrete manier voor het bezorgen van een onbetaalde rekening is via de post.
- Bij achterstallige facturen een standaardbrief toevoegen met informatie rond gespreide betaling, kansenas, vertrouwenspersoon, enz...
- Alle ouders krijgen de kans tot verschillende betalingsmogelijkheden.
- Rekeningen meegeven in het begin van de maand, niet einde van de maand.
- Gezinnen in collectieve of met kinderen op internaat hebben het volste recht op informatie rond betalingen of activiteiten: facturen en herinneringen zowel naar advocaat/internaat als naar de betrokken familie opsturen.
- De eindverantwoordelijkheid ligt bij de ouders. Er mag niets achter de rug gebeuren. Het is belangrijk voor het wederzijds vertrouwen hen als volwaardige partners te beschouwen en te betrekken.



## Gespreide betaling mogelijk bij grotere schooluitgaven of bij financiële problemen

De school biedt de ouders de mogelijkheid tot gespreide betaling aan bij grotere schooluitgaven of in geval van financiële problemen. In het schoolreglement wordt vermeld welke stappen er gezet moeten worden in geval van betalingsmoeilijkheden. Het bestaan van ondersteuningsmogelijkheden wordt in zijn algemeenheid vermeld.

Uit de interviews blijkt dat gespreide betaling bij grotere schooluitgaven voor alle leerlingen vooral wordt toegepast in het secundair onderwijs. Op het infomoment in het begin van het schooljaar wordt er over gecommuniceerd.

Over de mogelijkheid tot gespreide betaling bij financiële problemen zijn de meeste gezinnen (7 op de 10 gezinnen) niet op de hoogte. Blijkbaar wordt dit niet altijd vermeld in het schoolreglement. Uit de interviews blijkt dat gespreide betaling bij financiële problemen niet wordt aangemoedigd door de school en pas kan na persoonlijk contact met de vertrouwenspersoon, meestal op initiatief van de ouders zelf.

Ouders met financiële problemen die niet het vertrouwen of de moed hebben hun financieel probleem aan te kaarten op school blijven vaak in te kou staan.

*“Zo een gespreide betaling zou goed zijn in het begin van het jaar, wanneer ik voor meer dan 200 euro materiaal moet aankopen. Dat is voor mij een zware dobber!”*

*“Op onze school is gespreide betaling mogelijk voor de bosklassen.”*

*“Ik heb zelf gespreide betaling aangevraagd voor de aankoop van de boeken. Voor zo ver ik weet staats er niets vermeld van de mogelijkheid tot gespreide betaling in het schoolreglement”*

*“Ik telefoneer naar de vertrouwenspersoon met de melding dat ik de rekeningen niet kan betalen, en mag dan gespreid betalen.”*

*“Een maal per maand kom ik samen met de vertrouwenspersoon en de directie. Lukt het financieel dan betaal ik de rekeningen. Gaat het die maand niet, dan betaalt de school de rekeningen.”*

### Voorstellen :

- Alle ouders krijgen een brief met de verschillende betalingsmogelijkheden.
- een spaarsysteem voor alle kinderen.
- Bij achterstallige facturen standaard een brief ter informatie steken rond de mogelijkheid tot gespreide betaling, kansenas, vertrouwenspersoon,...

## Ieder school heeft een vertrouwenspersoon

Binnen elke school wordt een vertrouwenspersoon aangeduid als aanspreekpunt voor deze problematiek. Deze vertrouwenspersoon engageert zich tot het volgen van vorming i.v.m. de problematiek van kansarmoede.

7 op de 10 gezinnen kennen de vertrouwenspersoon en kan hem/haar bij naam noemen. Al is het begrip "vertrouwenspersoon" niet zo gekend en gaat het vaak over de "zorgcoördinator".

Het merendeel van de gezinnen die al contact gehad hebben met de vertrouwenspersoon zijn positief. Voor deze gezinnen is de vertrouwenspersoon bereikbaar, wordt er geluisterd en is er een zekere vertrouwensrelatie.

*"Ik ben over de gehele lijn heel tevreden over de vertrouwenspersoon. Doe zo voort!"*

Al zijn er ook een aantal gezinnen die in het verleden minder goede ervaringen hebben gehad met de vertrouwenspersoon:

*"Als ik telefoneer dat ik de factuur niet kan betalen, krijg ik weinig begripvolle reacties."*

*"Soms het ik het gevoel van "Ze is daar weer!". Soms worden mijn problemen aanzien als banaal."*

*"Ik kan niet altijd rekenen op discretie en begrip van de vertrouwenspersoon. Daarom is er ook niet altijd dat vertrouwen."*

*"Op onze school is de vertrouwenspersoon niet bereikbaar. Ze is dan ook verantwoordelijk voor 2 scholen en is daardoor niet altijd aanwezig!"*

Enkele gezinnen geven aan dat ze een goede vertrouwensrelatie hebben met de leerkracht maar minder met de "vertrouwenspersoon", directie of administratief personeel :

*"De leerklachten doen wat ze kunnen en hebben begrip, maar het contact met de vertrouwenspersoon en administratief personeel loopt moeilijker."*

In de meeste gevallen hebben de gezinnen pas contact met de vertrouwenspersoon als er problemen zijn. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie heeft meer kans op slagen via een open gesprek of kennismakingsgesprek vóór de problemen zich voor doen.

