



De stem van zij die vaak
onvoldoende gehoord worden!



T'ANTWOORD
VERENIGING TEGEN ARMOEDE EN SOCIALE UITSLUITING

SAAMO samen
uitsluiting
aanpakken

 **beweging.net**

Ligo
Centrum voor Basiseconomie



Kind & Gezin

**HART
HARD**

 **Solidaris**

ABVV
Samen sterk

CAW
versterkt welzijn

Inhoud

Inleiding	3
Partnerschap	4
Het G100-traject	5
Fase 1: themabepaling	5
Onze aanpak	5
De deelnemers	6
Meest benoemde thema's	9
Afbakening gespreksthema G100	9
Fase 2: G100-bijeenkomsten	10
Onze aanpak	10
De deelnemers	11
Aanbevelingen tot een meer toegankelijke dienstverlening	14
Toegankelijkheid van het stadskantoor	14
Kwaliteit van de dienstverlening: Welzijnsonthaal en OCMW	20
Bekendheid van het aanbod in de stad	29
Fase 3: dialoogtraject met beleidsmakers en betrokken stadsdiensten	32
Tot slot	33

Inleiding



De groep van mensen die in of nabij de armoedegrens leven, hebben het niet alleen financieel moeilijk maar worden ook geconfronteerd met sociale uitsluiting. Ze dreigen buiten de samenleving te vallen. Deze groep is zeer divers en groeit gestaag: alleenstaanden, jonge gezinnen met kinderen, eenoudergezinnen, mensen die leven van een vervangingsinkomen, werkenden met een laag inkomen, mensen met een migratieachtergrond, langdurig zieken, ouderen, ...

De kloof tussen het leven van mensen in kwetsbare situaties en mensen zonder deze ervaring is groot en al te vaak worden mogelijke oplossingen bedacht zonder hen hierbij te betrekken. Het is belangrijk dat deze mensen rechtstreeks hun stem kunnen laten horen en deelnemen aan het maatschappelijk debat. Gehoord worden betekent ook gezien en serieus genomen worden. Sterke oplossingen bedenken we tenslotte samen met mensen die ervaring hebben in sociale uitsluiting.

Om deze stem kracht bij te zetten startte T'AntWOORD, in samenwerking met 10 lokale partnerorganisaties, begin 2022 een concreet participatieproject: de G100. Na een brede bevraging bij de betrokken doelgroep bakenden we het gespreksthema af, om vervolgens hierover verder in gesprek te gaan. De G100-bijeenkomsten boden ons de gelegenheid om een veelheid aan ideeën en voorstellen te verzamelen, die we samen met de deelnemers vertaalden naar concrete lokale verandervoorstellen.

Dit rapport bundelt de resultaten van deze bijeenkomsten. In het najaar 2022 gaan we hierover verder in gesprek met de betrokken beleidsmakers en stadsdiensten van Turnhout. Via een dialoogtraject met het lokale beleid hopen wij de ervaren drempels zoals deze geformuleerd werden door de deelnemers in samenwerking met de betrokken beleidsverantwoordelijken weg te werken.



T'AntWOORD

VERENIGING TEGEN ARMOEDE EN SOCIALE UITSLUITING

Dit rapport werd opgemaakt in oktober 2022.

Contactpersonen:

- Famke Van der Veken, opbouwwerker T'AntWOORD, famke.vanderveken@tantwoord.be
- Chris Dielis, coördinator T'AntWOORD, chris.dielis@tantwoord.be

Partnerschap

Zoals eerder vermeld is de G100 een initiatief van **T'ANTWOORD vzw**, in samenwerking met 10 lokale partnerorganisaties:

- SAAMO Antwerpen provincie vzw
- Villa Mescolanza vzw
- CAW de Kempen
- Beweging.net, Mechelen-Turnhout
- Ligo Kempen
- ACV
- ABVV
- Solidaris
- Kind & Gezin, Turnhout
- Hart boven Hard Kempen

Samen met deze partnerorganisaties stippelden we einde 2021 een concreet participatietraject uit en bepaalden we de werkmethode. Alle betrokken partners zorgden voor de bekendmaking van dit initiatief binnen de eigen werking en de gebruikers van hun diensten. Tijdens een maandelijks overleg bespraken we de ondernomen stappen, geboekte resultaten en verdere aanpak van het traject.

Daarnaast legden we bijkomende contacten met andere relevante organisaties die in contact staan met de vooropgestelde doelgroep zoals Theaterwerkplaats Het Gevolg, VDAB, WEB vzw, De Kringwinkel, de Jeugddienst van stad Turnhout, Cirkant, verschillende dienstenchequebedrijven, A-Kwadraat, ...

De deelnemers aan het G100-traject werden dus vanuit zeer diverse lokale hulp- en dienstverlenende instanties en bedrijven toegeleid, wat voor een diverse mix van profielen zorgde.



Het G100-traject

Fase 1: themabepaling

Onze aanpak

Onze belangrijkste partners in dit traject zijn uiteraard de deelnemers.

In februari en maart 2022 gingen we in gesprek met 122 Turnhoutse inwoners die leven met een beperkt inkomen en/of in een kwetsbare situatie. We brachten hen samen in kleine groepjes van een 5-tal deelnemers en vroegen hen waar ze zich het meeste zorgen over maakten en wat het lokale beleid van Turnhout hierin zou kunnen betekenen.

We verplaatsten ons hiervoor naar de vertrouwde en meest toegankelijke locaties voor de deelnemers zelf, zodat we zo laagdrempelig mogelijk het gesprek konden aangaan.

Tijdens deze gesprekken maakten we gebruik van een oplossingsgerichte gespreksmethodiek die de deelnemers uitnodigt stil te staan bij de huidige situatie, de ervaren drempels en problemen maar ook de aanwezige krachten en hulpbronnen om de situatie te verbeteren. De aandacht ging dus vooral uit naar de mogelijke oplossingen in plaats van naar het probleem.

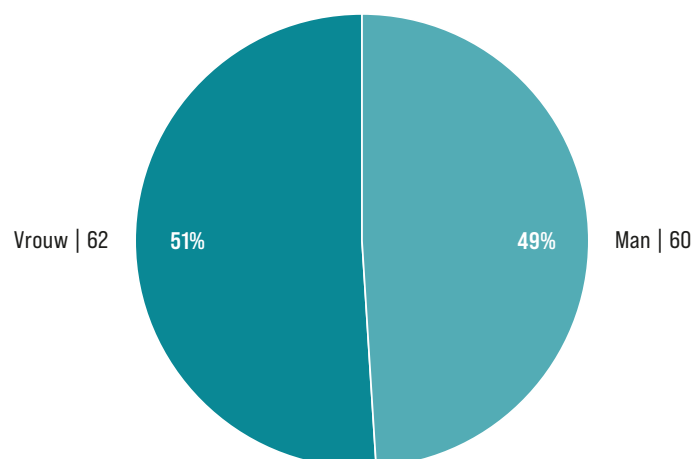




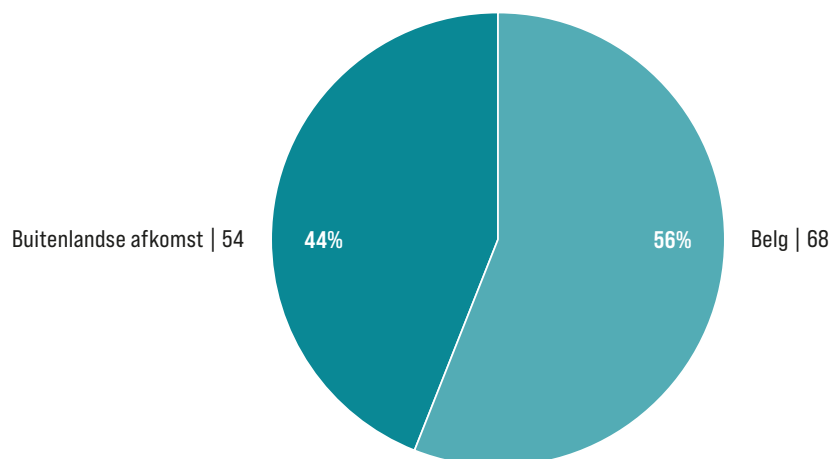
De deelnemers

Deze gesprekken stonden in eerste instantie in het teken van de themabepaling voor het verdere G100-traject. 122 Turnhoutse inwoners met een zeer divers profiel namen hieraan deel.

