

Dr. **Dirk Geldof** is coördinator van de Cel Beleid van Agalev. Hij is sinds 1991 coauteur van de Vlaamse Jaarboeken Armoede en Sociale Uitsluiting (Universiteit Antwerpen) en publiceert over armoede, risico-maatschappij, arbeid en tijdsbeleid.

Adres: Van Schoonbekestraat 25, B-2018 Antwerpen, België

E-mail: dirk.geldof@agalev.be

Dr. **Kristel Driessens** is lector en onderzoeker aan het Departement Sociaal Werk van de Katholieke Hogeschool Kempen te Geel en van de Karel De Grote Hogeschool te Antwerpen. Zij verdedigde in juni 2003 haar doctoraal proefschrift over hulpverlening met armen aan de Universiteit Antwerpen.

Adres: Van Schoonbekestraat 25, B-2018 Antwerpen, België

E-mail: driessen@uia.ua.ac.be

Geaccepteerd mei 2003

TIJD VOOR AANWEZIGHEID ALS VOOR- WAARDE VOOR DUURZAME HULPVERLENING

Kritische reflecties bij de presentietheorie

DIRK GELDOLF EN
KRISTEL DRIESSENS

18

TIJD VOOR AANWEZIGHEID ALS VOORWAARDE VOOR DUURZAME HULPVERLENING

VIJF REFLECTIES: HET MENU

In dit artikel reflecteren wij over de presentietheorie van Andries Baart. Dirk Geldof vertrekt als coauteur van de Vlaamse Jaarboeken *Armoede en Sociale Uitsluiting* van een structurele invalshoek op armoede en bouwt verder op het belang van tijd in de risicomaatschappij én in de presentietheorie. Welzijnssociologe Kristel Driessens legt de brug tussen de presentietheorie en haar doctoraal onderzoek naar hulpverleningsrelaties met generatie-arme gezinnen.

Wij vertrekken daarbij vanuit een religieuze invalshoek: het werk van Baart en de pastores vormde een *exposure* in een voor sociologen soms onbekende benadering en taal. Waar biedt de presentietheorie inspiratie voor de sociologie van armoede en welzijnzorg? En waar plaatsen sociologen kritische kanttekeningen?

In dit artikel willen we vier thema's aan een reflectie onderwerpen. Een eerste reflectie vertrekt vanuit het Vlaamse Jaarboek *Armoede en Sociale Uitsluiting*. Het gaat in op de spanning tussen een structurele benadering van armoede, gericht op maatschappelijke verandering van structuren en instituties en de leefwereld-benadering van Baart die armoede hertaalt naar sociale overbodigheid en zijn armoedebenadering wortelt in de notie 'lijden'.

Een tweede reflectie vormt een kritische bespreking van Baarts houding ten aanzien van het professionele wel-

zijnswerk. In een derde discussie vertrekken we vanuit Vlaams kwalitatief armoedeonderzoek naar de hulpverleningsrelaties met generatiearme gezinnen, en schetsen we de gelijkenissen en verschillen tussen deze onderzoeksresultaten en de analyse in het boek. Een laatste reflectie focust op de factor tijd als voorwaarde voor duurzame hulpverleningsprocessen.

EEN BOEIENDE BEELD VAN HET OUDEWIJKENPASTORAAT

Baarts presentietheorie balt meer dan tien jaar onderzoek naar oudewijkpastoraat samen in ruim 900 pagina's. Het is te kort om van een levenswerk te spreken, maar de omvang, de duurtijd en de betrokkenheid maken het er stilaan van. Ondanks de omvang boeit het boek, zowel het werk van de pastores zelf als de studie erover. Baart verkent de grenzen van onze taal en concepten om de werkwijze en methodologie van de pastores in steeds nieuwe en meer verfijnde woorden en typologieën te gieten. Zoals eskimo's tientallen woorden kennen om verschillende soorten 'sneeuw' te onderscheiden, zo verfijnt Baart onze taal en onze blik om de werkvormen, contactnames, aanwezigheid en presentie van de pastores te ontleden en een taal te geven.

De methodologische verantwoording in het boek blijft al met al relatief beknopt. In hoofdstuk 2 van het eerste deel schetst Baart kort de rijkdom van het materiaal in

zijn verschillende fasen van het kwalitatieve onderzoek. In de loop van het boek verhaalt hij minder over de werkwijze. Dat komt de leesbaarheid ongetwijfeld ten goede, maar laat de wetenschappelijke lezer soms op haar of zijn honger. Zeker de scherpe kritiek en de ongezouten uitspraken over de professionele welzijnssector doen soms vragen rijzen naar de verwerkingswijze van het materiaal. Een belangrijke methodologische kritiek is alleszins de ongelijke behandeling van de actoren, waar het welzijnswerk als derde partij amper of niet als actor aan bod komt. Dit leidt soms tot vertekende en eenzijdige besluiten, zoals we verder zullen betogen. Wat we sterk waarderen is de doorgedreven inductieve benadering. Baart laat werkelijk zijn kwalitatief onderzoeksmateriaal spreken, schijnbaar bijna niet theoriegedreven. Slechts weinig kwalitatieve onderzoekers drijven deze werkwijze zo ver door.

BAARTS BENADERING VAN ARMOEDE EN SOCIALE OVERBODIGHEID

Een eerste reflectie heeft betrekking op de wijze waarop Baart armoede benadert in zijn presentietheorie. Baart hertaalt armoede vanuit een leefwereldbenadering als sociale overbodigheid, dat hij linkt aan de notie 'lijden'. Hoe verhoudt zich dit tot de meer 'traditionele' sociologische benadering van armoede en sociale uitsluiting?

Onze analyse vanuit een structurele bril

Schetsen we eerst onze bril bij de lezing van het hoofdstuk over armoede en sociale overbodigheid van Baart. We baseren ons hierbij op de basislijn van de Vlaamse Jaarboeken *Armoede* en *Sociale Uitsluiting* (Vranken, Geldof, e.a., 1991-2002). Het Vlaamse Jaarboek vertrekt al sinds de eerste editie in 1991 van een *structurele kijk op armoede*. We verwerpen het *individueel schuldmodel* als verklaringsmodel en handelingskader. *Blaming the poor* of de armen de schuld geven van hun eigen armoede of uitsluiting (ze zijn arm omdat ze drinken, gebruiken, te lui zijn of onaangepast, et cetera) leidt vooral tot verdere stigmatisering en vernietiging van waardigheid. Ook bij het *individueel ongevalmodel* – mensen komen in armoede terecht omdat ze een persoonlijke tegenslag hebben gehad als ziekte, handicap, overlijden, werkverlies of scheiding – blijft de maatschappelijke omgeving buiten het analyse- en beleidsbeeld. Hier is enkel ruimte voor medeleven – vooral ten aanzien van de zogenaamde 'goede armen' die niets

aan hun tegenslag konden doen. De maatschappelijke vraag waarom mensen na verkeerde keuzes of na tegenslagen de aansluiting met de modale samenleving verliezen en uitgesloten geraken, blijft opnieuw buiten het analyseveld.

