



Lokaal Sociaal Beleid Gent

Programma 2011-2013



1 Voorwoord

Hoe het Lokaal Sociaal Beleid er in de periode 2011-2013 uitziet, kunt u lezen in dit programma.

In 2010 werd het Lokaal Sociaal Beleid tussentijds geëvalueerd. Dit zorgde voor een aantal wijzigingen. Een eerste is alvast dat dit programma een periode van drie jaar overbrugt. Daarnaast is de keuze gemaakt meer in de diepte te werken door vier speerpunten uit te werken. Tot slot zijn er een beperkt aantal wijzigingen in de overlegstructuur Lokaal Sociaal Beleid.

In het programma gaan we inzetten op vier speerpunten: sociaal huis, schuldpreventie, dak- en thuisloosheid en signaleren. Deze speerpunten kunnen enkel via een sterke samenwerking tussen de Stad, het OCMW en de lokale welzijnsorganisaties met succes gerealiseerd worden. Deze goede samenwerking en verantwoordelijkheidszin hebben de afgelopen jaren al aangetoond dat het heel wat vruchten kan afwerpen die het welzijn van onze stad voeden. Maar er rest nog veel werk om de toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening te verbeteren.

Naast de vier speerpunten wil Lokaal Sociaal Beleid vooral een sterk lerend en kennisdelend netwerk zijn. De overlegstructuur met overlegfora en de stuurgroep zijn hier het levende bewijs van. De kracht van Lokaal Sociaal Beleid zit in het netwerk en dit willen we verder ondersteunen.

Met dit jaarprogramma zetten we ook in 2010 verschillende stappen vooruit naar een warmere stad.

Veel leesplezier

Geert Versnick

Voorzitter OCMW

Guy Reynebeau

Schepen van Welzijn en Gezondheid

2 Inhoudstafel

1	Voorwoord	2
2	Inhoudstafel	3
3	Omgevingsanalyse: recente cijfers over welzijn.....	4
4	Bijsturingen Lokaal Sociaal Beleid na tussentijdse evaluatie 2008-2010.....	6
4.1	Prioritaire thema's	6
4.2	Netwerk	6
4.3	Rollen en procedures.....	8
4.4	Concrete instrumenten en middelen	8
4.5	Website	9
4.6	Afstemming en samenwerking	9
4.7	Methodieken om effectief en efficiënt (inter)sectoraal samen te werken	10
5	Speerpunt sociaal huis	12
5.1	Knelpunt, verantwoording	12
5.2	Mogelijke actoren.....	14
5.3	Doelstellingen/ambities	14
6	Speerpunt preventie van schulden	17
6.1	Knelpunt, verantwoording	17
6.2	Mogelijke actoren.....	20
6.3	Doelstellingen/ambities	21
7	Speerpunt dak- en thuisloosheid	22
7.1	Knelpunt, verantwoording	22
7.2	Mogelijke actoren.....	23
7.3	Doelstellingen/ambities	24
7.4	Concrete uitdagingen voor de komende jaren.....	24
8	Speerpunt Signalen.....	27
8.1	Knelpunt, verantwoording	27
8.2	Mogelijke actoren.....	29
8.3	Doelstellingen/ambities	30
9	Lerend netwerk LSB.....	32
9.1	Overlegstructuur	32
9.2	Sociale Trefdagen.....	36
9.3	Website en nieuwsbrief.....	37
9.4	De Cel LSB.....	37

3 Omgevingsanalyse: recente cijfers over welzijn

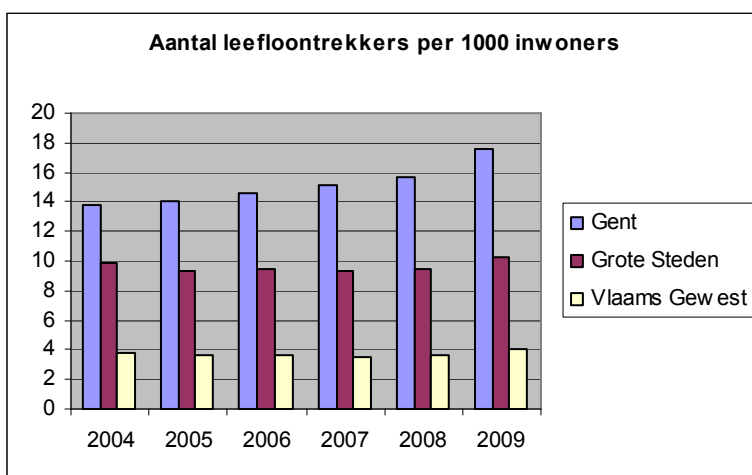
Op lokaal vlak wordt er elk jaar in Gent nauwkeurig bijgehouden hoe de stad evolueert. De cel Armoedebestrijding en dienst ABIS publiceren hiervoor elk jaar een stand van zaken. De update 2011 van de gebruikte indicatoren is voorzien voor eind juni 2011. Deze update kan u vanaf dan vinden op <http://www.gent.be/gentincijfers/>