GESLACHT

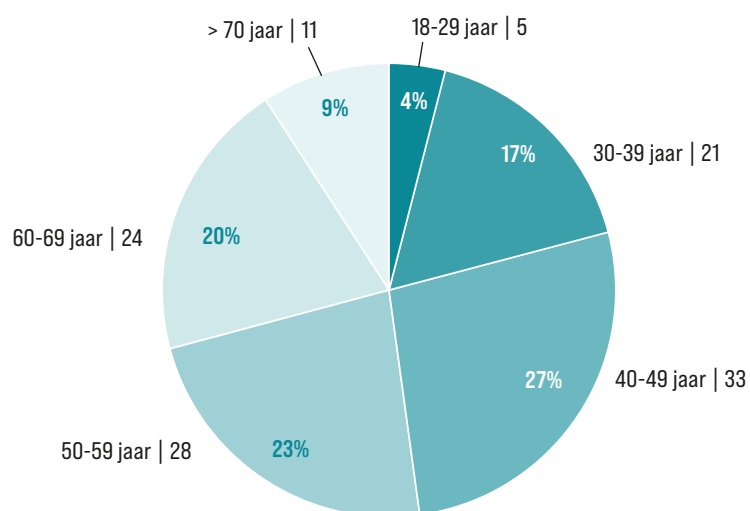


AFKOMST

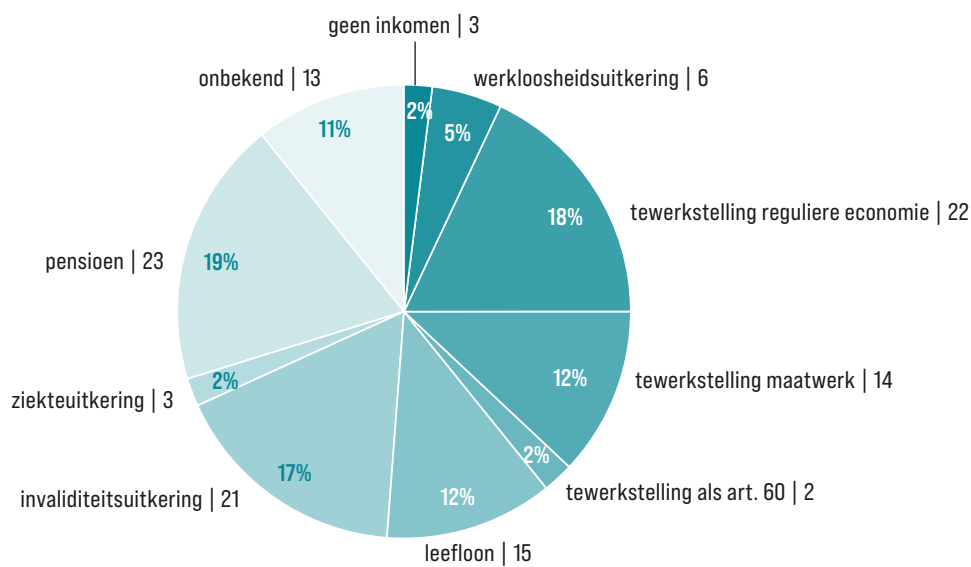




LEEFTIJD

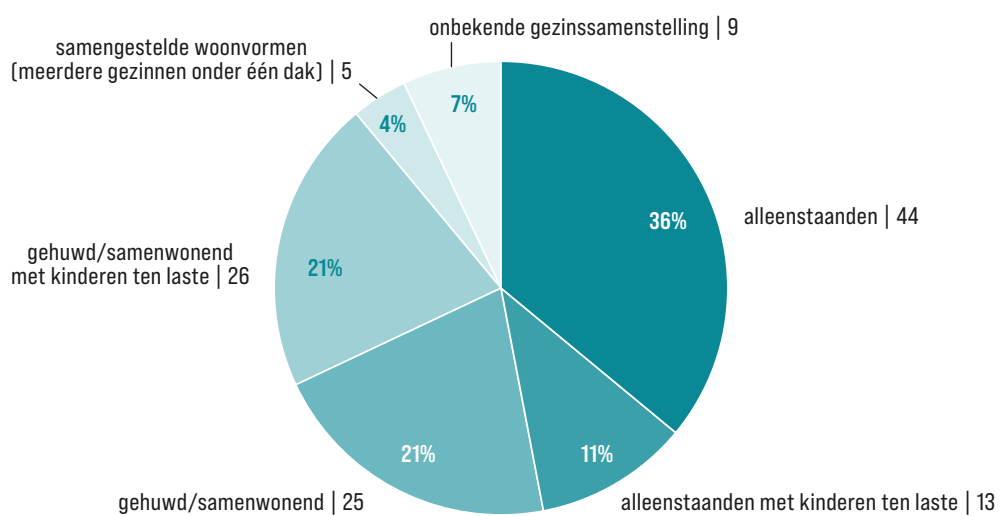


BRON VAN INKOMSTEN





GEZINSSAMENSTELLING



Meest benoemde thema's

Uit de bevraging begin 2022 kwam een veelheid aan thema's naar boven. De meest benoemde thema's waren wonen, dienstverlening en discriminatie.

WONEN:

- Sociale huisvesting
- Woningkwaliteit
- Betaalbaarheid op de privémarkt

DIENSTVERLENING:

- Toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening, met een specifieke aandacht voor de stadskantoren, het Welzijnsonthaal en OCMW
- Rechtenverkenning en -uitputting

DISCRIMINATIE:

- Discriminatie op vlak van wonen
- Discriminatie op vlak van arbeid



Afbakening gespreksthema G100

Uit de veelheid van de besproken thema's werd in overleg met de deelnemers besloten het G100-traject verder in te zetten gericht op het verbeteren van de toegankelijkheid van de dienstverlening, met een specifieke aandacht voor de werking van de dienst Burgerzaken, het Welzijnsonthaal en OCMW van stad Turnhout.

Fase 2: G100-bijeenkomsten

Onze aanpak

Van de 122 deelnemers aan de themabevraging namen 71 deelnemers verder deel aan het G100-traject. Samen met hen gingen we in mei en juni 2022 tijdens 2 bijeenkomsten verder in gesprek over de toegankelijkheid van de bestaande dienstverlening en de ervaren drempels. Samen dachten we na over concrete verbetervoorstellen.

We maakten hierbij gebruik van de accommodatie van Theaterwerkplaats Het Gevolg. Op deze manier konden we het grote aantal deelnemers met elkaar in gesprek laten gaan; eerst in kleinere groepen, nadien in grote groep.

We verwerkten alle verzamelde ideeën en verbetervoorstellen en toetsten deze begin oktober 2022 voor een laatste keer af bij de betrokken deelnemers.

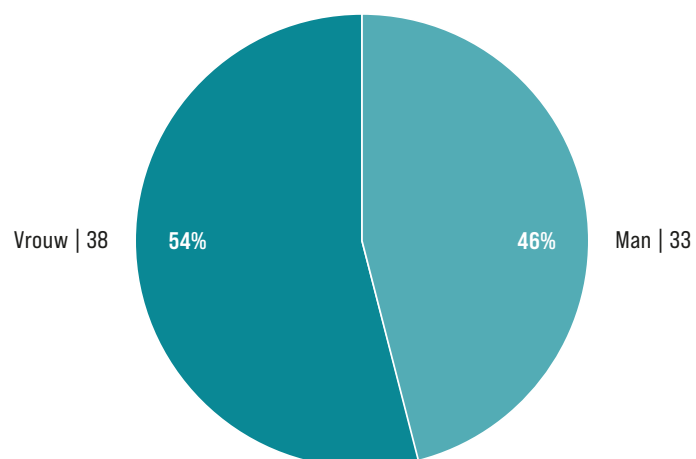




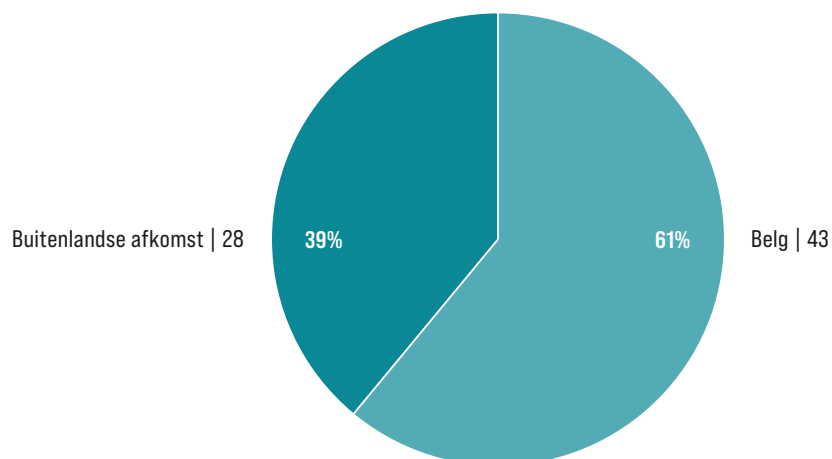
De deelnemers

Tijdens deze G100-bijeenkomsten bereikten we 71 deelnemers. Opnieuw bestond de groep uit een mix van zeer diverse profielen.