De link naar de bredere samenleving vinden we wel terug in het *maatschappelijk ongevalmodel*, dat het voortbestaan van armoede en uitsluiting vooral toeschrijft aan conjuncturele invloeden. Bij een sterke economische groei zullen armoede en uitsluiting als sneeuw voor de zon wegsmelten, heet het dan. Bijgevolg moeten we alles inzetten op een economisch beleid. De vraag blijft dan onbeantwoord waarom er ook in periodes van hoogconjunctuur armoede blijft bestaan en in welke mate economische verandering bepaalde groepen niet conjunctureel, maar steeds meer structureel uitsluit. Vranken en Geldof kiezen daarom voor een *maatschappelijk schuldmodel* dat poogt te verklaren wat de maatschappelijke oorzaken van armoede zijn, waarom armoede steeds opnieuw wordt geproduceerd en gereproduceerd. Niet de armen, maar de samenleving die steeds opnieuw armoede genereert, wordt zo het primaire onderzoeksobject in deze structurele benadering. Onderzoek en beleidsmaatregelen die deze dimensie niet verrekenen, dreigen uiteindelijk maatschappelijke problemen te individualiseren en slachtoffers van armoede en uitsluiting te disciplineren tot insluiting in een onbevraagde maatschappelijke orde.

In het Jaarboek kiezen Vranken, Geldof e.a. (2001, p. 43) voor een ruime definitie van armoede. Armoede definiëren zij als *een netwerk van sociale uitsluitingen, dat zich uitstrekt over verschillende maatschappelijke domeinen, waardoor er een kloof ontstaat tussen de armen en de rest van de samenleving, die ze onmogelijk op eigen kracht kunnen overbruggen*.

Deze structurele benadering staat open voor de belangrijke inbreng van bevindingen uit kwalitatief onderzoek vanuit een leefwereldperspectief, maar opteert telkens wel voor een structurele inbedding van deze inzichten. Hoe verhoudt zich dat tot het leefwereldperspectief en het participatief-experientieel discours van Baart (2001, p. 299vv: armoede en sociale overbodigheid)? We problematiseren drie aspecten van de armoedebenadering.

Een te enge analyse van het armoedediscours

Baart (2001, p. 307) schetst een overzicht van de verschillende discoursen die gebruikt worden wanneer we vandaag over armoede praten. Opvallend is dat Baart

geen enkele overlapping voorziet tussen het wetenschappelijke of 'waarheidsdiscours' over armoede en het leefwereldlijk 'participatief-experientiële discours'. Zo blaast men de bruggen tussen beide op. Een wetenschappelijke benadering die géén oog heeft voor de leefwereld of die een receptieve benadering niet kan opnemen, is een onvolledige benadering. Men negeert hier de waarde van het kwalitatief onderzoek en brengt dit mogelijk onbedoeld als 'niet-wetenschappelijk' in een andere rubriek. Laat ons dus het wetenschappelijk discours verder verruimen.

Hetzelfde geldt overigens voor het 'welzijnsdiscours' dat tot 'bureaucratisch discours' wordt verengd en volgens Baart geen aansluiting vindt bij het 'participatief-experientiële discours'. Het gaat hier om een te sterk of/of-denken. De recente aandacht en beleidsmatige ondersteuning van 'verenigingen waar armen het woord nemen' in Vlaanderen toont juist een groeiende aandacht voor de dialoog tussen deze zelforganisaties van armen en het professionele werkveld van welzijnswerkers.

Individualiseert lijden?

Een tweede conceptuele discussie gaat over de hertaling van armoede tot sociale overbodigheid en de koppeling van dit laatste aan de notie 'lijden'. Baart verruimt en hertaalt de armoedebenadering tot de notie sociale overbodigheid, wat in de diepte gaat om 'vernietigde waardigheid' (p. 321-322). Zowel uit kwalitatief armoedeonderzoek als uit de publicaties van armenorganisaties zelf blijkt inderdaad dat de erkenning of zelfs het herstel van waardigheid cruciale elementen vormt van armoedebestrijding of het bestrijden van sociale overbodigheid.

Een stap te ver lijkt ons evenwel dit te benaderen vanuit de notie *lijden* (Baart, 2001, p. 321-323). Vanuit een structureel perspectief is dit een notie die de situatie van armoede en sociale overbodigheid individualiseert tot de effecten ervan op het individu, tot de persoonlijke beleving. Mogelijk biedt dit een bijdrage tot een beter begrip, maar weinig tot verandering. Andere termen die meer de verbinding maken tussen de individuele situatie en de maatschappelijke context, lijken ons te verkiezen boven een analyse in termen van lijden.

André Bons en Raf Janssen (2002) kiezen in een recent essay voor de notie 'sociaal lijden'. Hiermee pogen ze de term te desindividualiseren, maar tegelijkertijd armoede te personaliseren. Zij stellen dat juist doordat het lijden

van mensen uit de analyse van armoede werd gehaald, daarmee ook de woede over het politieke onrecht verdween (p. 16). Spreken over lijden doet volgens hen *recht aan mensen en opent nieuwe mogelijkheden voor politiek verzet* (p. 31). Lijden is dan *niet het passief ondergaan van iets, maar een vorm van activiteit, een vorm van handelen, in een aantal gevallen zelfs een vorm van werk* (p. 33). Zo'n invalshoek wil empathie oproepen en *geeft een morele lading aan een sociale analyse: ze dwingt tot handelen en ze zet aan tot nadenken over de wijze waarop mensen, instituten en samenlevingen op dit moment met lijden omgaan* (p. 35). Ze gaan op zoek naar de maatschappelijke oorzaken van lijden, wat het individu 'ontschuldigt'. Spreken over sociaal lijden is zo in feite een omwegstrategie. Via het appèl dat van sociaal lijden zou uitgaan, willen Bons en Janssen opnieuw een politiek debat over armoede op de maatschappelijke agenda krijgen, gericht op de structurele oorzaken. Baat het niet, dan schaadt het mogelijk ook niet, op voorwaarde dat het armoede niet individualiseert.

We erkennen dat de notie (sociaal) lijden de mogelijkheid geeft om de ervaring bij de betrokkenen onder woorden en in beeld te brengen. Dat kan belangrijk zijn om armoede opnieuw een gezicht te geven en om een maatschappelijk appèl tot betrokkenheid te formuleren. Dit kan bijdragen om de armoedeproblematiek sterker op de sociale en politieke agenda te krijgen tegen het neoliberale marktdiscours in. Maar als analysecategorie gaat de voorkeur naar termen die meer aansluiten bij een structurele analyse.