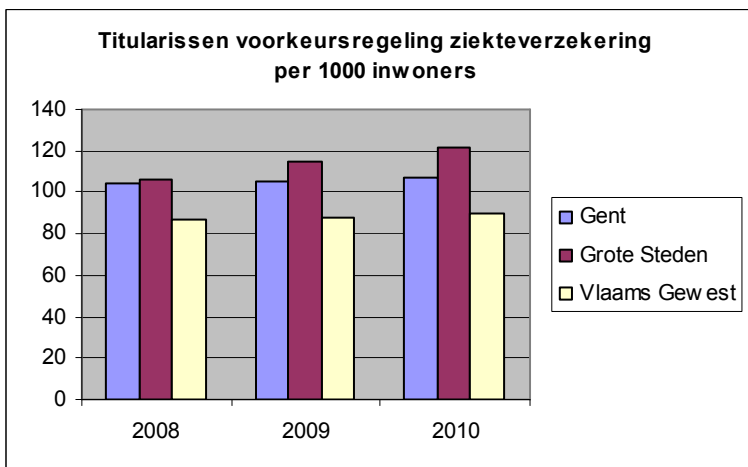
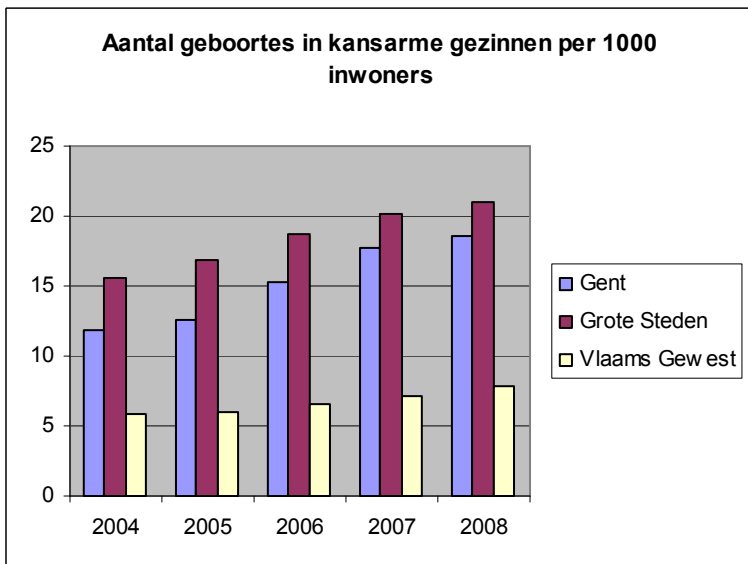
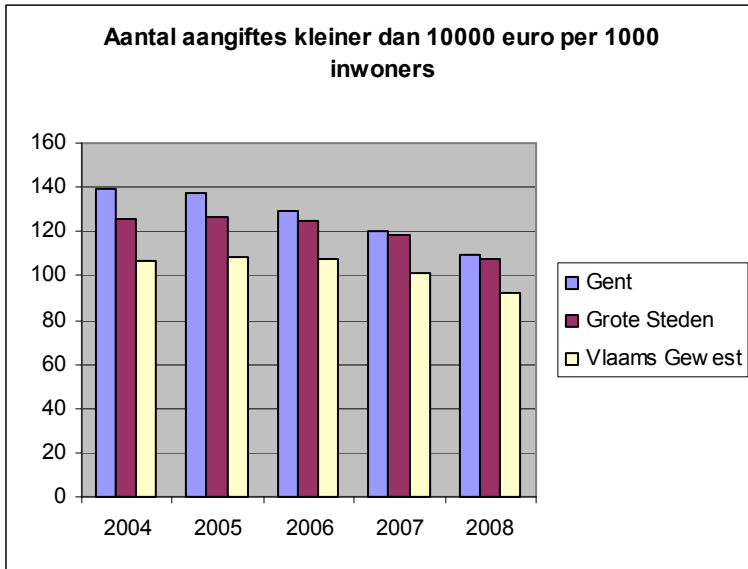
Ook de Vlaamse overheid publiceert op regelmatige basis een gemeentelijke profielschets. De laatste update is verschenen in 2010. Het volledig werk is te raadplegen op <http://aps.vlaanderen.be/lokaal/pdf/gemeente-2010/Gent.pdf>

Op vlak van welzijn, willen we u in dit LSB programma uw aandacht vestigen op enkele cijfers met betrekking tot leefloon, verhoogde tegemoetkoming inzake ziekteverzekering, kansarme gezinnen en kritisch inkomen. In onderstaande grafieken presenteren we u de meest relevante sociale indicatoren voor Gent (in vergelijking met andere grote steden – Oostende, Brugge, Antwerpen, Hasselt, Leuven - en Vlaanderen).

Samengevat zien we op basis van deze indicatoren volgende tendensen

- Het aandeel gerechtigden op een leefloon blijft stijgen net als in andere grote steden in Vlaanderen
- Het aandeel mensen met een laag inkomen daalt en komt op het niveau van de andere grote steden.
- Het aandeel kinderen geboren in kansarme gezinnen stijgt net als in de rest van Vlaanderen
- Het aandeel gerechtigden op een verhoogde tegemoetkoming inzake ziekteverzekering stijgt maar minder snel dan in de andere grote steden in Vlaanderen.





4 Bijsturingen Lokaal Sociaal Beleid na tussentijdse evaluatie 2008-2010

4.1 Prioritaire thema's

Op welke thema's moet de Cel Lokaal Sociaal Beleid prioritair inzetten in de toekomst ?

Het Gentse lokaal sociaal beleid was actief op diverse domeinen om concrete knelpunten aan te pakken. Tientallen acties werden samen met diverse partners opgestart. Deze veelheid en diversiteit zorgden er echter soms voor dat het aan tijd en ruimte ontbrak om voldoende 'in de diepte' te werken. Het is daarom ook belangrijk om prioriteiten te stellen.

Op welke thema's moet het Gentse lokaal sociaal beleid prioritair inzetten? Een aantal criteria om een selectie van thema's te verrichten, zijn gekend. Het decreet lokaal sociaal beleid focust heel sterk op toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening. Heel concreet verstaat men hier onder de uitwerking van het sociaal huis. Daarnaast vermeldt het decreet ook het verzamelen en opvolgen van signalen als een van de kerntaken.

Verder besliste het Gentse lokaal sociaal beleid van bij de start expliciet om in te zetten op thema's met een intersectorale invalshoek. Hierin bleek net de meerwaarde te liggen ten opzichte van het reguliere beleid.