GESLACHT

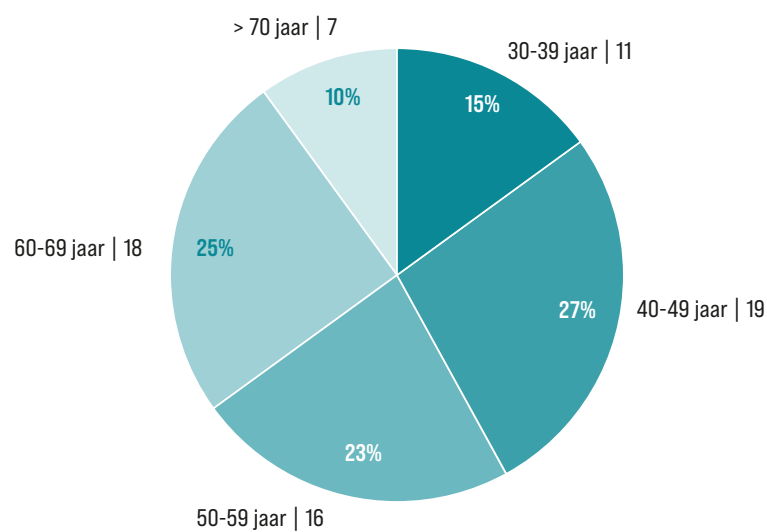


AFKOMST

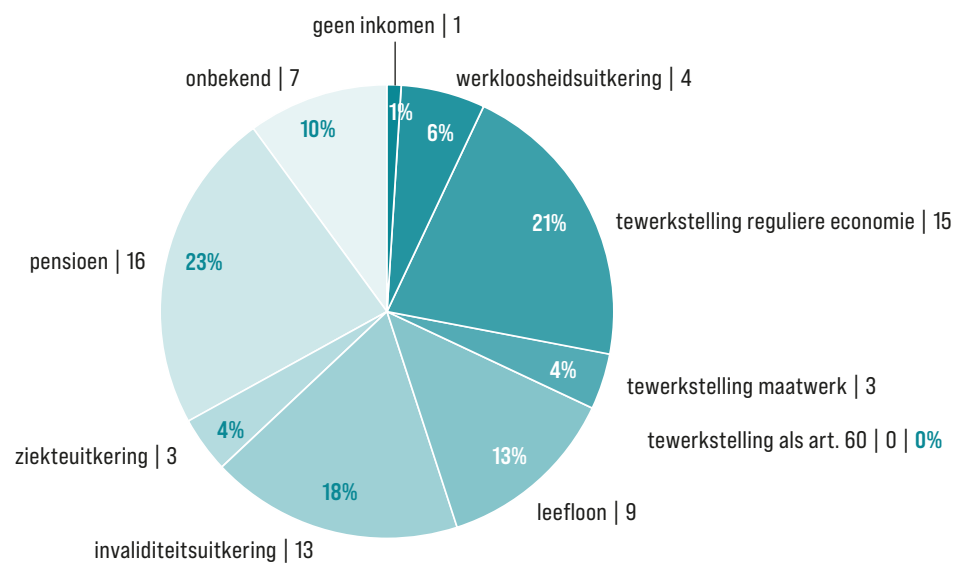




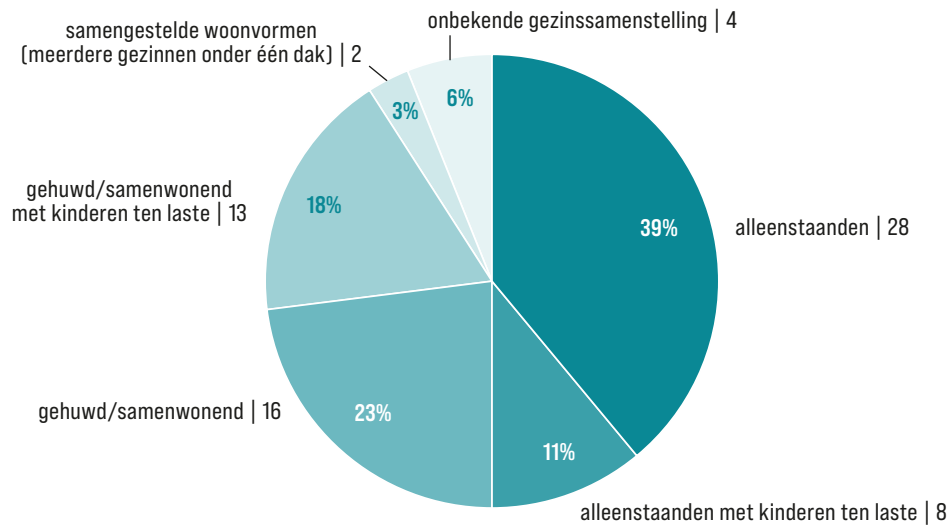
LEEFTIJD



BRON VAN INKOMSTEN



GEZINSSAMENSTELLING



Aanbevelingen tot een meer toegankelijke dienstverlening

Toegankelijkheid van het stadskantoor



Elke inwoner van Turnhout heeft hoe dan ook eens te maken met de stadsdiensten. De toegankelijkheid van deze diensten is dan ook enorm belangrijk voor de inwoners, bestaande uit een divers publiek. Dit maakt dat een inclusieve en voor iedereen toegankelijke dienstverlening enorm belangrijk is in het nastreven van gelijke kansen.

Vanuit de deelnemers van de G100 beschrijven we drempels die een toegankelijke dienstverlening bij het stadskantoor kunnen verhinderen en doen we suggesties om bestaande drempels weg te werken zodat iedereen op een laagdrempelige manier verder geholpen kan worden.

Open de stadsloketten

“ *Er is tijdens corona overgeschakeld naar alles digitaal. Ik snap dat dit toen moest, maar het is niet omdat het toen moest, dat het ook oké is. Het is tijd om terug te kijken naar de kant van de gebruiker en hier rekening mee te houden.*

Dat er mensen zijn die uitsluiting ervaren op verschillende levensdomeinen is problematisch, maar niet nieuw. Toch is er de afgelopen jaren een extra dimensie bijgekomen die de uitsluiting vergroot: het digitale verhaal bepaalt de mate van dienst- en hulpverlening.

“ *Als je digitaal mee bent, de nodige apparaten hebt, voldoende geld en de juiste info waar je moet zijn, word je sneller verder geholpen.*

“ *Als je niet digitaal bent, vermindert de kwaliteit van de dienstverlening. Dat zou niet mogen.*

Ook de dienstverlening van het stadsloket verloopt veelal digitaal. Zowel bij het aanvragen van attesten als het maken van een afspraak wordt er verwezen naar het digitale aanbod. Dit maakt dat mensen die het ontbreekt aan digitale vaardigheden en/of toegang tot digitale hardware, software en internet minder snel en goed verdergeholpen worden.

“ *Het lukte me niet een attest gezinssamenstelling aan te vragen [via het E-loket], dus ging ik naar het stadskantoor. Daar kreeg ik een kaartje mee om daarvoor een afspraak te maken.*

Met dit voorbeeld is het niet verwonderlijk dat mensen het gevoel hebben ‘van het kastje naar de muur’ gestuurd te worden. Terwijl dat deze documenten vaak noodzakelijk zijn om dossiers in orde te brengen, om werk te zoeken, om rechten uit te putten, ...

Het gevolg is dat mensen andere oplossingen zoeken, maar deze aanpak is tijdrovend en kan een mentale weerslag hebben. Zo doen mensen beroep op andere diensten of hun (soms beperkt) netwerk.

“ *Diensten die digitaal werken zeggen dat je hulp moet zoeken ergens anders. Hierdoor voel je je afhankelijk van anderen. Wij willen ons niet afhankelijk voelen.*

“ *Ik kom soms in de bib en die helpen mij wel op de computer maar het is niet leuk dat je hulp moet vragen.*

Zo krijgt T'AntWOORD ook regelmatig de vraag om een attest gezinssamenstelling of goed gedrag en zeden te bekomen.

“ *Ja, dan ben ik uiteindelijk naar T'AntWOORD gegaan, het was me echt te zot om dan buiten aan het stadsloket te staan bellen voor een afspraak voor een attest.*

Maar ook andere organisaties en diensten worden aangesproken met deze stadsdienstgerichte vragen.

“ *Ik ga dan terug naar het Welzijnsonthaal om hulp te vragen bij het aanvragen van attesten.*

Uiteraard zijn er altijd diensten en organisaties die mensen verder kunnen helpen, maar sociaal werkers en middenveldorganisaties zien zo hun werklast stijgen. Daardoor blijft er minder tijd over voor hun kerntaken.

Ook het doorverwijzen naar vrijwilligers voor het afdrukken van attesten ligt op vlak van privacy moeilijk. Ze willen liever verdergeholpen worden door een medewerker.