Eén alternatief hierbij blijft de notie *onrecht*: dit kan men als individu ervaren of ondergaan, maar verwijst ook naar een maatschappelijke context die onrecht aandoet naar een onrechtvaardige maatschappelijke ordening die dergelijke toestanden van sociale overbodigheid produceert. Het biedt ook een sterker agogisch perspectief aan met de ander: lijden genereert mede-lijden. Dat medelijden kan een balsem van begrip, erkenning en troost bieden, maar het verandert de context niet. Een conceptualisering in termen van *onrecht* biedt het perspectief om mede-lijden om te vormen tot mede-strijden, zowel in de intermenselijke relatie als op maatschappelijk vlak in een burgerschapspectief.

Van 'arm maar proper' naar 'arm maar waardig', maar nog steeds arm?

Een derde bedenking slaat op de verhouding tussen het

werken aan waardigheid en de materiële achterstelling. Hoe belangrijk de toevoeging van de notie waardigheid ook is, ze kan en mag niet de enige focus worden van een armoedebenadering. Dit gevaar dreigt nochtans op enkele plekken in het boek. Illustreer we dit met het volgende citaat: *'Hulp die helpt is – ook én misschien zelfs vooral – gericht op het wegnemen van de ervaringen respectievelijk gevoelens van maatschappelijke overtolligheid, meer nog dan van materiële of juridische tekorten, en zulke hulp speelt zich niet alleen of voornamelijk af in het publieke leven, maar ook in kringen die alsmar meer privaat worden.'* (Baart, 2001, p. 321: onze accentuering).

We gaan akkoord met de toevoeging van de dimensie van gevoelens van overtolligheid aan de doelstellingen van hulpverlening. Problematisch is echter dat Baart vanuit een oorspronkelijke nevenschikking – óók aandacht voor waardigheid en gevoelens van overbodigheid – tot een bovenschikking komt: hulp moet zich vóóral richten op de ervaringen en gevoelens van overtolligheid.

Voor wie vertrekt vanuit een structurele analyse van armoede gaat er een alarmsignaal af bij een dergelijke prioriteitstelling. Wanneer het werken aan de gevoelens van overbodigheid prioritair wordt ten aanzien van het garanderen van een minimale materiële levenssituatie of van sociale grondrechten, dan dreigt de terechte bekommernis voor immateriële en belevingsgerichte vormen van uitsluiting al snel een excuus te worden om de harde vragen van structurele materiële ongelijkheid naar het tweede plan te schuiven. Of met een boutade: Van 'arm maar proper' naar 'arm maar waardig', maar nog steeds arm? Het gaat niet om of/of, maar om én/én: beide elementen zijn nodig. Zeker wanneer het gaat om vormen van hulp die vanuit een overheid worden opgezet en (mede) gefinancierd, dan is het garanderen van menswaardige levensstandaarden, van de sociale grondrechten, cruciaal. Deze vormen noodzakelijke voorwaarden voor waardigheid, maar ze zijn inderdaad vaak niet voldoende omwille van de gevoelens en ervaringen.

De ervaringen in Vlaanderen met de 'verenigingen waar armen het woord nemen' leren ook dat in de ontmoeting van armen een empowerment kan optreden en gevoelens van waardigheid en nuttigheid kunnen groeien. De finaliteit van die verenigingen blijft evenwel de armen een stem geven of laten nemen om maatschappelijk gehoord te worden, als mens, als arme, als burger.

Waardigheid, burgerschap en realisatie van sociale grondrechten gaan in de Vlaamse praktijk van deze 'verenigingen' hand in hand (zie Koning Boudewijnstichting, 1994; Vermeulen, 2002).

DE SPANNING TUSSEN DE PRESENTIE-THEORIE EN HET WELZIJNSWERK

De theorie van de presentie formuleert niet alleen uitdagingen voor het buurt- of oude-wijkenpastoraat (zie andere bijdragen). Ze doet dat ook – en in belangrijke mate – voor het welzijnswerk en voor het beleid. Vanuit het leefwereldperspectief van de 'sociaal overbodigen' vernemen we vaak terechte en scherpe kritiek op de klassieke welzijnsinstellingen en op het gevoerde sociaal beleid. De vraag is dan hoe de onderzoekers hiermee omspringen.

Wat ons verwonderde én stoorde, was de vaak eenzijdige en deels onrechtvaardige kritiek op de afstandneming en de institutionalisering van hulp, zorg en bijstand (deel 4, hoofdstuk 5). Vanuit de soms weinig positieve ervaringen die opborrelen uit de leefwereldbenadering van sociaal zwakkeren ontstaat een stereotypering en eenzijdige stigmatisering van het professionele welzijnswerk. Een tegengewicht, onder de vorm van een onderzoek bij de hulpverleners naar de spanningen en inspanningen in hun werk, ontbreekt hier en dat wreekt zich in een onevenwichtige analyse.

Zo hard als de pastores methodisch zochten naar elementen van kracht en hoop bij de mensen met wie ze werkten, zo hard lijken de auteurs gezocht te hebben om alle negatieve elementen uit de welzijnszorg naar voren te halen. In dit hoofdstuk worden de kwalen van 'bureaucratische welzijnszorg' geschetst. De welzijnswerkers in deze voorzieningen trekken drempels op, luisteren niet, onteigenen het verhaal, scheppen afhankelijkheid en ongelijkheid, vernietigen waardigheid, zijn niet geïnteresseerd, dienen alleen de belangen van de bureaucratie, hebben geen tijd, willen zich maar met deelproblemen bezighouden, et cetera. Kortom: ze verergeren alleen maar de situatie met hun bureaucratische aanpak.

De auteurs lijken zelf van hun zwartgalligheid te schrikken: *'Het geschetste beeld stemt mogelijk pessimistisch: is het werkelijk zo zwart en zo massief onontkoombaar? We moeten vrezen dat doorslaggevende argumenten ontbreken om op dergelijke vragen ontkennend te antwoorden'* (Baart, 2001, p. 678). We zouden niet graag

een welzijnswerker zijn in Nederland... Nochtans leert onder meer het Vlaamse onderzoek van Driessens dat vele welzijnswerkers dagelijks het onmogelijke doen om de grenzen van hun organisatie en hun mogelijkheden te overschrijden om processen van hulpverlening mogelijk te maken, nu eens met successen, maar ook met vele mislukkingen. Soms leidt dit tot burn-out bij welzijnswerkers of worden ze loutere uitvoerders van de bureaucratische regels, maar evenzo vaak vinden we ankerpunten die in de individuele hulpverleningsrelatie tot echte hulp leiden, of die zelfs pogen om de institutionele setting aan te passen aan de reële noden.