Daarnaast zijn er een aantal haalbaarheidscriteria die belangrijk zijn met het oog op slaagkansen. Zo moeten projecten haalbaar zijn op lokaal niveau, met de beschikbare middelen en ook politiek gedragen zijn. Belangrijk is dat het Gentse lokaal sociaal beleid kiest voor thema's waar een vorm van coördinatie of regie ontbreekt.

Tenslotte moet de keuze van thema's uiteraard positief geadviseerd worden en dus gedragen zijn door de stuurgroep LSB, als vertegenwoordiging van het volledige netwerk.

De bestaande criteria in gedachten, besloot de cel LSB uiteindelijk om volgende speerpunten voor de periode 2011-2013 te weerhouden:

- Sociaal Huis
- (preventie van) Schulden
- Dak- en thuisloosheid
- Signaleren

De motivatie en argumentatie om deze vier speerpunten uit te werken, volgen verder in dit programma per speerpunt.

4.2 Netwerk

Hoe kan het netwerk van Lokaal Sociaal Beleid functioneel uitgebreid en versterkt worden, rekening houdend met vermelde pluspunten en kanttekeningen?

Het systeem van thematische en doelgroepgerichte overlegfora zorgde sedert 2004 voor een uitgebreid en levend netwerk. Dit bleek heel functioneel bij de opstart van lokaal sociaal beleid en zorgde voor een actieve participatie van alle partners.

Sinds de uitvoering van de jaarprogramma's valt het op dat er een groot verschil bestaat in de dynamiek tussen de overlegfora. Elk van de fora blijkt duidelijk haar meerwaarde te hebben, maar doorheen de tijd zijn de contacten en de inspanningen soms verwaterd. Gezien het belang van de link tussen het lokaal sociaal beleid en het werkveld willen we ook sterk in dit netwerk blijven investeren.

We opteren hierbij steeds om bestaande overleggen aan te spreken, eerder dan zelf nieuwe structuren uit te werken. Gent kent namelijk reeds een uitgebreid en sterk gestructureerd netwerk van overleggen. Het is zaak deze functioneel te gebruiken.

Om na te gaan hoe we het netwerk van Lokaal Sociaal Beleid Gent functioneel kunnen versterken werden de overlegfora geëvalueerd.

Na evaluatie blijven volgende overlegfora ongewijzigd bestaan: Gent Stad in Werking (GSIW), Overleg wonen welzijn, Gezondheidsraad, Lokaal overleg kinderopvang, AGORA, Beleidsgroep onderwijs Gent, LSB forum Personen met een Handicap (adviesraad + voorzieningen), LSB forum Juridische Begeleiding, LSB forum Kritisch Inkomen en het LSB forum Ouderen (seniorenadviesraad + voorzieningen).

Na evaluatie worden volgende aanpassingen gedaan. Een fusie van de overlegfora Minderjarigen en Jongeren tot het LSB forum Jongeren omdat de leden vaak dezelfde zijn en de agenda's met nogal wat overlap zitten. Verder zijn er twee beleidsthema's waarbij er een structurele verankering decretaal vereist is: het beleidsplan opvoedingsondersteuning en het plan geletterdheid. Die verankering realiseren we door ze mee op te nemen in de overlegstructuur Lokaal Sociaal Beleid: Lokaal Overleg Opvoedingsondersteuning Gent, Stuurgroep Plan Geletterdheid

De structuur van de overlegfora binnen Lokaal Sociaal Beleid krijgt dus volgende vorm:

1. Gent Stad in Werking (GSIW)
2. Overleg wonen welzijn
3. Gezondheidsraad
4. Lokaal overleg kinderopvang
5. AGORA
6. Beleidsgroep onderwijs Gent
7. Lokaal Overleg Opvoedingsondersteuning Gent
8. Stuurgroep Plan Geletterdheid
9. LSB forum Personen met een Handicap (adviesraad + voorzieningen)
10. LSB forum Juridische begeleiding
11. LSB forum Kritisch Inkomen
12. LSB forum Ouderen
13. LSB forum Jongeren

De overlegfora hebben een eigen agenda die ze zelf invullen. Alle overlegfora Lokaal Sociaal Beleid komen minstens één keer per jaar samen. Voor het Lokaal Sociaal Beleid fungeren de overlegfora als klankbordgroep. De vier speerpunten staan hierbij geagendeerd. Kenmerkend is ook dat de leden van de fora kennis en informatie delen met elkaar.

Een afgevaardigde van elk van deze fora participeert aan de Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid. De Stuurgroep geeft een intersectorale reflectie op Lokaal Sociaal Beleid en focust ook op de vier gekozen speerpunten.

4.3 Rollen en procedures

Hoe kunnen de verschillende rollen en procedures uitgeklaard worden in kader van Lokaal Sociaal Beleid?

Een sterkte van lokaal sociaal beleid is de link die het verzorgt tussen de derde partner en het lokaal beleid. De Cel LSB zorgt ervoor dat beleidsvraagstukken en knelpunten op de agenda van het lokaal bestuur geraken en dat er actief naar oplossingen wordt gezocht.

Omdat lokaal sociaal beleid de uiteindelijke verantwoordelijkheid is van het lokaal bestuur zijn er een aantal formele procedures in de besluitvorming. Die blijken voor de derde partner niet altijd even duidelijk. In functie van het Gentse lokaal sociaal beleid bestaat ook een 'interne' procedure van overleg en beslissen. Ook hierrond bestonden in het verleden een aantal misverstanden.

De cel lokaal sociaal beleid wil daarom duidelijker communiceren en terugkoppelen over deze procedures naar alle belanghebbenden. Dit begint bij het uitklaren van de ambitie van het Lokaal Sociaal Beleid dat in Gent fungeert als aanvulling op het regulier sociaal beleid.