Vanuit al deze feedback en bevindingen stellen we dan ook de vraag om de stadsloketten terug te openen, zodat mensen voor deze diensten fysiek bij het stadskantoor terecht kunnen. Er is een grote nood aan een stadskantoor met inloophmomenten zonder afspraak en op gevarieerde openingstijden zodat er - ongeacht je gezinsleven of werkuren - een moment in de week is dat je bij de stadsloketten terecht kan.

“ Een attest meekrijgen bij de stad zou goed zijn. Nu kan je via het e-loket het attest van gezinssamenstelling krijgen maar als je dat niet kan, word je benadeeld. Je moet al een kaartlezer hebben, maar dat kost geld.

Is het mogelijk om zonder afspraak attesten aan de balie af te drukken? Kan je een paspoort afhalen zonder afspraak? Kan het stadsloket documenten in ontvangst nemen en een ontvangstbewijs meegeven (in plaats van kosten te maken met een aangetekende zending)? Welke vragen zijn ‘eenvoudig’ organisatorisch te beantwoorden zonder het maken van een afspraak? Kan een onthaalmedewerker hier mensen mee verderhelpen of zijn er diensten achterliggend bereikbaar die hiermee verder kunnen helpen? ...

In het streven naar gelijke kansen dienen we deze vragen onder de loep te nemen en deze digitale drempel weg te werken.

AANBEVELING: Open de stadsloketten met professionele medewerkers en bekijk welke vragen/diensten geen afspraak vereisen, met aandacht voor vragen die ‘eenvoudig’ te behandelen zijn (zoals attesten) en vragen die te maken hebben met het in orde brengen van persoonlijke dossiers om rechten te genieten.

Een afspraak maken aan het stadsloket

Toch zijn we geen pleitbezorgers om alles zonder afspraak te organiseren. Tijdens de verschillende bijeenkomsten werd herhaaldelijk gezegd dat voor bepaalde zaken het hebben van een afspraak heel wat voordelen heeft: er wordt tijd voor je vrijgemaakt, je hoeft niet te wachten tot iemand beschikbaar is, je komt onmiddellijk bij de juiste dienst/persoon terecht, je kan op voorhand geïnformeerd worden over welke documenten je nodig hebt voor je afspraak, ...

“ Eens je een afspraak hebt, merk ik dat het soms echt wel nodig en oké is. Je wordt dadelijk geholpen en je moet niet meer wachten.

We merken dat het maken van een afspraak voor heel wat mensen niet zo evident is. Zo wordt er gevraagd om via de website of telefonisch een afspraak te maken.

“ Ik wilde een afspraak maken aan het loket maar kreeg een kaartje mee. Ik stond buiten voor de deur te bellen voor een afspraak. Terwijl ik net de verplaatsing maak om telefoonkosten uit te sparen.

“ Ik ben met mijn kaartje dat ik aan het stadsloket kreeg naar T'ANTWOORD gegaan met de vraag of ze voor mij een afspraak wilden maken via de website.

Een afspraak kunnen maken aan het stadsloket bij een fysiek persoon zou een enorme vooruitgang betekenen voor heel wat mensen. Waarbij een medewerker de ruimte krijgt om bijkomende vragen te beantwoorden en onduidelijkheden uit te klaren, de mensen de juiste info kan bezorgen die nodig is voor de afspraak (documenten, kostprijs, ...) en mensen kan doorverwijzen naar een andere dienst als ze aan het verkeerde adres zijn.

“ *Bij het aanvragen van de Belgische nationaliteit komen er kosten bij kijken. Dat mag duidelijk gezegd worden.*

Mensen geven aan dat het goed is dat je - naast het kunnen maken van een afspraak aan de balie - ook via de telefoon een afspraak kan blijven maken. Toch zijn er hier op dit moment ook drempels aan verbonden. Zo is het noteren van een cijfercode die je nodig hebt voor een afspraak enorm ingewikkeld. Ook de telefoonkosten zijn een obstakel.

“ *Bellen kost geld, je hangt vaak lang aan de lijn vooraleer je bij de juiste dienst geraakt en dan krijg je ook nog eens een cijfercode mee. De kans op een foutief cijfer is dan weer groot.*

Kan er gewerkt worden met een 0800-nummer? Kan je een afspraak maken op naam in plaats van met cijfers? Kan de afspraak aan de balie op papier genoteerd worden? Kan er een overzicht meegegeven worden van documenten die je in orde dient te brengen? Bij welke vragen is een afspraak wel noodzakelijk? Of kan er al een deel van de vraag beantwoord worden? Kunnen bepaalde vragen behandeld worden aan de telefoon? ...

AANBEVELING: Bekijk de verschillende mogelijkheden om een afspraak te maken met aandacht voor eenvoudige procedures en de mogelijkheid om aan de stadsloketten zelf een afspraak te maken.

Een pleidooi vanuit anderstaligen: samen sukkelen mag!

Anderstaligen geven aan dat een open loket heel wat voordelen heeft. Zo kan er tijd en ruimte ontstaan om samen iets uit te zoeken, bijkomende vragen te stellen, ... wat via de telefoon een stuk moeizamer loopt.

“ *Aan de telefoon is het moeilijker om elkaar te begrijpen.*

We willen dan ook angst wegnemen bij medewerkers die het moeilijk vinden om iets uit te leggen wanneer er geen gemeenschappelijke taal is. Anderstaligen verwachten ook niet dat dienstverleners hun moedertaal kunnen spreken. Dit is dan ook een pleidooi om samen iets uit te zoeken, geduld te hebben en vriendelijk te blijven, ook al wordt de vraag meer dan 3 keer gesteld. Het inzetten van verschillende manieren om iets duidelijk te maken wordt enorm gewaardeerd. Bijvoorbeeld het gebruik van een vertaalapplicatie, het draaien van een computerscherm om te laten zien over welke documenten het gaat, ...

“ *Samen sukkelen mag!*

AANBEVELING: Wees als medewerker niet bang of zenuwachtig als er geen gemeenschappelijke taal is. Zoek naar manieren en hulpmiddelen om info over te brengen zodat ook anderstaligen over de correcte informatie en afspraak beschikken.

Gevarieerde openingsuren

We vinden het belangrijk dat de openingsuren van de stadsloketten afgestemd zijn op verschillende werk- en gezinssituaties, zodat iedereen minimaal één moment per week beroep kan doen op deze diensten.

De huidige openingsuren worden over het algemeen als positief ervaren aangezien het stadskantoor op een avond, voormiddag en namiddag geopend is. Hierdoor kunnen ook mensen die bijvoorbeeld in ploegen werken bij het stadsloket geraken. We vragen wel om op gevarieerde uren (voormiddag, namiddag, avond) open te zijn zonder afspraak.

De avondopening mag laat genoeg open zijn voor mensen met lange werkdagen. Een zaterdagvoormiddag wordt naar voor geschoven als mogelijke oplossing.

“ Voor werkende mensen die laat thuis zijn, zijn de uren van de stadsdiensten niet genoeg.

AANBEVELING: Bekijk de mogelijkheid om openingsuren af te stemmen op verschillende werk- en gezinsritmes en meer buiten de standaard werkuren, ook zonder afspraak.

Een toegankelijk digitaal stadsloket

Een gebruiksvriendelijke website

We pleiten er niet voor het digitale aanbod volledig overboord te gooien. Zo merken we dat heel wat mensen enorme stappen zetten om digitaal mee te zijn. De daadkracht, leergierigheid en -snelheid die ze vertonen is enorm. Verschillende organisaties bieden hierin ondersteuning en geven vormingen rond smartschool, itsme, algemene computervaardigheden, ... Maar ook sessies die georganiseerd worden rond mediawijsheid en de valkuilen van het internet zoals phishing en fake-news, bieden hierbij een grote meerwaarde.

Door de drive van heel wat mensen en de vele educatieve initiatieven springen heel wat mensen op de kar om digitaal mee te zijn. Maar dat wil nog niet zeggen dat het eenvoudig is. Een toegankelijk digitaal aanbod is daarom - naast fysieke dienstverlening - belangrijk.

“ De website is voor mij één grote onduidelijkheid: niet overzichtelijk, een kluwen, het is niet duidelijk bij welke dienst ik met mijn vraag terecht kan.

“ De taal op de website is moeilijk, ook voor mij, terwijl ik Nederlands spreek.

Mensen hebben voornamelijk nood aan klare taal, het gebruik van logo's en afbeeldingen, een duidelijke structuur op de website, een goed overzicht van de gemaakte afspraak met info over wat je moet meenemen en wat het kost, ...

“ Het is niet duidelijk met welke vraag je bij welke dienst terecht moet komen.

Een online afspraak

Inwoners die via de site een afspraak willen maken bij de stadsloketten moeten verplicht een emailadres invullen. Sommigen hebben dit niet, kennen hun mailadres of wachtwoord niet (meer), kunnen hier moeilijk mee werken of raadplegen hun mailbox niet. Dit weerhoudt hen om hun afspraak te vervullen.