Een belangrijke zwakte van het onderzoek van Baart is dan ook dat de professionele welzijnswerkers in het onderzoek geen leefwereld hebben. Ze worden geanonimiseerd en gecollectiviseerd, ontdaan van hun inzet, hun succeservaringen en mislukkingen, hun spanningen bij het omgaan met de (vaak te beperkte) mogelijkheden in hun werksetting en hun inspanningen om vraaggestuurd te werken. Het boek doet zo vele hulpverleners onrecht aan en ook het beleid dat deze zorg organiseert. Dat wil niet zeggen dat de kritieken onjuist zijn; ze vereisen wel nuancering (niet alle hulpverleners werken zo), contextualisering (welke handelingsmogelijkheden bieden de uiteenlopende organisatorische settings en hoe evolueren deze?) en ten slotte dialoog: hoe kunnen we een wisselwerking bevorderen tussen een presentiebenadering en het welzijnswerk waarbij de positieve kanten van elke benaderingen behouden kunnen worden?

De kritiek vanuit de presentietheorie op het klassieke welzijnswerk roept drie vragen op. De eerste is of de presentietheorie die negatieve stereotypering nodig heeft. Moet ze zich afzetten om haar eigenheid en kracht aan te tonen? We denken van niet, integendeel zelfs. Het gaat om een eigen methodische kracht met een eigen inbreng en resultaat. De dialoog met het reguliere welzijnswerk lijkt ons vruchtbaarder vanuit een meer genuanceerde benadering, die ook de leefwereld en de dilemma's van de hulpverleners mee in rekening brengt. Een tweede vraag betreft de *veralgemeenbaarheid* van de presentietheorie. Is de fundamentele beperking niet dat ze zo'n verregaande – deels misschien ook charisma-tische – inzet van de pastores en hulpverleners vereist, dat slechts weinigen in de maatschappij dit willen of kunnen opnemen? Ook in deze zin is het complementair aan vormen van hulpverlening waarin de hulpverleners zich minder kunnen engageren, omwille van de eigen

persoonlijkheid en keuzes of omwille van organisatorische beperkingen. Vandaar dat de notie *presentiegehalte* – een concept dat Baart reeds in dit boek introduceerde (p. 730, 810vv) – een belangrijk instrument vormt om te analyseren in hoeverre de presentietheorie kan doordringen in het professionele welzijnswerk.

Een derde en laatste vraag is een *beleidsvraag*. Hoe kan het beleid, op lokaal en ander niveau, de methodische ruimte scheppen om de diverse vormen van hulpverlening dichter te laten aansluiten bij de leefwereld van armen of sociaal overbodigen? Dit vereist een herdenken van de organisatie van armoedebestrijding en welzijnswerk, met oog voor vele spanningsvelden: tussen individuele hulpverlening en structurele verandering, tussen het recht op gelijke behandeling en recht op geïndividualiseerde hulp op maat, het recht op een gespecialiseerd antwoord en op het benaderen van een mens als geheel, ... De presentietheorie formuleert daarvoor alvast uitdagende vragen, maar levert slechts een zeer beperkte voorzet tot antwoord. De beleidsvraag wordt immers niet uitgewerkt, met name: hoe organiseer je diverse vormen van hulpverlening zo dat het presentiegehalte ervan kan toenemen? Voldoende aandacht voor structurele aspecten, voor het streven naar kwaliteit ook in de bestaande welzijnszorg én voor de nood aan diversiteit daarbinnen lijken ons daarbij bouwstenen.

Hulpverleningsrelaties met generatiearme gezinnen: diversiteit bij hulpvragers én hulpverleners

We werken het spanningsveld ten aanzien van de reguliere hulpverlening verder uit door de presentietheorie van Andries Baart te confronteren met inzichten uit Vlaams onderzoek. Wie het belang van de wijk of de buurt als integratiekader en habitat voor overlevingsstrategieën als uitgangspunt neemt, kan het werk van Henk Meert als spiegel gebruiken (zie bijvoorbeeld De Decker en Meert, 2000). De invalshoek van de presentietheorie is echter niet prioritair wijkgericht: de wijk vormt het kader waarin de presentiebeoefening vorm krijgt. Een tweede mogelijke spiegel is een methodische. In haar doctoraat over *empowerment en maatzorg* focust Tine Van Regenmortel (2002) op de psychologische kracht die bij armen aanwezig is en die door hulpverleners moet worden benut. In haar methodiek herkennen we tal van ankerpunten die ook in de presentietheorie hun plaats krijgen. Toch stelt Baart bij herhaling dat de presentietheorie geen methodiek is, maar vertrekt vanuit een grondhouding.

Gezien de sterke kritiek van Baart op de reguliere welzijnzorg en onze bedenkingen bij het ontbreken van het hulpverlenersperspectief, verkiezen we in dit artikel voor een confrontatie met het Vlaamse kwalitatieve doctoraatsonderzoek *Armoede en hulpverlening. Overleven in isolement en afhankelijkheid* (Driessens, 2003). De studies van Baart en Driessens vertonen enkele parallellen. Het gaat dan niet alleen om de omvang (allebei bijna 1000 p.) en de duurtijd (allebei beslaan ze de hele jaren negentig, bijna tien jaar onderzoekstijd). Beiden opteren ook voor studiewerk in achterstandswijken (Utrecht/Antwerpen-Noord), met een keuze voor werk met de meest achtergestelden. Beiden gebruiken methodieken van kwalitatief onderzoek en hebben oog voor beleving en interactie. Toch zijn er ook opmerkelijke verschillen in de opzet van beide studies, bijvoorbeeld op het vlak van de verwerkingsmethode. Waar we in de eigen publicaties nog werken met originele interviewfragmenten, zijn deze bij Baart omgevormd tot casussen. In de eigen studie koppelen we ook expliciet terug naar de bestaande onderzoeksliteratuur, waardoor dit werk nauwer aansluit bij de sociologische onderzoekstraditie. Er wordt gefocust op professionele hulpverlening, Baart focust op het werk van de pastores. Belangrijk verschilpunt is ook dat we in het eigen onderzoek eveneens oog hebben voor misgelopen hulpverleningsprocessen, waar we evenveel uit kunnen leren als uit de gelukte processen. Het perspectief van de arme is het vertrekpunt van de analyse, maar wordt vervolgens geconfronteerd met het perspectief van de hulpverlener. We schetsen eerst enkele krachtlijnen uit dit doctoraatsonderzoek, om deze vervolgens te confronteren met de studie van Baart.

Hulpverlening met generatiearmen: welke interacties zijn succesvol?

Het microsociologisch en kwalitatief doctoraatsonderzoek van Driessens is een zoektocht naar de voorwaarden voor succesvolle hulpverleningsrelaties met arme gezinnen. De focus van de studie is de hulpverleningsrelatie als interactieproces tussen de hulpverlener van een ambulante dienst en de arme hulpvrager. De perceptie van de beide actoren op dit proces wordt bestudeerd en gekaderd in de context van hun leef- en werksituatie. Het onderzoeksgebied was Antwerpen-Noord, een kansarme wijk met een sterke concentratie van risicogroepen en hulpverlenende instanties. In veertien zeer verscheiden ambulante diensten, die vrijwillige, langdurige hulp-

verlening boden in deze wijk, bestudeerden we via een zeventigtal diepte-interviews met cliënten én hulpverleners 35 (succesvolle en minder succesvolle) hulpverleningsrelaties met Vlaamse gezinnen in armoede die problemen op meerdere levensdomeinen cumuleerden. Twee processen stonden centraal in de analyse van de diepte-interviews met de arme hulpvragers, met name dat van declassering en dat van vervreemding.