Gelet op de beperking van het aantal thema's zal het in de toekomst evidentier zijn om de rollen en verwachtingen beter op elkaar af te stemmen. De projecten kunnen duidelijker en explicieter afgelijnd worden. Dit zal verkeerde verwachtingen tegengaan. Eén of meerdere medewerkers van de cel krijgen de verantwoordelijkheid om het speerpunt te coördineren, beleidslijnen op elkaar af te stemmen, communicatie te verzorgen, ... Zij worden eenduidig woordvoerder en overzichtshouder met een taak van verantwoording van het geheel. Dit zal de transparantie zeker ten goede komen.

4.4 Concrete instrumenten en middelen

Op welke manier kunnen er concrete instrumenten en middelen verkregen worden om op lokaal niveau te kunnen samenwerken?

De voorbije jaren werd door de Cel LSB met verschillende werkmethoden geëxperimenteerd. Dit moest wel, omdat Lokaal Sociaal Beleid ontwikkeld werd binnen een eigen intersectorale netwerkgeving, hetgeen tot dan ongezien was op deze schaal.

De Stad en het OCMW investeerden de voorbije jaren vooral in personeelsondersteuning van LSB (3,5 VTE Cel LSB). Maar ook heel wat lokale actoren investeerden heel wat in de ontwikkeling van LSB (deelname aan vergaderingen, congressen, projecten, ...). Uit de evaluatie blijkt dat een dergelijke bundeling van krachten een win-winsituatie opleverde voor het volledige sociale werkveld in Gent.

Ondanks de inzet van mensen, blijven extra middelen nodig om te kunnen werken. Dit is een blijvend knelpunt binnen de uitbouw van LSB Gent. De Vlaamse Overheid voorzag geen middelen in zijn begroting. Dit dwong de Cel om project per project middelen te zoeken. Een aantal projecten konden hierdoor niet opgestart worden, maar anderzijds leerde het de Cel

wel creatief om te springen met middelen. Het leerde de lokale actoren ook projecten in financiële gelijkwaardigheid te ontwikkelen.

Qua aanpak wil de Cel LSB verschuiven van een projectmatige aanpak naar een regievoerende aanpak. We verwijzen naar hieronder ("Welke methodieken er bruikbaar zijn om effectief en efficiënt (inter)sectoraal samen te werken?") voor meer details en een voorstel terzake.

Met betrekking tot middelen wordt er van uitgegaan dat de coördinatie van de speerpunten zal leiden tot meer efficiëntie, gezien middelen gebundeld ingezet kunnen worden. Anderzijds zullen er ongetwijfeld middelen nodig zijn om nieuwe acties te realiseren. Bij het zoeken naar middelen wordt er vooral gefocust op de vier gekozen speerpunten. Dit wil zeggen dat het opzoeken en verspreiden van informatie over projectsubsidies vooral gericht zal zijn op de vier speerpunten. Dit kan via de website en nieuwsbrief, maar ook via gerichte mailings. Verder zal Welzijnsoverleg Regio Gent verder breed blijven communiceren over mogelijke extra projectmiddelen uit diverse hoeken.

4.5 Website

Hoe ervoor zorgen dat de website een plek wordt waar de betrokken organisaties naartoe gaan voor de nodige informatie (bij uitbreiding: hoe hier een platform van maken om kennis te delen)?

Een website is een belangrijk ondersteuningsmiddel voor het netwerk lokaal sociaal beleid. Het is de plek waar informatie en kennis kan gedeeld worden. Transparante informatieoverdracht verbreedt immers het draagvlak van lokaal sociaal beleid in zijn geheel. In onze visie en ambitie is de website een portaal waar informatie circuleert en gedeeld wordt. Daarnaast is het belangrijk dat er ook effectief kan samengewerkt worden aan documenten (co-creatie).

De LSB website kent bijgevolg twee functies: informeren en het samenwerken aan documenten. Hiervoor moet de website technisch verbeterd worden. We streven naar een website met actuele informatie die eenvoudig en gebruiksvriendelijk is.

4.6 Afstemming en samenwerking

Hoe verschillende beleidsdomeinen en -thema's binnen het lokaal sociaal beleid verder op elkaar afstemmen via een samenwerking tussen Stad, OCMW en derden?

Afstemming tussen beleidsplannen moet vooral gericht zijn op het samenwerken met het oog op een integraal beleid in Gent. Zo'n integraal beleid kan er maar komen als organisaties (Stad, OCMW en particuliere organisaties) bereid zijn om (1) hun plannen aan elkaar voor te leggen en (2) op elkaar af te stemmen alvorens deze zelf als leidraad te gebruiken.

Afstemming is in het bijzonder nodig wanneer sectoraal georganiseerde diensten, organisaties of departementen willen samenwerken rond één complex en omvattend probleem, gebiedsgericht willen werken, aan complexe maatschappelijke problemen willen werken, doelgroepgericht, vraaggestuurd of productgericht willen werken.

Binnen het Lokaal Sociaal Beleid komt een dergelijke afstemming tot stand in elk van de vier speerpunten (dak- en thuisloosheid, schulden, sociaal huis en signaleren) waarrond organisaties en diensten in de komende drie jaar zullen samenwerken.

Een aantal overlegfora nemen ook de coördinatie van een beleidsdomein op zich, zoals Gent Stad in Werking, Stuurgroep onderwijs, ... Voor wat de Stad en het OCMW aanbelangt, kan de opmaak van een gemeentelijk strategisch plan mogelijks de opmaak van een aantal aparte sectorale plannen van de lokale overheid vervangen en op deze manier de intersectorale coördinatie versterken.

4.7 Methodieken om effectief en efficiënt (inter)sectoraal samen te werken

Projectwerk is een zeer beproefde methodiek die het mogelijk maakt om met een aantal partners effectief en efficiënt samen te werken en dit gericht op een bepaald resultaat. Het gericht zijn op een resultaat is zowel de sterkte als de zwakte van de methodiek : sterk omdat bij elke stap (mijlpaal, subresultaat, ...) objectief gecontroleerd kan worden of we dichterbij ons eindresultaat gekomen zijn, en of we dit binnen de vooropgestelde timing en middelen doen; zwak omdat bij een (essentiële) bijsturing van het resultaat, het hele proces moet worden overgedaan.