De vertrouwenspersoon is er niet enkel voor het samen zoeken van haalbare oplossingen bij financiële problemen. Ook voor vragen of problemen los van het financiële aspect is de vertrouwenspersoon belangrijk (er is thuis iets gebeurd, bij pesten, ...). Volgens de meeste gezinnen kan je momenteel vooral voor financiële problemen bij de vertrouwenspersoon terecht.

### **Voorstellen:**

- Persoonlijk contact blijft heel belangrijk voor de gezinnen. Het is ook de enige weg om een vertrouwensrelatie op te bouwen zodat ouders (sneller) durven praten over hun problemen.
- Een vertrouwensrelatie ontstaat niet ineens, daar is tijd voor nodig. Voor je in geval van problemen of crisissituaties kan praten moet er al een zeker vertrouwen zijn.
- In hoeverre zoekt de vertrouwenspersoon actief contact met de families? In hoeverre zoekt de vertrouwenspersoon als eerste contact met de ouders? Een kennismakingsgesprek of gesprek in het begin van het jaar zonder dat er een directe aanleiding is van problemen kan veel doen. Een ongedwongen gesprek, voor er problemen zijn kan het contact versterken.
- Een positieve benadering doet wonderen. Positieve boodschappen, informeren over positieve evoluties van de kinderen zijn belangrijk.
- De school probeert op zoveel mogelijk manieren en op geregelde basis (bij inschrijving, infoavond, op factuur, nieuwsbrief, website, schoolreglement) aan alle ouders weten dat ze terecht kunnen bij de vertrouwenspersoon. Het is belangrijk dat dit geregeld herhaald wordt.





**Positieve relatie,  
geen  
vooroordelen,  
begrip voor  
gezinnen  
met een beperkt  
inkomen**

De directeur engageert zich om samen met het schoolteam te werken aan positieve beeldvorming over (kans-)arme gezinnen. Vorming over de achtergrond van deze kinderen/leerlingen kan heel wat misverstanden oplossen opdat leerkrachten leren signalen van ouders en kinderen juist te interpreteren.

5 op de 10 van de gezinnen is positief over de school. 3 op de 10 geeft geen antwoord op de vraag. 2 op de 10 van de gezinnen heeft minder positieve gevoelens.

7 op 10 gezinnen gaat naar oudercontacten, infoavonden of schoolfeesten.

**Gevoeligheden**

Door dat gezinnen met een laag inkomen vaak slechte ervaringen hebben met hulpverleners, dagelijks uitsluiting voelen, zijn er heel wat gevoeligheden welke tot conflicten of misverstanden kunnen leiden.

De gezinnen voelen zich niet goed omdat ze steeds moeten "hulp" vragen en hun probleem voorleggen. Vaak beschikt het gezin niet over de nodige informatie of wordt de leerkracht of vertrouwenspersoon niet aangesproken en blijven de mensen zitten met de frustraties.

*"Ik voel niet altijd voldoende betrokkenheid bij mijn problemen als alleenstaande vrouw: Ik heb na een operatie 2 weken thuis gezeten, waardoor ik mijn kinderen niet naar school kon krijgen. Mijn kinderen konden niet mee op de schoolbus, er was geen plaats. Mijn kinderen zijn dan meer dan een week niet naar school gegaan. De school wist op voorhand dat ik dit probleem ging hebben, maar er kwam geen oplossing uit de bus."*

*"Mijn zoon had een geldig ziekenbriefje mee en kreeg een nul voor turnen."*

*"Als ik telefoneer dat ik de factuur niet kan betalen, krijg ik weinig begripvolle reacties."*

*"Soms het ik het gevoel van "Ze is daar weer!". Soms worden mijn problemen aanzien als banaal."*

## Het kind betaalt soms de rekening!

Het gebeurt nog steeds dat kinderen bepaalde activiteiten worden ontzegd omdat er niet betaald is of omdat er achterstallige facturen zijn. Die momenten van uitsluiting liggen heel gevoelig bij de gezinnen en bevorderen niet de positieve relatie.