Om zicht te krijgen op de leefwereld van mensen in armoede, focuste de analyse van de verhalen van arme hulpvragers op het proces van *declassering*, dat resulteert in isolement. De ervaringen van uitsluiting in het onderwijs, op de arbeids- en huisvestingsmarkt en in het verenigingsleven maken van armen gedeclasseerde burgers, die zich noodgedwongen terugtrekken in het gezinsleven of in een netwerk van 'lotgenoten'. Er zijn duidelijke parallellen tussen dit proces van declassering en Baarts beschrijving van gevoelens van sociale overbodigheid. Hulpverleners trachten via rolverwerving en netwerkvorming deze mensen te reintegreren. Wanneer ze onvoldoende aansluiting vinden bij de leefwereld van de armen, dreigt echter het gevaar dat ze ook in het hulpverlenend handelen verder declasseren.

Voor de analyse van de ervaringen met formele hulpverlening lag de focus op het proces van *vervreemding*, dat resulteert in afhankelijkheid. Reeds bij de afname van de interviews bleek het gevoel van afhankelijkheid in de hulpverlening een centraal thema in de verhalen van arme hulpvragers. Uit de analyse bleek dat arme hulpvragers *inhoudelijke ongelijkheid* tussen hulpverlener en hulpvrager niet als problematisch ervaren. Ze verwachten dat een deskundige hulpverlener over meer kennis en vaardigheden beschikt, zodat deze hun problemen kan oplossen. Via het opnemen van de rol van gids, vakman of onderhandelaar kan de hulpverlener op een emanciperende manier werken. Vooral de beleving van *ongelijkheid op relationeel niveau* creëert drempels en knelpunten in de hulpverlening. Arme hulpvragers ervaren bepaalde kenmerken in hulpverleningsrelaties als vervreemdend of verafhankelijkend. Vooral afstandelijkheid, een sterk bureaucratische karakter en paternalisme/maternalisme maken of houden cliënten in de hulpverlening afhankelijk. Omgekeerd worden autonomie-verhogende hulpverleningsrelaties meestal gekenmerkt door nabijheid, vraaggestuurde hulp op maat en een emanciperende en participatiegerichte houding. Zo kunnen we zes kenmerken van hulpverleningsrelaties onderscheiden:

Tabel 1: Zes kenmerken van hulpverleningsrelaties

Door hulpvragers als negatief ervaren kenmerken		Door hulpvragers als positief ervaren kenmerken
De afstandelijke relatie beklemtone van statusverschillen	↔	De nabije relatie vertrouwensrelatie, zich als mens tonen
De bureaucratische relatie organisatorische overwegingen centraal	↔	De gepersonaliseerde relatie persoonsbetrokken, vraaggestuurd, op maat
De paternalistische relatie veel uit handen nemen, verafhankelijk	↔	De emancipatorische relatie inspraak en participatie

Uit: Driessens, 2003.

Tabel 2: Een typologie van rollen van arme hulpvragers

AUTONOMEN	AFHANKELIJKEN
<p>1. De plantrekker weigeren formele hulpverlening sterke trots- en schaamtegevoelens</p>	<p>3. De passieve consument voor bepaalde domeinen aanbod consumeren</p>
<p>2. De tijdelijke hulpvrager zo snel mogelijk weer op eigen benen niet openstaan voor begeleidingsproces sturen naar snelle oplossing</p>	<p>4. De aanhankelijke blijver brave afhankelijke cliënten vaak slachtofferrol – fatalistisch</p>
<p>5. De sturende hulpzoeker – delegeren zaken die ze zelf niet kunnen naar zelf gekozen hulpverleners – de shoppers, de fraudeurs</p>	
<p>6. De bereidwillige mede-werker – hulpverleningsproces actief volgend</p>	

Uit: Driessens, 2003.

Op basis van de heterogeniteit in de reactiewijzen van arme hulpvragers op deze vervreemding in de hulpverlening construeerden we een typologie van rollen die armen als hulpvragers kunnen opnemen: zes types tussen autonoom en afhankelijk gedrag. Cruciaal in de zoektocht naar succesvolle hulpverleningsrelaties is de confrontatie tussen de ervaringen van generatiearmen met de hulpverlening en de ervaringen van hun hulpverleners. Dezelfde thema's werden dan

ook geanalyseerd in de verhalen van hulpverleners. Hulpverleners onderscheiden drie spanningsvelden in het werken met arme hulpvragers: de spanning tussen vertrouwen en controle, tussen verafhankelijking en autonomieverhoging en tussen declasseren en reclasseren. Hulpverleners gaven aan dat het opbouwen van een vertrouwensrelatie zeer belangrijk is in het werken met arme gezinnen en dat ze op een aanvaardbare manier

ook een controlerende, normatieve functie trachten uit te oefenen. Belangrijke werkterreinen in de hulpverlening aan arme gezinnen zijn het werken aan autonomieverhoging en aan reïntegratie. Dit zijn tegelijkertijd erg moeilijke, gevoelige werkterreinen, omdat begeleiding in autonomieverhoging, rolverwerving en netwerkvorming meestal een verregaande inmenging in het privé-leven van cliënten vraagt. Tal van drempels en blokkades maken dat het werken op deze terreinen vaak zeer moeizaam en traag verloopt en dat een aantal hulpverleners zich daarom ook niet op deze terreinen (kan) wagen. Vanuit de focus op declassering en vervreemding stellen wij vast dat succesvolle hulpverlening bij (generatie)arme gezinnen zich meestal richt op deze domeinen, omdat hulpverleners daar de oorzaken van het leven in armoede aanpakken en aan duurzame resultaten werken. Dit heeft echter enkel kans op slagen als het gebeurt in samenwerking met de betrokkenen. Enkel met hiervoor gemotiveerde hulpvragers kan men dergelijke resultaten boeken. Het vraagt werken op hun niveau, op hun ritme, aan de problemen die zij als

belangrijk duiden, in een hulpverleningsrelatie waarin ze zichzelf kunnen zijn, zich goed voelen en hun zelfbeeld kunnen versterken.

Op basis van de diversiteit in het denken en het omgaan met deze spanningsvelden, onderscheiden we zes types van rollen die hulpverleners kunnen opnemen. Enkel de hulpverleners die procesgericht werken, blijken alle kenmerken te vermijden die arme hulpvragers als verafhankelijk ervaren.

Een laatste stap in het onderzoek vormde de confrontatie van de typologieën van hulpvragers en hulpverleners. Enkel via deze weg doen we recht aan de diversiteit in hulpverleningsprocessen.