In de eerste drie jaar is vanuit LSB eerder ingezet op projectwerk. Deze methodiek werkte goed voor die vormen van samenwerking waarbij vooraf het resultaat duidelijk bepaald en gedragen was, duidelijkheid bestond over wie de opdrachtgever en projectleider was, en welke middelen voorhanden waren.

Voor bepaalde vormen van samenwerking is dit niet altijd het geval. In de afstemming van vele sociale beleidsthema's komt het uiteindelijk resultaat vaak pas scherp in het vizier tijdens het proces zelf, is er niet één duidelijke opdrachtgever die de lijnen uitzet en moeten de nodige middelen onderweg nog verzameld worden. Het sturen van de samenwerking en afstemming kan in die gevallen moeilijker projectmatig verlopen. Het sturen van zo'n samenwerkingsverband kan doordat de regisseur het beleidsthema aanstuurt. Regie voeren omhelst o.a. volgende activiteiten :

- **Overzicht op de gehele situatie**

Eerst en vooral dient het thema duidelijk en scherp afgebakend te worden. De regisseur moet een goed en omvattend beeld van de gehele situatie hebben: Waarover gaat het precies? Wat zijn de problemen? Wat zijn linken met andere beleidsdomeinen? Wie zijn de actoren en wat is hun inbreng? ...

- **Verantwoording over het geheel afleggen**

De regisseur is bereid en in staat om verantwoording af te leggen aan de betrokken of andere actoren. Dit kan gaan over toelichting of uitleg geven tot effectieve rekenschap of verantwoording afleggen.

- **Het uitzetten of organiseren van beleidslijnen ten aanzien van het geheel**

De regisseur slaagt er in om tav het geheel een gezamenlijke bepaalde koers uit te stippelen: doel en randvoorwaarden, ingezette middelen en tijdschema? De regisseur kan deze koers zelf bepalen, maar hij kan er ook voor zorgen dat andere actoren de beleidslijnen uitzetten.

- **Het organiseren van inzet en samenwerking met het oog op het geheel**

LSB programma 2011-2013

De regisseur slaagt er in om voldoende partijen te motiveren bij te dragen aan het geheel en hiervoor met elkaar samen te werken.

De cel LSB zal in de periode 2011-2013 regisserend optreden op 4 speerpunten (beleidsthema's). Binnen de regie kan de samenwerking op verschillende manier uitgewerkt worden (o.a. ook projectmatig).

5 Speerpunt sociaal huis

5.1 Knelpunt, verantwoording

Het thema sociaal huis is één van de vier peilers van het decreet sociaal huis. Het meer en beter bereiken van burgers in nood of met sociale vragen is essentieel in het sociaal beleid én uiteraard ook een topprioriteit voor elke stad die zichzelf sociaal wil noemen.

Op 3 maart 2004 werd het Decreet Lokaal Sociaal Beleid goedgekeurd in het Vlaamse Parlement. Daarin werd gesteld dat ieder bestuur een sociaal huis moest realiseren om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verhogen en dat het sociaal huis minimaal drie functies¹ heeft. Het begrip 'sociaal huis' kreeg daarmee een aantal kenmerken toegemeten maar geen duidelijke definitie.

Belangrijk hierbij te vermelden is dat er vanuit het decreet, noch de uitvoeringsbesluiten een centrale invulling opgelegd wordt, maar dat die concrete invulling van het Sociaal Huis net lokaal dient te gebeuren. Het is dus aan het Gemeente- en OCMW-bestuur om een eigen en aangepast Sociaal Huis te realiseren. Ook belangrijk en volledig in de geest van het decreet Lokaal Sociaal Beleid, is dat het werken aan toegankelijke dienst- en hulpverlening een zaak is van OCMW én gemeentebestuur én alle andere overheden en actoren die dienst- en hulpverlening aanbieden. In elk geval gaat het decreet er dus duidelijk wel van uit dat er een probleem van toegankelijkheid is en dat enkel via samenwerking van alle partners echte verbetering mogelijk is.

Gent kent een uitgebreid aanbod aan hulp- en dienstverlening, getuige de lijvige sociale kaart van Gent. Niettegenstaande dit netwerk vinden hulpbehoevenden inderdaad soms de weg naar gepaste informatie en/of hulp niet of nog te moeilijk. Het is voor veel mensen in de wirwar van diensten en organisaties onduidelijk waar ze precies terecht kunnen met hun ruime en veelal onafgeleide 'sociale vragen'. Dit leidt nog te vaak tot onderbescherming of leven onder de minimumbarema's (bv. niet aanvragen van een overbrugging bij een aanvraag vervangingsinkomen of opleg bij deeltijds werk) en onderbenutting van rechten² (cfr. omnio, stookoliefonds,...). Te vaak worden mensen ook nog 'van her naar der' gestuurd in hun zoektocht naar de juiste informatie of premie.

Er is met andere woorden nood aan een aantal heel goed gekende en goed bereikbare 'toegangspoorten voor sociale zaken' te Gent. Dit zijn de toegangspoorten tot de eerstelijnsdienstverlening die onderling een sterk en uitgebreid netwerk vormen. Deze poorten bieden ruime (sociale) informatie, doen aan rechtenonderzoek, verwijzen efficiënt en klantvriendelijk door. Uiteraard kunnen ze ook een bepaald eigen aanbod hebben.

¹Art. 8. Het lokaal sociaal beleid is gericht op een maximale toegankelijkheid van de dienstverlening voor elke burger en een optimaal bereik van de beoogde doelgroep in het kader van het lokaal sociaal beleid zoals omschreven in artikel 3.1°." "Art. 9. Met het oog op de doelstelling zoals omschreven in artikel 8 realiseert het lokaal bestuur een Sociaal Huis, dat minimaal een informatie-, loket- en doorverwijsfunctie heeft."