“ *Ik heb een smartphone en kan op Facebook, maar dat wil niet zeggen dat ik een digitale afspraak kan maken of met mail kan werken.*

Is het maken van een online afspraak gelukt, dan is het meenemen van de gevraagde QR-code of cijfercode ook niet altijd even evident.

“ *Na lang zoeken op de website heb ik gevonden bij welke dienst ik moet zijn en is het gelukt om een afspraak te maken. Maar dan krijg je een QR-code die ik moet meenemen naar de afspraak. Het wordt zo ingewikkeld.*

Is het mogelijk om online een afspraak te maken zonder een mailadres in te vullen? Kan de samenvatting (en/of herinnering) van de afspraak via sms verstuurd worden in plaats van via mail? ...

AANBEVELING: Maak van de website een gebruiksvriendelijk tool met klare taal, duidelijke structuur, waar mensen zo laagdrempelig mogelijk een antwoord op hun vraag vinden en op een eenvoudige manier een afspraak kunnen maken.

Een specifieke bezorgdheid: Inschrijven buitenschoolse kinderopvang

De inschrijving voor de buitenschoolse kinderopvang verloopt op dit moment voornamelijk digitaal. Heel wat ouders missen hierbij de kans om beroep te doen op deze kinderopvang. Enerzijds door de digitale drempel, anderzijds door werkschema's die niet stroken met het inschrijvingsmoment en de onduidelijkheden over het inschrijvingssysteem zelf. Dit brengt heel wat gevolgen met zich mee.

“ *Ik ben een alleenstaande werkende moeder, dus is kinderopvang tijdens de grote vakantie enorm belangrijk voor mij. Ik vroeg hulp in T'ANTWOORD bij het inschrijven omdat ik dit moeilijk vind, maar ik was al te laat en kon niet meer terecht op de data die ik nodig had. De inschrijving ging open om 19u. Aangezien ik tot 19u werk, zat ik pas om 19u30 aan de computer.*

“ *Vroeger kon je gewoon je kind brengen en moest je zelfs niet inschrijven.*

De vraag naar een fysiek loket voor het inschrijven van je kinderen in de buitenschoolse kinderopvang is enorm groot.

AANBEVELING: Bekijk de mogelijkheid van een fysiek loket voor het inschrijven in de buitenschoolse kinderopvang.

Kwaliteit van de dienstverlening: Welzijnsomhaal en OCMW



Mensen die beroep doen op de hulpverlening van het OCMW en/of Welzijnsomhaal bevinden zich vaak in een precare situatie. Dit gaat gepaard met heel wat onzekerheid en stress. Voor velen is het dan ook een grote stap om beroep te doen op hulpverleningsinstanties.

We hopen met volgende feedback een inkijk te geven in hoe mensen de hulpverlening ervaren, wetende dat we maar één kant van het verhaal belichten. Tegelijkertijd beseffen we dat hulpverleners enorme druk ervaren en balanceren tussen snelle resultaten en trage processen, tussen een hulpverleningsverhaal dat tijd vraagt, vertrouwen, vallen en opstaan aan de ene kant en resultaten, efficiëntie en het product aan de andere kant.

Vanuit het G100-traject formuleren we aanbevelingen waarin we de noden van de hulpvrager, rechtenverkenning en een gelijkwaardige houding centraal zetten. Uiteraard zijn we niet blind voor het gegeven dat dit balanceerwerk is. We steken dan ook graag de hand uit om hierover verder in gesprek te gaan, zodat mensen tot hun rechten komen en daarbij de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

In onderstaande uiteenzetting benaderen we de werking van het Welzijnsomhaal en OCMW als één geheel. Dit doen we omdat de deelnemers ook vaak over beide spraken in één zin. Het geïntegreerd breed omhaal maakt het soms ook moeilijk beiden te onderscheiden aangezien het Welzijnsomhaal ook de poort is tot het OCMW. We willen deze twee instanties niet over één kam scheren, maar tegelijkertijd ook niet uit elkaar trekken. Bijgevolg zullen er sommige aanbevelingen meer toepasbaar zijn op het OCMW, terwijl andere weer voornamelijk gericht zijn naar het Welzijnsomhaal.

Werking Welzijnsomhaal en OCMW

Tijd

Mensen ervaren over het algemeen te weinig tijd tijdens een hulpverleningsgesprek. Afspraken worden kort na elkaar ingepland waardoor er weinig tijd voorhanden is om zaken op andere levensdomeinen aan te raken, om te luisteren hoe het met iemand gaat, om een vertrouwensband op te bouwen, ... Vaak komen mensen dan ook niet met één hulpvraag, maar gaat het over een aaneenschakeling van problemen. Deze ontrafeling van de problemen vergt heel wat tijd.

Ook het werken aan een vertrouwensband geven mensen aan als een belangrijk aspect binnen de hulpverlening en valt niet af te vinken op 5 minuten. Wat een maatschappelijk werker op zijn/haar bord krijgt is ook niet niets. De tijdsinvestering lijkt ons zowel voor de hulpvrager als de hulpverstrekker noodzakelijk om aan goede hulpverlening te doen. We merken doorheen de gesprekken dat de deelnemers die tevreden zijn over hun traject ook vaak benoemen dat er naar hen geluisterd werd en dat de nodige tijd voor hen werd vrijgemaakt.

“ *Ik had iemand die tijd nam om te luisteren en ik merkte dat die wel begon te begrijpen waarom ik zo reageer. Ze deed moeite om mijn standpunt te begrijpen. Hier is tijd voor nodig.*

“ *Mijn vorige assistent heeft alles ter harte genomen. Die heeft de tijd genomen om heel mijn situatie uit te zoeken.*

Vast aanspreekpunt

Mensen geven ook aan nood te hebben aan een vast vertrouwd aanspreekpunt en vinden het zwaar om doorgestuurd te worden naar een volgende hulpverlener met het risico dat ze heel hun verhaal opnieuw moeten vertellen.

“ *Iedere keer je verhaal vertellen is vermoeiend.*

In plaats van doorgestuurd te worden naar een andere hulpverlener (met een bepaalde expertise), zouden mensen liefst bij dezelfde maatschappelijk werker blijven, ook al wil dit zeggen dat die persoon misschien iets meer tijd moet nemen om iets uit te zoeken of na te vragen bij een collega. Een meer generalistische aanpak geniet de voorkeur.

Als er wordt gesproken over een vast aanspreekpunt, delen mensen voornamelijk op een aanspreekpunt waar ze zich goed bij voelen, die ze kunnen vertrouwen. Want:

“ *Er moet een klik zijn.*

Als de ‘klik’ er niet is, willen mensen de mogelijkheid om dit te bespreken en eventueel te kunnen veranderen van maatschappelijk werker. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is wel dat er bij een noodsituatie of een dringende vraag, ze wel bij iemand anders terecht kunnen wanneer hun vast aanspreekpunt niet beschikbaar is (bijvoorbeeld door verlof).

AANBEVELING: Herbekijk procedures zodat maatschappelijk werkers een vast aanspreekpunt kunnen zijn voor hulpvragers, met meer tijd voor het opbouwen van vertrouwen en het ontrafelen van problemen.

Inzetten van vrijwilligers

De inzet van vrijwilligers is een thema waar verschillende meningen over bestaan. Mensen geven enerzijds aan dat ze het op zich niet verkeerd vinden om vrijwilligers in te schakelen in de hulp- en dienstverlening. Anderzijds wordt het wel als nadelig ervaren. Het is weer een extra stap in het hulpverleningstraject waarbij mensen hun verhaal meermaals moeten doen.

Ook willen mensen met hun hulpvraag bij een professional terecht kunnen, enerzijds om privacy redenen, anderzijds omdat professionals meer handelingsruimte en kennis hebben. Vrijwilligers zijn dan ook niet altijd opgeleid om de juiste hulpverlening te bieden of om achteraf naar huis te gaan met een rugzak vol zware verhalen.

We pleiten dan ook voor vrijwilligerswerk dat aanvullend kan werken op de dienstverlening die een professional kan bieden. Bijvoorbeeld het bemannen van open inloophmomenten zoals 'koffie en formulieren' (zie verder).

Welke taken kunnen door vrijwilligers uitgevoerd worden? Waar kunnen vrijwilligers extra ondersteuning bieden zonder de gespecialiseerde dienstverlening van maatschappelijk werkers over te nemen? Welke zaken zijn minder privacy gevoelig? Is probleemverheldering een taak voor vrijwilligers? Kan je mensen verplichten om met hun vraag naar een vrijwilliger te gaan of is dit een keuze? ...

AANBEVELING: Vrijwilligers kunnen extra ondersteuning bieden binnen de basisdienstverlening, zet hen hiervoor in. Bekijk dit als extra aanvulling en zorg dat de gespecialiseerde dienstverlening door een professional kan gebeuren.