Hulpvragers kunnen op verschillende manieren in een hulpverleningsrelatie staan en daarmee ook het handelen van een hulpverlener beïnvloeden. Daarom kan (of zelfs moet) een hulpverlener in eenzelfde organisatiecontext en met haar of zijn geëigende stijl en doelstellingen, toch verschillende hulpverlenersrollen opnemen in relatie tot verschillende cliënten. Zijn rol evenals die van de hulpvrager (kunnen) evolueren in de loop van een

Tabel 3: Een typologie van hulpverlenersrollen

	ORGANISATIEGERICHT	INDIVIDU-GERICHT
PRODUKTGERICHT	1. De rituele zorgverstrekker aanbodgericht werken beperkt vertrouwen, belang van controle bureaucratisch, afstandelijk en paternalistisch	3. De redder vraaggericht werken in crisissituaties beperkt vertrouwen, geen controle nabij, gepersonaliseerd, paternalistisch
	2. De controleur-inspecteur extreem controlerend	4. De probleemoplosser vraag- en resultaatgericht blijven sterk vervreemdend, verafhankelijk
PROCESGERICHT	5. De begeleider persoonsgericht werken doel: gedragsverandering vertrouwensrelatie en indirecte controle nabij, gepersonaliseerd en emancipatorisch	
	6. De bemiddelaar contextuele hulpverlening doel: relationeel versterken vertrouwensrelatie en indirecte controle nabij, gepersonaliseerd en emancipatorisch	

Uit: Driessens, 2003.

hulpverleningsproces. Om dit concreter te maken en de analyse van succesvolle hulpverleningsrelaties te vervolledigen, besluit het doctoraat met een analyse van de rolconfiguraties die in de hulpverlening aan armen spelen. We onderzochten welke hulpverleners- en hulpvragersrollen elkaar vinden in de concrete hulpverleningspraktijk en welke ervaringen en percepties dit oplevert voor de beide betrokken partijen.

Uit tabel 4 blijkt dat de bevraagde hulpverleners in hun relatie met arme hulpvragers veelal de rol van begeleider opnamen en dat vele hulpvragers evolueerden naar de rol van bereidwillige medewerker. Deze rolconfiguratie wordt overwegend door de beide partijen als positief ervaren. Een evolutie in rolconfiguraties met een hoge succesratio wordt aangegeven door de zwarte lijn. In eerste instantie verkiezen hulpverleners de rol van redder, waarmee ze efficiënt kunnen optreden in crisissituaties van tijdelijke hulpvragers. Wanneer ze daarmee positieve resultaten boeken en een vertrouwensrelatie tot stand kunnen brengen, vertonen hulpvragers wel eens de neiging om zich afhankelijk op te stellen en zich te nestelen in de rol van passieve consument of aanhankelijke blijver. De hulpverlener tracht vervolgens de hulpvrager te stimuleren om de rol van bereidwillige medewerker op te nemen, zodat hij of zij zelf de rol van

begeleider kan spelen. In deze evolutie van rolconfiguraties kwamen in ons onderzoek geen negatieve percepties van hulpverleners en hulpvragers voor. Wanneer de hulpverlener echter te snel de rol van begeleider opneemt, terwijl de hulpvrager (nog) niet openstaat voor de begeleiding, leidt dit wel tot negatieve ervaringen of frustraties.

Tot besluit zochten we naar de hulpverleningsrelaties die het beste perspectief bieden op succesvolle hulpverlening en duurzame resultaten.

Uit tabel 5 blijkt dat hulpverleners in de rol van ritualistisch zorgverstrekker, redder en probleemoplosser wel stabiliteit kunnen brengen in arme gezinnen, maar geen of weinig resultaten boeken inzake reïntegratie en autonomieverhoging. In de rol van begeleider kunnen hulpverleners meer bereiken, maar in relatie tot hulpvragers die hun inbreng niet aanvaarden, kunnen ze ook het isolement en de afhankelijkheid versterken. Daarom is het noodzakelijk dat een begeleider voldoende ruimte en tijd kan nemen voor het uitbouwen van een vertrouwensrelatie, zodat de relatie kan evolueren naar een rolconfiguratie van begeleider-bereidwillige medewerker, die het meeste garantie op een succesvolle hulpverlening met duurzame resultaten biedt.

Tabel 4: Een combinatie van percepties omtrent de rolconfiguraties in de hulpverlening

Hulpverlener Hulpvrager	Ritualis- tische zorg- verstrekker	Controleur	Redder	Probleem- oplosser	Begeleider	Bemiddelaar
Plantrekker	–	–	–	–	○	–
Tijdelijke hulpvrager	–	–	● V	▲	–	–
Passieve consument	V	–	–	● ▲	V	–
Aanhankelijke blijver	–	–	–	●	● ○ ■ ■	–
Autonome hulpzoeker	○	○	–	■ ■	□ □ □	□
Bereidwillige medewerker	–	–	–	●	● ● ● ● ● ● ● ▲ ■ ■ ■	● ■

Legenda:

- een relatie die beide actoren als positief ervaren
- een overeenkomst in negatieve percepties
- een neutrale en positieve perceptie
- een neutrale en negatieve perceptie
- ▲ een relatie die beide actoren als neutraal percipiëren
- V een tegenstelling in perceptie

Uit: Driessens, 2003.

Tabel 5: Een overzicht van succesvolle rolconfiguraties in de hulpverlening

Hulpverlener Hulpvrager	Ritualis- tische zorg- verstrekker	Controleur	Redder	Probleem- oplosser	Begeleider	Bemiddelaar
Plantrekker	–	–	–	–	■	–
Tijdelijke hulpvrager	–	–	▲ ▲	▲	–	–
Passieve consument	▲	–	–	▲ ▲	■	–
Aanhankelijke blijver	–	–	–	▲	● ● ● ■ ■	–
Autonome hulpzoeker	■	■	–	▲ ▲	■ ■	■
Bereidwillige medewerker	–	–	–	●	▲ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ▲ ▲	▲ ▲

Legenda:

- een succesvolle relatie (resultaten inzake reclassering en autonomieverhoging)
- een relatie die tot negatieve resultaten leidt, die verder declassieert of vervreemdt
- ▲ een relatie die stabiliteit brengt in een gezin maar geen vooruitgang boekt op de geanalyseerde domeinen

Uit: Driessens, 2003.

Wat leert dit ons over het onderzoek naar de presentie-theorie?

Wat leert deze – uiterst summiere schets – van het onderzoek van Driessens ons nu wanneer we dit terugkoppelen naar de presentietheorie van Baart?