²Steenkens, K. e.a. (2007), Leven (z)onder leefloon. Deel 1: Onderbescherming onderzocht, Leuven: HIVA-K.U.Leuven.

Het sociaal huis te Gent wordt momenteel opgevat als het netwerk van welzijnsbureaus (met een aantal antennepunten) en lokale dienstencentra. In de toekomst kunnen ook andere diensten hierop aansluiten.

Het concept van de Gentse welzijnsbureaus werd reeds bijna 15 jaar geleden opgestart vanuit een expliciete visie en de welzijnsbureaus worden algemeen beschouwd als dé voorlopers van de sociale huizen. Bedoeling was de OCMW-hulpverlening te decentraliseren door in alle kansarme regio's van Gent welzijnsbureaus op te richten. Ondertussen zijn er 9 welzijnsbureaus van uiteenlopende omvang in verschillende wijken. Die welzijnsbureaus zijn gedecentraliseerde antennepunten van het OCMW waar elke burger terecht kan met vragen van sociale, administratieve, financiële, psychologische of juridische aard. Van meet af aan (1996) werd ook geopteerd voor de idee van effectief "samen huizen" met andere diensten om de praktische samenwerking te stimuleren. Het OCMW betrok van bij het begin Stad Gent en Kind en Gezin als vaste partner. Andere lokale welzijnsactoren zoals het wijkrestaurant, samenlevingsopbouw Gent, Intercultureel netwerk Gent en het Universitair Centrum voor Eerstelijnsgezondheidszorg bieden in sommige welzijnsbureaus ook hun diensten aan. De uitbouw in de buurten van een goed toegankelijk dienst- en hulpverleningsaanbod bewees reeds sterk drempelverlagend te werken.

De welzijnsbureaus zijn reeds zodanig uitgebouwd dat ze in feite reeds een Sociaal Huis op zichzelf zijn, met op hun beurt dan weer antennepunten in andere specifieke buurten. Een antenne is een plaats in een niet-OCMW-gebouw, waar zitdagen gehouden worden door maatschappelijk werkers dicht in de buurt van de cliënten omdat de afstand naar het welzijnsbureau voor hen te groot is. Het oprichten van antennepunten is opnieuw een gevolg van de bewuste beweging naar de wijk toe. Momenteel zijn er 10 antennepunten.

Dit netwerk van welzijnsbureaus, gekoppeld aan de eveneens decentrale en laagdrempelige dienstencentra is het best geschikt om zich expliciet naar de burger te profileren als sociaal aanspreekpunt. Zit iemand met een vraag of probleem en weet die niet precies waar naar toe, dan is het welzijnsbureau of lokale dienstencentrum in de buurt de beste plek om op weg geholpen te worden. De vraag wordt er snel onderzocht en het meest passende antwoord geformuleerd. Het antwoord kan informatie, doorverwijzing of een bepaald aanbod zijn (aan het loket en/of in het onthaal). De concrete verdere opvolging kan ter plekke gebeuren of na een vlotte en correcte doorverwijzing bij een andere dienst (intern of extern OCMW). Momenteel bieden deze punten voornamelijk het aanbod aan hulp- en dienstverlening van het OCMW aan. Wat informatieverstrekking betreft is dit wel reeds een heel stuk ruimer. Er wordt informatie verschaft van producten en diensten van de Stad en lokale en bovenlokale organisaties.

Het is duidelijk dat zowel het netwerk van sociale toegangspoorten of aanspreekpunten als het aanbod daarbinnen sterk vanuit het OCMW en haar aanbod gegroeid is. Dit is logisch maar heeft ook een aantal beperkingen.

Voor het netwerk van toegangspoorten moet verder gekeken worden naar welke partners een grotere rol in dit netwerk kunnen opnemen. Welke organisatie kunnen eveneens een dergelijk loket zijn met een uitgebreid en omlijnd aanbod en voldoende aan een aantal kwaliteitsgaranties?

Wat het aanbod in betreffende loketten betreft moet, vanuit het perspectief van de Gentse burger, gekeken worden welke bundeling van producten meest relevant en doeltreffend is. Momenteel is dit sterk vanuit het aanbod van het OCMW georganiseerd. Er zijn echter heel

wat producten van andere organisaties en diensten die in dit aanbod relevant zijn en dus overal moeten geïntegreerd worden.

5.2 Mogelijke actoren

- OCMW Gent, Sociale Dienst
- OCMW Gent, Ouderenzorg
- Stad Gent (o. a. Departement Bevolking en Welzijn)
- CAW's
- Er wordt verder stelselmatig onderzocht welke andere partners (meer) kunnen betrokken worden als contactpunt in het netwerk en wat het aanbod in de punten betreft.

5.3 Doelstellingen/ambities

Werken aan het Gentse sociaal huis is divers en kent vele deelfacetten. Er is nood aan coördinatie van de vele deelprojecten.