*“De duurdere drankjes van de school, en de fruitdagen zijn niet altijd betaalbaar. Soms voelen onze kinderen zich daardoor uitgesloten.”*

*“Mijn kind stond klaar om mee te doen met het naschoolse turnen, maar doordat mijn achterstallige facturen niet waren betaald, mocht het niet meedoen.”*

*“In de agenda van mijn zoon stond : tegen morgen lege kaasdoosjes meebrengen. We eten thuis nooit smeerkaas. Ik heb smeerkaas moeten gaan kopen. Mijn zoontje was al in paniek en zenuwachtig... soms heb ik het geld niet om zulke dingen te kopen”*

*“Als de rekeningen van het middagmaal tegen de 10de van de maand niet betaald zijn, krijgen mijn kinderen geen middagmaal meer op school.” (3 gezinnen geven dit probleem aan)*

### Voorstellen:

- Altijd zelf voor wat extra materiaal zorgen indien de kinderen iets moeten meebrengen van school (kranten, fietsen,...). Zo worden ze er niet over aangesproken.
- Rechtstreekse communicatie met de ouders is belangrijk.
- Vorming rond de leefwereld van mensen in armoede voor personeel zorgt voor een meer begripvolle relatie en een betere communicatie met gezinnen in armoede.



## Doorverwijzing naar andere diensten

De school engageert zich tot samenwerking met andere (sociale) diensten teneinde ernstige probleemsituaties in teamverband te bespreken en te behandelen. We danken hierbij in eerste instantie aan CLB, OCMW en Politie. Teneinde deze samenwerking te vergemakkelijken zal binnen deze diensten een contactpersoon worden aangeduid.

6 op de 10 gezinnen zeggen doorverwezen te zijn door de school naar een andere dienst.

De meeste doorverwijzingen gebeuren naar het CLB voor leerproblemen (logopedie, handschriftproblemen, IQ-test, ...).

In 5 gevallen was er ook een doorverwijzing naar het OCMW, omwille van betalingsproblemen. In sommige gevallen neemt de school contact op met het OCMW na overleg met het betrokken gezin.

*“De school wil zelf ook bellen naar het ocmw (na overleg met mij!)”*

### Voorstellen:

- De eindverantwoordelijkheid ligt bij de ouders. Er mag niets achter de rug gebeuren. Het is belangrijk voor het wederzijds vertrouwen hen als volwaardige partners te beschouwen en te betrekken.
- Ook doorverwijzing naar de volgende diensten kan nuttig zijn : CAW Aalst, sociale dienst van de mutualiteit,...

## Algemene besluiten:

### Positieve besluiten :

- De geïnterviewde gezinnen zijn heel positief over de invoering van het kansenpassysteem.
- Bij de meeste gezinnen verloopt de communicatie rond achterstallige facturen op een discrete manier.
- De meeste gezinnen kennen de vertrouwenspersoon.

### Mogelijke werkpunten volgens Welzijnsschakel Ommekeer :

#### **Investeren in informeren:**

- De school informeert *op een eenvoudige en zoveel mogelijk manieren* (schriftelijk, mondeling, persoonlijk,...);
- *op geregelde basis* (bij inschrijving, infoavond, op factuur, nieuwsbrief, website, schoolreglement);
- *aan alle ouders;*
- *over de kansenpas, de vertrouwenspersoon, mogelijkheid tot gespreide betaling, enz...*
- Het is belangrijk dat dit geregeld *herhaald wordt*.

#### **Verder invoeren van regelingen die schoolkosten betaalbaar maken voor alle ouders:**

- Alle ouders de kans geven tot verschillende betalingsmogelijkheden.
- Actief kans geven tot gespreide betaling bij financiële problemen.
- (zie voorstellen niet verplichte kosten)

#### **Opbouwen van een vertrouwensrelatie door direct contact:**

- De vertrouwenspersoon neemt *actief contact* op met de families.
- Een *kennismakingsgesprek of gesprek in het begin* van het jaar zonder dat er een directe aanleiding is van problemen kan veel doen. Een ongedwongen gesprek, voor er problemen zijn kan het contact versterken.
- Een *positieve benadering* doet wonderen. Positieve boodschappen, informeren over positieve evoluties van de kinderen zijn belangrijk.
- *Vorming* rond de leefwereld van mensen in armoede voor personeel zorgt voor een meer begripvolle relatie en een betere communicatie met gezinnen in armoede.

#### **Er over waken dat de leerling altijd kan deelnemen:**

- Extra materiaal voorzien bij activiteiten
- Er over waken dat de leerling niets wordt ontzegd omdat er openstaande facturen zijn. Kunnen deelnemen komt altijd op de eerste plaats!