In de eerste plaats nuanceert dit Vlaamse onderzoek zeer sterk de te negatieve stereotypering van ‘klassieke welzijnszorg’ als bureaucratisch. Naast de bureaucratische invulling zijn er ook tal van andere hulpverleningsrollen in de Vlaamse context terug te vinden. Onzes inziens moet men steeds oog hebben voor de diversiteit van de hulpverleningsrollen én voor de diversiteit van de hulpvragers. Kiezen voor maatwerk betekent een grote openheid van hulpverleners om vanuit een adequate rol ‘hulp te bieden die helpt’. Daarbij speelt ook de autonomie van de hulpvrager: sommigen willen enkel zeer partiële antwoorden op partiële vragen en weigeren in te stappen in een meer langdurig hulpverleningsproces. Ten slotte leren we dat in hulpverleningsrelaties zowel de hulpverlener als de hulpvrager naar andere rollen en interacties (kunnen) evolueren.

In de tweede plaats toont Driessens hoe het leefwereldperspectief ook binnen hulpverlening door kan werken én doorwerkt. Succesvolle hulpverleningsrelaties worden meestal gekenmerkt door een openheid voor de leef-

wereld, voor de specificiteit van de hulpvraag, door respect voor de probleemformulering van de betrokkenen, door rekening te houden met het tempo en de mogelijkheden van de hulpvragers, et cetera. Een leefwereldperspectief is dus niet alleen nodig en wenselijk maar ook mogelijk binnen de hulpverlening. Dat beklemtonen in Vlaanderen ook de ‘Verenigingen waar armen het woord nemen’. De opleiding tot ‘ervaringsdeskundige in de armoede’, die generatiearmen opleidt om in tandem met welzijnswerkers de hulpverlening aan armen te verbeteren, is één mogelijke structurele vertaling om het leefwereldperspectief te verankeren in de hulpverleningsprocessen. De parallel met intercultureel bemiddelaars in de gezondheidszorg als stap naar interculturelisering is hierbij duidelijk.

Een derde besluit is dat de kloof tussen het werk van de pastores en van vele klassieke welzijnswerker smaller is dan uit Baarts boek blijkt. Ten eerste merken we binnen de geprofessionaliseerde welzijnszorg opnieuw toeneemende aandacht voor een leefwereldperspectief. Dit is in Vlaanderen een gevolg van het opstellen van een Algemeen Verslag over de Armoede in dialoog met de armen en hun organisaties in 1994, van de daaruit voortgevloede groei van het aantal ‘Verenigingen waar armen het woord nemen’ en de beleidsmatige onder-

steuning en erkenning van deze verenigingen in de legislatuur 1999-2004.

Omgekeerd zien we bij Baart dat de pastores na verloop van tijd ook 'dingen gaan doen'. Preciezer geformuleerd: de 'methodische aanwezigheid' verschuift naar een daadwerkelijk mee-oplossen van allerlei problemen, het mee-organiseren van activiteiten of het leningen van bepaalde noden. Zo stimuleren ze het ontstaan van kinderwerkingen, buurtacties, sportinitiatieven of worden ze actievare toeladers naar en begeleiders van hulpverleningsprocessen.

Baart maakt onzes inziens dus de tegenstelling tussen de presentietheorie en het geprofessionaliseerde welzijnswerk te expliciet. Het gaat niet over een of/of-benadering, maar om een en/en. Of wiskundig voorgesteld: we zien het eerder als twee vendiagrammen met een belangrijke doorsnede. De vraag is dan wat we uit beide werkwijzen kunnen leren over vormen van succesvolle hulpverlening. Welke antwoorden zijn noodzakelijk en mogelijk voor onderscheiden kretten om hulp of voor meer klassiek geformuleerde hulpvragen? Mogelijkheden voor een dergelijke benadering biedt de nog onuitgewerkte notie van 'presentiegehalte' (Baart 2001, p. 810). De vraag wordt dan hoe het presentiegehalte in het geprofessionaliseerde welzijnswerk kan worden verhoogd. Dit heeft niet alleen te maken met methodische keuzes, maar evenzeer met de ruimte die een organisatorische setting biedt en met het beleidsmatige kader, dat voldoende moet investeren zodat tijds- en prestatiedruk niet ten koste gaan van de kwaliteit van de hulpverlening.

Tijd als voorwaarde voor duurzame processen

Een laatste reflectie gaat dan ook over dat tijdspectief. Wat ons trof is hoe vaak het in het boek over de notie tijd gaat. De tijd die de pastores hebben voor de mensen, is een van hun belangrijkste vormen van kapitaal. Baart (2001, p. 583) stelt dan ook dat *ongehaastheid een kernstuk is van de presentiebenadering*.

In de risicomaatschappij waarin we leven zijn er niet alleen ecologische, sociaal-economische en individualiseringsrisico's, maar in toenemende mate ook tijdsrisico's (zie Geldof, 2001, 2002). Onze versnellende risicomaatschappij kent afbrokkelende collectieve ritmes. Deze hebben niet alleen te maken met meer eigen keuzes dankzij individualiseringsprocessen, maar ook met de economische *ratrace* die tot toenemende flexibilisering leidt. We kennen een verenging van ons tijdspectief:

alles moet hier! Nu! Direct! En snel!

Zo ontstaan tijdsparadoxen. Gemiddeld hadden we het nog nooit materieel zo goed als in de lage landen vandaag, maar tijd om te genieten ontbreekt bij heel wat mensen. Het hebben van tijd en het beschikken over de vaardigheden er op een duurzame en evenwichtige wijze mee om te gaan wordt een factor van welzijn in een versnellende en tijdsintensievere maatschappij. Opvallend is dat de pastores over de tijd beschikken die vele professionele welzijnswerkers vaak niet meer hebben ten gevolge van een stijgende werkdruk. De aanwezigheid van de pastores lijkt voor de buitenstaander op het eerste gezicht mogelijk op een premoderne vorm van aanwezig zijn en tijd hebben, door er te zijn, zonder resultaatsverplichtingen, overdreven caseload, wachtlijsten, strikte openingsuren, een afgebakend hulpverleningsaanbod ... Hun aanwezigheid appelleert zo bekeken eerder aan *Gemeinschaft* dan aan *Gesellschaft*, in de termen van Tönnies. Het lijkt eerder een restant van premoderne vormen van mechanische solidariteit dan aan de hedendaagse organische solidariteit (Durkheim) die de geprofessionaliseerde en gesegmenteerde welzijnsinstellingen vandaag bieden. Gaat het om vormen van premoderne hulpverlening in een grotendeels seculariseerde risicomaatschappij, die verder versnelt en de lat steeds hoger legt? Wie het werk van de pastores als een dergelijke vorm van premoderniteit zou interpreteren, mist onzes inziens echter de essentie van de leefwereldbenadering en van de presentietheorie. De vraag is misschien eerder of we presentie niet als een vorm van 'postmoderne' aanwezigheid in de risicomaatschappij moeten interpreteren.

Het gaat dan om een antwoord op de *paradox van de efficiëntie*: zoeken naar meer efficiëntiewinst leidt op zeker moment tot kwaliteitsverlies en uiteindelijk dus ook tot efficiëntieverlies. De voortdurend toenemende productiviteitsdruk zorgt ervoor, ook en zeker in de hulpverlening, dat er geen ongeplande tijd meer is. Alle tijd is ingevuld, gepland en wordt met een maximaal rendement benut. Deze rendementerverhoging leidt paradoxaal genoeg ook tot vormen van rendementerverlies, omdat voor goede vormen van hulpverlening ook ongeplande tijd nodig is, tijd voor het proces met de onverwachte tijdclaims.