- Enerzijds moet het **netwerk** van laagdrempelige sociale aanspreekpunten en toegangspoorten voor de burger verder uitgebouwd en geoptimaliseerd worden. Dit betekent een doorgedreven onderzoek naar de dekkinggraad of het bereik van deze punten. Begin 2011 wordt de fysieke bereikbaarheid van de loketten en de dekkinggraad van het Gentse grondgebied door deze loketten samen met de stafddienst Data-analyse en GIS van de Stad Gent geanalyseerd. In een eerste GIS verwerking worden deze gegevens op verscheidene kaarten gevisualiseerd en gecombineerd met andere, bestaande geodata lagen (bvb deelgemeenten/wijken en verkeersassen). Doelstellingen is dat we met het sociaal huis een voldoende oppervlakte van het grondgebied Gent bestrijken, zeker als we dit gecombineerd bekijken met een aantal relevante aspecten zoals samenstelling en bevolkingsdichtheid van de wijken én de bereikbaarheid van de loketten (te voet, per fiets, ...). Per regio waar een 'onderbezetting' blijkt, zal nagegaan worden hoe dit op termijn kan aangepakt worden. Bij de verdere uitbouw van het netwerk is het zo dat zeker niet alleen OCMW-loketten de functie van een dergelijk 'sociaal huis-loket' kunnen opnemen, maar ook stedelijke en andere loketten indien ze voldoen aan de afgesproken criteria en uitgewerkt aanbod (zie onder).
- De toegankelijk van de loketten blijft een continu aandachtspunt. De resultaten van de toegankelijkheidsscan, toegepast in 2010 in 2 welzijnsbureaus worden in 2011 omgezet in verbeterpunten. De methodiek van de scan op zichzelf wordt geëvalueerd en mogelijks herhaald. Ook binnen de Stad (jeugdendienst) wordt in 2011 de toegankelijkheidsscan toegepast.
- Een belangrijk thema dat op heden nog weinig ontgonnen werd in de verdere uitbouw van het laagdrempelig netwerk, is de **multimediale dimensie**. De verdere uitbouw van een **telefonisch en elektronisch loket** voor sociale zaken is een sterke verruiming van het bereik van de face-to-face contacten. Mogelijks zullen we zo ook andere doelgroepen bereiken, bijvoorbeeld die mensen die reeds meer gewend zijn aan deze vormen van contact. We blijven ons hierbij echter voldoende bewust van de digitale kloof. Er zal, niettegenstaande de diverse inspanningen van Stad en OCMW,

altijd een percentage van burgers niet beschikken over een internetaansluiting of over de vaardigheden om de dienstverlening digitaal af te nemen. We streven dan ook naar een goede mix van kanalen zonder daarbij voorbij te gaan aan het belang van persoonlijk contact als het gaat over hulpverlening. Alle dienstverlening en alle producten telkens via alle mogelijke kanalen aanbieden is niet haalbaar en ook niet wenselijk. De juiste informatie op een vlotte en diverse manier ter beschikking stellen, kan vooroordelen en misverstanden tegen gaan en de burger net over de drempel helpen. We willen hierbij voldoende aandacht hebben voor gepersonaliseerde informatie: bvb mogelijkheid tot vragen stellen via mail over een gezinssituatie eerder dan enkel een A tot Z –overzicht aanbieden.

In 2011 wordt onderzocht welke kanalen reeds van toepassing zijn en op welke schaal. Vervolgens bekijken we hoe we deze kanalen verder wensen uit te breiden en wat de technische en financiële randvoorwaarden zijn. We gaan hiervoor onder meer te rade bij de expertise van GentInfo, tele-onthaal en andere voorbeelden. Waar mogelijk wordt gezocht naar bundeling van krachten en expertise. Afhankelijk van de beschikbare middelen en mogelijkheden wordt hier verder op ingezet of wordt het plan uitgetekend en worden de benodigde middelen hiervoor begroot.

- Volgende doelstelling is het **aanbod** in het sociaal huis de komende jaren te verruimen. Dit aanbod is momenteel vanwege historische redenen sterk vanuit het OCMW samengesteld. In 2011 onderzoeken we aan de hand van focusgroepen met welke vragen (of vraagclusters) de burger zit. Op deze manier kunnen we het aanbod beter afstemmen op de reële nood van de burger eerder dan te werken vanuit het aanbod van de diensten. Vervolgens stemmen we het aanbod in het loket hier op af door het samenbrengen van die informatie, premies e.d. die tegemoetkomen aan de vraagpatronen van de burger en los van de vraag wie dit thema of dit product/deze premie 'bezit' of waar de administratieve verwerking of backoffice zit. In eerste fase werd een inventaris van alle producten en diensten van de 2 operationele departementen van het OCMW opgemaakt. Begin 2011 worden ook de 'sociale' producten van de stadsdiensten, voornamelijk vanuit het departement Bevolking en Welzijn opgelijst. Deze producten kunnen op korte termijn geïntegreerd worden in de welzijnsbureaus. Ondertussen onderzoeken we op middellange termijn welke producten van andere diensten vanuit het perspectief van de burger eveneens geïntegreerd kunnen worden. We denken hierbij in eerste instantie aan de Centra voor Algemeen Welzijnswerk. Op langere termijn streven we met andere woorden naar een zo volledig en coherent mogelijk productenaanbod, los van het eigenaarschap.
- In 2011 wordt onderzocht hoe dit pakket aan sociale producten **technisch** moet ondersteund worden om dit kwalitatief en eenduidig te kunnen aanbieden in alle loketten. Met Digipolis wordt een ondersteuning of database uitgewerkt voor de 'inhoud' van de sociaal huis loketten. We bekijken hierbij de mogelijkheid van shared services. De database zal de nodige ondersteuning bieden aan de loket- en onthaalmedewerkers die aan hand van vorming en oefening met deze tool leren werken. Anderzijds stelt een dergelijke database ons in staat om in nieuwe loketten op dezelfde kwalitatieve wijze het aanbod te kunnen bieden. Het maakt het loket met andere woorden transponeerbaar.

- Concreet worden er 3 **pilootprojecten** uitgewerkt:

(1) Binnen het OCMW wordt een betere afstemming uitgewerkt tussen de 2 operationele departementen Sociale Dienst en Ouderenzorg. In 2011 wordt vanuit de inventaris van alle OCMW-producten, een verhoogde integratie uitgewerkt. Bedoeling is dat het aanbod in de loketten welzijnsbureaus en lokale dienstencentra meer uniform wordt. Voor de versterking van de interne informatie en doorverwijfsfunctie van de loketmedewerkers wordt extra ondersteuning en vorming voorzien.