Verminder bewijslast

Mensen geven aan dat ze vaak veel moeten bewijzen en zich verantwoorden. De bewijslast ligt voor hen hoog. In een precare situatie van de ene dienst naar de andere moeten gaan om papieren en bewijzen bij elkaar te krijgen, wordt over het algemeen als moeilijk ervaren. Mensen vragen zich ook af of al die zaken en papieren echt nodig zijn, en als dat zo is, of de maatschappelijk werker dat niet samen met hen kan opvragen.

“ *Kunnen hulpverleners sommige documenten niet zelf (of samen) opvragen via pc en e-ID? Bijvoorbeeld rekeninguittreksels of bewijs van inkomsten? Je zit daar niet voor je plezier, maar omdat je je in een moeilijke situatie bevindt met veel stress.*

Heel wat mensen staken op dat moment hun hulpvraag omdat er weinig mentale ruimte en energie is om een heel dossier in orde te brengen, bewijzen te verzamelen en papieren in te vullen. Ook al zou dit op lange termijn voor een oplossing kunnen zorgen.

“ *Ik had op het einde van de maand geen geld meer omdat alle problemen bij elkaar kwamen: een gestolen fiets, de afrekening van gas en elektriciteit en nog andere kosten voor mijn zoon. Normaal kom ik net rond, maar die maand dus niet. Ik ging naar het Welzijnsonthaal met de vraag of ze mij konden helpen om eten te kopen. Ik moest 4 pagina's invullen met kosten/uitgaven etc. en mijn loonbrieven en aanvullende werkloosheidsuitkering van de voorbije periode binnenbrengen. Ik heb dit uiteindelijk niet gedaan, omdat ik er dat gewoon niet meer bij kon nemen.*

Welke bewijzen zijn echt noodzakelijk en welke niet? Kan er ondersteund worden bij het opvragen van de bewijzen die noodzakelijk zijn? Kan er op korte termijn in noodsituaties al iets worden ondernomen terwijl er op langere termijn een 'uitgebreider' onderzoek loopt? ...

AANBEVELING: Bekijk hoe bewijslast verminderd kan worden en welke documenten de maatschappelijk werker zelf (of samen) kan opvragen.

Een toegankelijke ombudsdienst

Wat als hulpverlening misloopt? Mensen weten niet goed hoe en waar ze dit moeten aankaarten. Is er een ombudsman of onafhankelijke dienst waar ze met problemen of moeilijkheden binnen de hulpverlening terecht kunnen en dit kunnen aankaarten?

Het klachtenformulier staat ter beschikking op de website maar het is onduidelijk bij wie deze klacht terecht komt en/of dit effect heeft. Kan er ook een gesprek aangevraagd worden of kan het enkel via de website? Hier heersen veel vragen rond.

AANBEVELING: Zorg voor een toegankelijke transparante ombudsdienst.

De taal en houding van de maatschappelijk werker

Naast de manier waarop het OCMW en het Welzijnsonthaal georganiseerd zijn, geven mensen aan dat de houding van de maatschappelijk werker ook een enorme invloed heeft op de kwaliteit van de hulpverlening.

Uiteraard heeft de manier waarop een Welzijnsonthaal en OCMW georganiseerd is ook invloed op de relatie hulpverlener – hulpvrager. Deze twee zijn dan ook onlosmakelijk met elkaar verbonden.

We geven hieronder een beschrijving van hoe mensen hun hulpverleningstraject ervaren; waar ze op botsen en wat ze belangrijk vinden binnen de hulpverlening.

Klare taal ...

Mensen begrijpen niet altijd wat een maatschappelijk werker bedoelt. De hulpverlenerstaal staat namelijk ver van de taal die de mens-in-de-sstraat spreekt. Het is dan ook een uitdaging voor maatschappelijk werkers om de boodschap (die in hulpverlenersjargon geformuleerd moet worden in dossiers, aanvragen, een vraag voor het sociaal comité,...) in klare taal te duiden naar de hulpvrager. Toch vinden mensen het enorm belangrijk dat hier tijd voor gemaakt wordt en dat de maatschappelijk werker geduldig en vriendelijk blijft tot de boodschap helemaal duidelijk is: waar hebben ze recht op, hoe zit de procedure in elkaar, wat zijn de volgende stappen, ...

... ook voor anderstaligen

Ook voor anderstaligen geldt uiteraard dat zij alles moeten begrijpen. De valkuil bestaat dat er vanuit onduidelijkheid een té ingrijpende hulpverlening opgestart wordt. Dit willen we uiteraard voorkomen.

Voor hen is klare taal enorm belangrijk, maar zijn er ook nog andere mogelijkheden om taaldrempels weg te werken. Allereerst hoeft de hulpverlener niet 'bang' of zenuwachtig te zijn wanneer mensen een andere taal spreken. Ook hier voeren we een pleidooi voor 'het samen sukkelen' en verschillende manieren aftasten om een constructief gesprek te voeren. Hulpverleners zijn vaak bang om zelf een andere taal te spreken omdat ze de taal niet helemaal beheersen, maar het proberen om een gemeenschappelijk taal te zoeken wordt enorm gewaardeerd, ook al loopt dat niet perfect.

Ook het inschakelen van sociale tolken neemt taalbarrières weg. Hier mag meer beroep op gedaan worden. Het gebruiken van vertaalapps (bijvoorbeeld SayHi) kan ook een enorme hulp bieden.

Niet alleen de zoektocht naar oplossingen voor de taaldrempels zijn belangrijk, maar veel zit ook in de houding tijdens zo'n zoektocht. Mensen geven aan als dom aanschouwd te worden als ze de Nederlandse taal niet (goed) begrijpen.

“ *Er wordt vaak tegen anderstaligen gesproken alsof we dom zijn.*

“ *Je moet niet tegen mensen spreken alsof het kleuters zijn en alsof ze niet goed horen. Het is niet omdat je een taal (nog) niet goed kunt, dat je dom bent.*

Een gelijkwaardige houding in het zoeken naar oplossingen is het uitgangspunt. Behandel mensen niet als dom, zoek samen dingen uit, heb geduld, geef respect en erkenning voor wat er wel duidelijk uitgelegd is (ook al zijn er veel fouten), gebruik eenvoudige taal voor een volwassen persoon, wees geduldig (niet zuchten), zoek telkens opnieuw naar andere woorden,...

AANBEVELING: Zoek naar manieren om informatie over te brengen zonder dat de hulpvrager zich minderwaardig voelt. Wees als medewerker niet bang of zenuwachtig wanneer er geen gemeenschappelijke taal is of je iets moeilijk uitgelegd krijgt.

Samen uitzoeken

Mensen geven aan dat ze kampen met een minderwaardigheidsgevoel en vaak grip verliezen op de situatie waar ze inzitten. Doordat sommige hulpverleners vanuit hun expertise onbewust macht uitstralen, doordat hulpverleners te snel hun oplossing implementeren, doordat mensen niet altijd begrijpen wat er precies te gebeuren staat, ...

“ *Ik heb het gevoel dat ik geen grip meer heb op mijn leven, zaken worden soms voor mij beslist.*

Mensen hebben nood aan een maatschappelijk werker die samen met de hulpvrager uitzoekt wat de beste optie is, waar je recht op hebt, wat de volgende stappen kunnen zijn,... Het samen uitzoeken staat hierbij centraal en zorgt voor een gelijkwaardige relatie. Een maatschappelijk werker die begrip toont voor de situatie, die het probleem niet overneemt, waar de behoefte en noden van de hulpvrager centraal staan, je kansen krijgt, je inspraak krijgt in het traject, je volwaardig betrokken bent, er aanspraak gemaakt wordt op de kennis en talenten van de hulpvrager, ... Dit zijn belangrijke elementen die maken dat mensen grip kunnen houden op hun eigen leven en ze zich geen nummer voelen.

“ *Ik zei tegen mijn maatschappelijk werker: ik doe wat jij zegt want jij bent nu de baas. Waarop ze zei: ‘nee ik ben niet jouw baas, want we doen dit samen’. Dat deed veel deugd.*

Zelf contact opnemen

Een hulpverlener die zelf contact zoekt, wordt enorm geapprecieerd. Is er een langere periode geen contact meer geweest? Dan waarderen mensen het wanneer de maatschappelijk werker belt met de vraag hoe het gaat. Is er een dossier in opmaak? Dan wordt de hulpvrager graag op de hoogte gehouden. Hierbij is een goede terugkoppeling belangrijk.

“ *Ik heb naar het OCMW bepaalde documenten opgestuurd. Ik kreeg geen deftig antwoord of het al dan niet is toegekomen, en of mijn aanvraag in orde is.*

De lockdown wordt naar voor geschoven als een goede leerschool als het gaat over contact zoeken. Zo stuurden heel wat maatschappelijk werkers sms'jes, gebruikten videobellen of ingesproken berichten via whatsapp, ... Deze inzet mag niet verloren gaan, maar net verdergezet worden.