In het professionele welzijnswerk duiken ten gevolge van een te eenzijdige efficiëntie- en resultaatslogica vormen van contraproductiviteit op, die nog onvoldoende door beleidsverantwoordelijken en managers worden

gepercipieerd. De behoefte aan tijd als voorwaarde voor duurzame hulpverleningsprocessen is slechts één element van de nood aan een ruimer debat over onze collectieve tijdsordering. Dat debat gaat over grenzen aan maatschappelijke versnelling die uitsluiting van 'trage- ren' creëert en hen tot achterblijvers maakt. Kunnen omgaan met tijd én met onzekerheid wordt steeds meer een factor van welzijn; de ongelijke verdeling van dit 'tijdskapitaal' dreigt dan ook uit te groeien tot een nieuwe factor van ongelijkheid. Alleszins leert het werk van de pastores (opnieuw?) dat kwaliteit van het welzijns- werk tijd vraagt.

BESLUIT

Deze vier reflecties nodigen de trekkers van de presentie- benadering uit tot verdere uitwerking en verfijning. Onze opmerkingen vatten we als volgt samen. We pleiten voor een sterkere inbedding van de presentie- theorie in een structurele benadering van armoede en sociale uitsluiting, om deze aan te vullen en te verrijken met een benadering die de leefwereld van de armen erkent, betreft en hun actorperspectief inbrengt. We suggereren daarbij meer dialoog met de geprofes- sionaliseerde welzijnssector en de erkenning van het potentieel ervan, ook in het onderzoeksdesign. Welzijns- werk en presentietheorie zijn voor ons complementair. Driessens' doctoraatsonderzoek toont daarbij hoe de confrontatie van het actorperspectief van de armen met dat van de hulpverleners de diversiteit aan beide zijden belicht en de mogelijkheid schept om succesvolle combi- naties van hulpvragers- en hulpverlenersrollen te onder- zoeken. De notie presentiegehalte reikt hiervoor een interessant instrument aan: niet alle hulpverleningsrela- ties hebben een even hoog presentiegehalte, maar ook niet alle hulpvragers verwachten dit. Ten slotte is naast de erkenning van de leefwereld ook de notie *tijd* een noodzakelijke voorwaarde voor het ontwikkelen van succesvolle hulpverleningsrelaties in een risicomaatschappij, waar toenemende versnelling en complexiteit uitsluitingsfactoren worden die welzijn en kwaliteit van leven bedreigen. Het debat over de resul- taten van het welzijnswork kan daarom niet enkel in kwantitatieve termen of in doorstromingscijfers gevoerd worden.

LITERATUUR

- Bons, A. en Janssen, R., 2002, *Sociaal lijden. Een essay over politiek geluk*, Utrecht: Sjakuus.
- De Decker, P. en Meert, H., 2000, 'Mythisch of magisch. Over de gebiedsgerichte aanpak van sociale uitslui- ting', in Jan Vranken, Dirk Geldof, Gerard Van Menxel, (red.), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2000*, Leuven/Leusden: Acco, p. 59-85.
- Driessens, K., 1999, 'Als een vogel met geknipte vleu- gels. Gevoelens van afhankelijkheid in de hulpverle- ning aan armen', in Jan Brodala, Guido Cuyvers en Gie Van den Eeckhaut (red.), *Kanttekeningen. Bouwen aan kansen op recht en toegang*, Leuven/ Apeldoorn: Garant, p. 43-75.
- Driessens, K., 2003, *Armoede en hulpverlening. Over- leven in isolement en afhankelijkheid*. Proefschrift voorgelegd met het oog op het behalen van de graad van Doctor in de Politieke en Sociale Weten- schappen aan de Universiteit Antwerpen/UIA, Gent: Academia Press.
- Geldof, D., 2001. *Onthaasting. Op zoek naar tijd in een risicomaatschappij*. Antwerpen/Baarn: Houtekiet/ De Prom.
- Geldof, D., 2001, 'Tijd als factor van welzijn in een risi- comaatschappij', *Alert*, jrg. 27, nr. 5, p. 61-66.
- Geldof, D., 2002 (tweede, geactualiseerde uitgave), *Niet meer maar beter. Over zelfbeperking in de risico- maatschappij*, Leuven/Leusden: Acco.
- Geldof, D., 2002. 'Worstelen met tijdsparadoxen. Een verkenning van de politieke kracht van paradoxen.' *Oikos*, nr. 23, p. 37-43.
- Geldof, D., 2002, 'Levenskwaliteit, pluri-activiteit en combinatiebeleid. Een kritiek op de over-actieve welvaartsstaat.' *Over werk*, nr. 4, p. 33-41.
- Koning Boudewijnstichting, 1994, *Algemeen Verslag over de Armoede, Rapport in opdracht van de Minister van Sociale Integratie gerealiseerd door de Koning Boudewijnstichting in samenwerking met de Beweging ATD Vierde Wereld België en de Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten (Afdeling Maatschappelijk Werk)*. Brussel: KBS.
- Van Regenmortel, T., 1998, 'Werken met ervaringsdes- kundigen: Methodiekontwikkeling voor de participa- tie en emancipatie van armen', *Alert*, jrg. 24, nr. 3, p. 39-53.
- Van Regenmortel, T., 2002, *Empowerment en maatzorg: een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. Leuven/Leusden: Acco.

- Van Regenmortel, T., 2002, 'Empowerment en maatzorg: een krachtgerichte psychologische kijk op armoede'. In: Jan Vranken, Katrien De Boyser, Dirk Geldof, (red.), *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2002*, Leuven/Leusden: Acco, p. 71-84.
- Vranken, J., Geldof, D. en Van Menxel, G. (red.), 2001, *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2001*. Leuven/Leusden: Acco.
- Vranken, J., De Boyser, K., Geldof, D. en Van Menxel, G., 2002, *Armoede en sociale uitsluiting. Jaarboek 2002*, Leuven/Leusden: Acco.
- Vermeulen, S., 2002, *Wij vragen niet om naar Honolulu te gaan*, Antwerpen: Vlaams Forum Armoedebestrijding vzw.

SUMMARY

The article presents a critical reflection on the 'Presentie-theory' of Andries Baart. First is argued that the 'Presentie-theory' needs a more structural analyses of poverty and social exclusion. A second critique is that Baart's view on professional social work is too negative and oversimplified. We confront this with Driessens PhD-research on social work with poor families in Flanders. Driessens confronts the actor-perspective of poor clients with that of social workers. She constructs typologies of poor families and social workers in order to analyse the success of helping relationships. Finally is argued that time is a crucial condition for successful social work.