AANBEVELING: Zorg voor een evenwaardige relatie waarbij het samen uitzoeken en zelf contact leggen met de hulpvrager centraal staat.

Inzetten op rechtenverkenning

“ *Ik weet niet waar ik recht op heb.*

Nog al te vaak zijn mensen niet op de hoogte van hun rechten of weten ze niet waar ze terecht kunnen om hier een antwoord op te vinden. Nochtans is dat de grote vraag die in één adem genoemd wordt met de taak van het Welzijnsonthaal en OCMW.

Brede verkenning

We willen dan ook aanbevelen om bij mensen die in een hulpverleningstraject zitten of mensen die een hulpvraag komen stellen aan het Welzijnsonthaal, bij aanvang van het traject nog sterker in te zetten op rechtenverkenning. We weten dat heel wat mensen hun rechten niet opnemen, terwijl dit heel wat hefbomen met zich meebrengt. Mensen verwachten dan ook dat bij het stellen van een hulpvraag, niet alleen die vraag behandeld wordt maar onmiddellijk ook nagegaan wordt of er nog andere rechten zijn die je kan uitputten.

“ *Elke maatschappelijk assistent zou moeten uitzoeken waar je nog recht op hebt.*

Tegelijkertijd zijn er heel wat mensen die niet in een hulpverleningstraject zitten, niet weten waar ze recht op hebben en hier bijgevolg dus ook geen stappen in ondernemen. Ook zij zouden hun rechten moeten kunnen uitputten. Vanuit de deelnemers wordt dan ook aanbevolen om deze mensen actief op te sporen en hier sterker op in te zetten. Met als uitgangspunt: zo veel mogelijk mensen tot bij hun rechten krijgen. Dit kan onder andere door meer vindplaatsgericht te werken (zie verder).

Eens er een zicht is op waar mensen recht op hebben, is er nog steeds de bewijslast of het opleggen van voorwaarden wat hen doet afhaken, met als gevolg dat ze hun rechten niet opnemen en ze zich bepaalde zaken ontfeggen.

Wat zijn de voorwaarden voor een UitPAS? Hoe kunnen we de aanvraag vereenvoudigen/ ondersteunen? Wat zijn de voorwaarden voor minimale levering van aardgas in de winterperiode? Waar liggen de drempels in het aanvragen van de minimale levering? ...

Mogelijkheid tot aanvullende steun

Zoals eerder beschreven is het niet evident om een concrete hulpvraag te stellen als je situatie bestaat uit een kluwen van verschillende problemen, laat staan dat je dan ook de vraag kan stellen naar een oplossing of steunmaatregel. Mensen vragen dan ook om - naast het uiteenrafelen van het probleem - het palet aan oplossingen en steunmaatregelen aangeboden te krijgen zonder hierbij de concrete vraag te moeten stellen.

“ *Als je de juiste vraag stelt, word je goed geholpen.*

We zien dat niet iedereen ‘de juiste vraag’ kan stellen. Soms komen ze via hun netwerk te weten welke financiële steunmaatregelen er zijn.

“ *Ik hoorde via-via dat er een potje ‘sociaal-cultureel’ of zoiets bestond. Toen ik dit vroeg aan mijn assistent, mocht ik een cursus gaan volgen maar ik moest hier zelf wel achter vragen. Toch voelt dit als bedelen. Het zou fijner zijn moest dit zelf aangeboden worden.*

Het is niet omdat je op dit moment geen hobby hebt, dat je daar geen nood aan kan hebben. Je kunnen ontspannen is namelijk een basisbehoefte, een grondrecht.

Een maatschappelijk werker is er dan ook om andere opties en alternatieve steun aan te bieden, waaraan de hulpvrager zelf nog niet gedacht heeft. We merken dat dit een wezenlijk verschil kan betekenen in het leven van mensen.

“ *Ik vertelde dat mijn fiets kapot was, terwijl dit voor mij mijn enige vervoersmiddel is. Toen kwam mijn maatschappelijk assistente terug met een papier om naar het fietspunt te gaan en mijn fiets te laten maken op kosten van het OCMW. Ook vroeg mijn maatschappelijk assistente of ik gebruik zou kunnen maken van een buskaart. Hier had ik zelf nog niet aan gedacht. Omdat ik normaal gezien geen geld heb voor openbaar vervoer, is dat voor mij ook geen optie in mijn hoofd. Op dit moment heb ik dus een buskaart en ben ik mobieler dan vroeger.*

Maatschappelijk werkers beschikken over heel wat informatie over financiële steunmaatregelen. Informatie die de hulpvrager niet heeft. We horen vaak dat mensen achter die steun moeten vragen om er beroep op te doen. Hierdoor bestaat het risico dat mensen die goed op de hoogte zijn aanspraak kunnen doen op de steun en mensen die niet op de hoogte zijn niet. De individuele kennis over steunmaatregelen zou de mate van dienstverlening niet mogen bepalen. We zijn dan ook vragende partij om transparantie te bieden over de steunmaatregelen naar de hulpvrager toe. Om vervolgens in samenspraak te onderzoeken wat de beste oplossing is en de gepaste steunmaatregelen ter beschikking te stellen.

AANBEVELING: Zet in de dienstverlening de rechtenverkenning centraal. Bekijk welke rechten er geautomatiseerd kunnen worden. Informeer mensen over steunmaatregelen en vereenvoudig procedures.

Nood aan hulp bij papieren

Mensen geven aan niet te weten waar ze terecht kunnen bij vragen over papierwerk; invulformulieren die ze bij een dienst moeten bezorgen, een rekening waar ze vragen bij hebben, een brief die onduidelijk is, ...

Er heerst een nood aan ondersteuning bij brieven, formulieren, facturen,... voor mensen die geen beroep kunnen doen op een eigen netwerk of een maatschappelijk assistent. Het gaat over mensen die hulp zoeken maar ze niet vinden. Sommigen vinden een antwoord op hun vraag bij verenigingen.

“ *Zonder T'ANTWOORD zouden mijn papieren niet in orde geraken.*

Kan het Welzijnsonthaal hier op inzetten? Kan het concept 'koffie en formulieren' in de stad structureel ingebed worden? ...

AANBEVELING: Bekijk of het mogelijk is om hulp bij brieven, papieren, facturen, ... structureel aan te bieden in de stad.

Inzetten op vindplaatsgericht werken

“ *Ik ben ooit in contact gekomen met straathoekwerkers. Zij wisten waar ik kwam en zij kwamen mij ook opzoeken. Ze komen met je babbelen en vragen hoe het gaat, ze horen en zien veel. Zij vangen veel op. Zij steken tijd in het opbouwen van een vertrouwensband. Je kan zo met een sociaal werker praten, ook al durf je geen hulp vragen.*

Via deze manier van werken kunnen drempels om hulp te vragen weggewerkt worden.

“ *De stap is groot om hulp te vragen.*

In de bespreking rond vindplaatsgericht werken zien we twee behoeftes ontstaan: een buurtgerichte rechtenverkenner en een zitdag op een toegankelijke plaats.

Buurtgerichte rechtenverkenning

Een vindplaatsgerichte werker die per buurt ingezet kan worden om aan rechtenverkenning te doen, wordt als oplossing naar voor geschoven om onderbescherming aan te pakken.

Wie deze persoon precies moet zijn of vanuit welke organisatie is minder van belang. Wel verkiezen mensen dat deze persoon organisatie-overstijgend kan werken, geen individuele dossiers heeft en geen controlefunctie.

Het werken op buurniveau wordt verkozen boven het werken met het oog op een specifieke doelgroep. De vindplaatsgerichte werker werkt dan doelgroep-overstijgend aan rechtenverkenning in een afgebakend gebied, op gevarieerde uren, maar moet wel op een vast moment in de buurt aanwezig zijn zodat mensen deze persoon ook zelf kunnen aanspreken. Deze heeft als doel mensen op te sporen die in onderbescherming leven, niet tot bij de juiste diensten terechtkomen of hun hulpvraag niet durven stellen. De vindplaatsgerichte werker is een persoon die vraagt hoe het met je gaat en tijd kan nemen om vertrouwen op te bouwen. Deze persoon heeft vervolgens ook een signaalfunctie en daarbij de ruimte om moeilijkheden aan te kaarten bij het beleid.

Zitdagen op toegankelijke plaatsen

Met dit tweede spoor vragen mensen om de dienstverlening naar hen toe brengen door zitdagen te organiseren op vaste momenten en laagdrempelige plaatsen. Dit voorstel kan in combinatie met de buurtgerichte aanpak. Voornamelijk buurthuizen, dienstencentra, ontmoetingsruimtes,... worden aangehaald als laagdrempelige plaatsen.

“ ... zoals de Huurdersbond een zitdag heeft in T'ANTWOORD.

Ook hier wordt rechtenverkenning als belangrijkste taak naar voorgeschoven.

AANBEVELING: Breng dienst- en hulpverlening dichterbij de mensen. Zoek mensen zelf op. Zorg dat iedereen bereikt wordt met de focus op rechtenverkenning.

Bekendheid van het aanbod in de stad



“ *Het bos van dienst- en hulpverlening is gigantisch. Waar en hoe en wanneer: er zijn veel onduidelijkheden.* ”

Als we spraken over de bekendheid van het aanbod in Turnhout, ging het over 3 hoofdzaken waarbij mensen een gebrek aan informatie ervaren: wegwijst doorheen de bestaande diensten in Turnhout, het culturele en vrijetijdsaanbod en de genomen beleidsmaatregelen. Een deel van de Turnhoutse inwoners geeft dan ook aan hier niet of weinig van op de hoogte te zijn of hun weg niet te vinden tot diensten die ze hierbij kunnen helpen.

Uiteraard willen we ook hier verder in dialoog gaan en steken we de hand uit om samen te bekijken hoe we mensen mee kunnen nemen in het aanbod dat stad Turnhout rijk is.

De diensten in Turnhout

Als we het hebben over de bekendheid van de diensten in de stad, hebben we het niet enkel over haar stadsdiensten maar over de verschillende dienstverlenende organisaties die de stad telt. De deelnemers zien het als een taak van stad Turnhout om heldere informatie te verspreiden over bestaande diensten (inclusief diensten van vzw's, samenwerkingsverbanden en andere organisaties of initiatieven).

Vragen die hierbij naar boven komen zijn: Is er een dienst die hulp biedt om het vrijetijdsaanbod mee te bekijken? Bestaat er hulp bij het uitzoeken van de goedkoopste energieleverancier en waar moet ik hiervoor zijn? Waar kan je met een beperkt budget terecht om goedkoop te eten? ...

De stad heeft heel wat initiatieven en diensten in haar territorium. Het zou jammer zijn als mensen de weg naar deze diensten niet vinden. Klare taal en het gebruik van verschillende communicatiekanalen staan hierbij centraal.

Kan de Stadskrant hiervoor ingeschakeld worden? Kan het aanbod verspreid worden via laagdrempelige organisaties of een buurtgerichte aanpak? Kunnen aparte folders gericht naar een bepaalde doelgroep hiervoor ingezet worden? ...

Kunnen we werken met wist-je-datjes op de infoborden of Stadskrant of ... Bijvoorbeeld; wist je dat je je fiets goedkoop kan laten herstellen bij een Fietspunt? Wist je dat je met al je vragen over je energiefactuur terecht kan bij dienst x? Wist je dat je in buurtrestaurant 'tHERT voor 3€ een warme maaltijd kan eten? Wist je dat je bij het woonloket terecht kan voor het vergelijken van energieleveranciers? Wist je dat je bij Ligo lessen kan volgen om je theoretisch examen voor je rijbewijs voor te bereiden?... Welke kanalen kunnen hierbij ingezet worden?

Culturele- en vrijetijdsactiviteiten

Ook bij het cultuur- en vrijetijdsaanbod stellen we vast dat veel mensen niet op de hoogte zijn.

Vragen die naar boven komen zijn: welke sportclub werkt met het kansentarieff en hoe komen we dit te weten, is hier een overzicht van? Hoe kan ik een voorstelling bij de Warande boeken met kansentarieff? Kan ik aan G-sport doen in Turnhout? ...

Voor mensen van andere origine is het vaak niet duidelijk wat het vrijetijdsaanbod is tijdens bijvoorbeeld de zomermaanden. Klare taal en het inzetten van verschillende kanalen is hierbij belangrijk. Ook wordt de vraag gesteld of er een dienst is die hen hier wegwijs in kan maken. Is bijvoorbeeld de cultuur- en vrijetijdsdienst van stad Turnhout aanspreekbaar om iets mee uit te zoeken? ...

Beslissingen stadsbestuur

De vraag naar inspraak en een grotere betrokkenheid bij het Turnhoutse beleid is iets dat vaak aangehaald werd. Maar nog voor er aan inspraak gewerkt kan worden, is het toelichten van genomen beslissingen en een heldere communicatie hier rond een eerste stap. Inwoners vragen dan ook naar een toegankelijke toelichting en kennisdeling van de genomen beslissingen, zodat ze op de hoogte zijn over wat er in de stad staat te gebeuren.

De gemeenteraad kan dan wel bijgewoond worden, maar de toegankelijkheid en begrijpbaarheid hiervan is een ander paar mouwen.

“ *Ik las onlangs het mobiliteitsplan, maar dat is hogere wiskunde voor mij. Ik weet niet wat dat voor mij in vervoersarmoede betekent. Ik ben afhankelijk van het openbaar vervoer, dus is dit belangrijk voor mij om te weten. Dit heeft een effect op mijn leven.*

De beleidskeuzes van de stad hebben effect op haar inwoners. Mensen willen in mensentaal geïnformeerd worden over wat er staat te gebeuren en welke gevolgen dit heeft op hun leven.

Het inzetten van verschillende kanalen zodat de boodschap zoveel mogelijk burgers bereikt, is dan ook essentieel. Het stadsmagazine kan hier voor gebruikt worden maar de vraag naar meer kanalen en creatievere methodes werd ook naar voor geschoven.

“ Tijdens de lockdown maakte de burgemeester filmpjes over de corona-maatregelen die in Turnhout genomen werden. Dit werd verspreid via Facebook en was duidelijk.

Wegwijs in Turnhout voor nieuwe inwoners

Op de hoogte zijn van diensten start al bij de aankomst in Turnhout. Wanneer je in Turnhout komt wonen kan dit het ideale aangrijpingspunt zijn om mensen wegwijs te maken doorheen de stad en haar aanbod.

“ Als je aankomt in Turnhout en je schrijft je in, zou je als nieuwkomer een soort van pakket moeten krijgen met alle informatie over de diensten die er in de stad zijn. Met probleem x ga je naar ..., voor info van y kan je terecht bij ... , je kan een park of speeltuin vinden op ..., voor ondersteuning, voor hulp, voor activiteiten, leuke dingen, ... kan je terecht bij ...

Kan een verhuis naar Turnhout aangegrepen worden om nieuwe inwoners wegwijs te maken doorheen het aanbod?

AANBEVELING: Zoek naar verschillende kanalen met aandacht voor klare taal om de beleidskeuzes en het aanbod in Turnhout naar haar bewoners te verspreiden, zodat inwoners op de hoogte zijn en gebruik kunnen maken van het bestaande aanbod.

Fase 3: dialoogtraject met beleidsmakers en betrokken stadsdiensten

De eerste 2 fases van ons participatietraject zijn achter de rug. De deelnemers kregen de gelegenheid om in een veilige context hun bezorgdheden en verbetervoorstellen te formuleren. Dit najaar starten we een dialoogtraject met de betrokken beleidsverantwoordelijken en stadsdiensten van Turnhout.

In eerste instantie koppelen we samen met een aantal G100-deelnemers onze verzamelde input en verbetervoorstellen terug aan het lokale bestuur. In de loop van het najaar 2022 stellen wij ons ter beschikking van de betrokken beleidsverantwoordelijken en stadsdiensten om met ons hierover verder in gesprek te gaan en samen op zoek te gaan naar mogelijke hefboomen om tot een meer toegankelijke dienstverlening te komen.

Ons participatietraject kent dus nog een verder verloop. Wij hopen in de loop van het voorjaar 2023 de eindresultaten bekend te kunnen maken.

Tot slot



Graag willen wij in eerste instantie alle deelnemers aan de themabevraging en de G100-bijeenkomsten bedanken voor hun enthousiaste inzet en waardevolle inbreng. Alle verbetervoorstellen in dit rapport werden aangebracht door de deelnemers zelf.

Ook onze partnerorganisaties stonden ons met raad en daad bij. De mobilisatie van hun eigen achterban, hun inbreng tijdens onze maandelijkse stuurgroepen waar de vooruitgang, aanpak en de nodige bijsturingen werden besproken, en hun actieve inzet en ondersteuning tijdens onze G100-bijeenkomsten, zorgden ervoor dat dit G100-traject een haalbare kaart werd voor de medewerkers van T'ANTWOORD.

Tot slot willen we de betrokken beleidsverantwoordelijken en stadsdiensten van Turnhout alvast bedanken om met ons en onze deelnemers verder in gesprek te gaan over de geformuleerde verbetervoorstellen. Wij kijken alvast uit naar een constructief overleg, waar de stem van de inwoners centraal staat.



T'ANTWOORD

VERENIGING TEGEN ARMOEDE EN SOCIALE UITSLUITING