(2) In 2011 wordt getest met een beperkt welzijnsloket met de meest courante producten van OCMW en Stad in de OCMW-loketten en een stedelijk loket (buurtcentrum, clubhuis, en/of mobiel dienstencentrum). Dit alles wordt technisch ondersteund en geïmplementeerd in twee verschillende wijken.

(3) In 2012 wordt een projectvoorstel voorgelegd voor de uitwerking van een gezamenlijk algemeen welzijnsloket voor de sociale producten van OCMW (sociale dienst en Ouderenzorg) en Stad en mogelijks andere diensten. Belangrijk hier bij is de technische ondersteuning en andere randvoorwaarden. Bedoeling is dit voorstel uit te werken voor een OCMW-loket (welzijnsbureau en/of lokaal dienstencentrum) en indien mogelijk een stedelijk loket.

Naast de meer loketgerichte focus moet verder gewerkt worden aan **afstemming** van het gehele aanbod aan hulp- en dienstverlening te Gent algemeen en in de wijken specifiek: afstemming en samenwerking in functie van doorverwijzing en informatieuitwisseling. Het is duidelijk dat er talloze thema's en structuren zijn die gelinkt zijn aan het thema sociaal huis: de wijkgebonden welzijnsoverleggen en de regie in de wijken, de Gentse sociale kaart, Loket en Onthaal (LEO) van Stad Gent, GentInfo,....

6 Speerpunt preventie van schulden

6.1 Knelpunt, verantwoording

Er zijn meerdere redenen om vanuit Lokaal Sociaal Beleid Gent in te zetten op preventie van schulden. Er zijn vijf argumenten:

- het aantal huishoudens met financiële problemen neemt toe
- financiële problemen leiden tot geringere participatie en tot maatschappelijke kosten
- schuldpreventie is een onderdeel van schuldhulpverlening
- voorkomen is eenvoudiger dan genezen
- een globale aanpak is nodig

6.1.1 Het aantal huishoudens met financiële problemen neemt toe

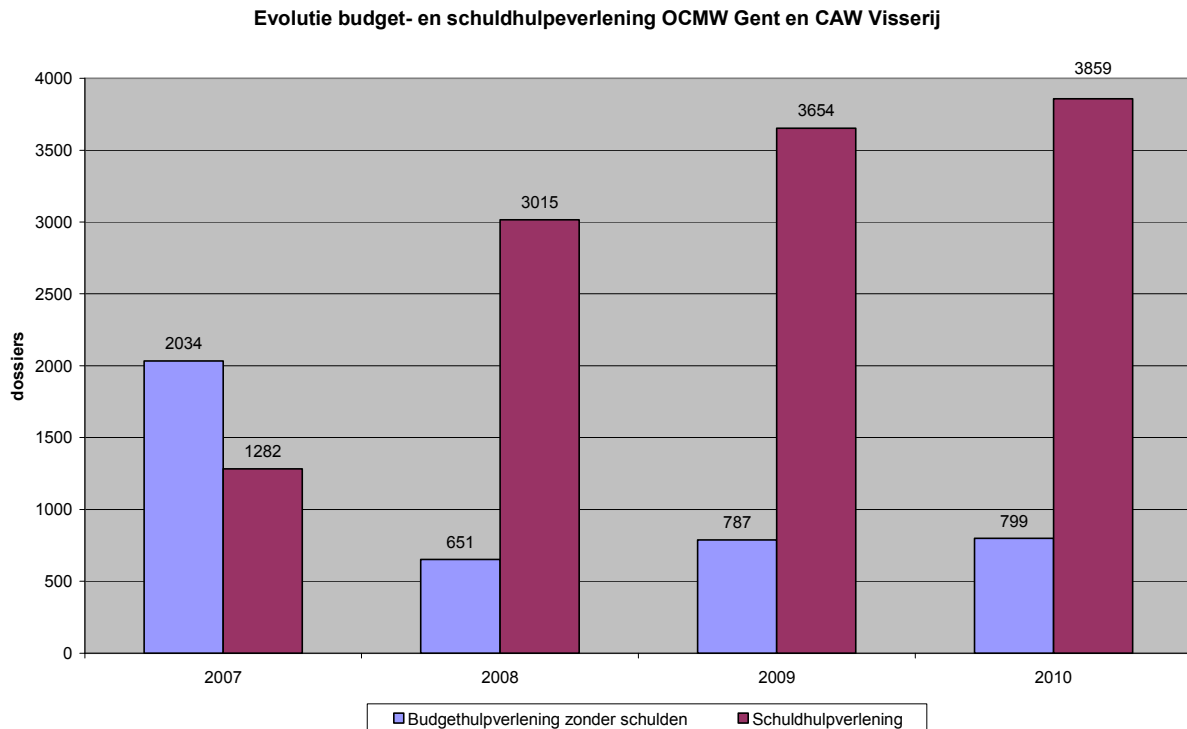
Recente nationale cijfers komen van de Centrale voor krediet aan particulieren. De impact van de economische crisis laat zich nog voelen. Er is een toename van huishoudens met betalingsmoeilijkheden. Dit blijkt duidelijk uit volgende kerncijfers van 2010, die hier worden vergeleken met 2009 voor België:

- Het aantal kredietnemers met een betalingsachterstand stijgt met 2,5 % tot 365 374 personen, dit stemt overeen met 4,2% van de meerderjarige bevolking
- Het aantal kredietovereenkomsten met een openstaande betalingsachterstand neemt met 3,3 % toe tot 448 725 contracten.
- Het totale achterstallige bedrag groeit met 0,26 miljard euro aan tot 2,42 miljard euro. De stijging is bij de hypothecaire kredieten meer uitgesproken dan bij de consumentenkredieten.
- Er werden 123 704 nieuwe betalingsachterstanden geregistreerd, ongeveer evenveel als in 2009.
- Het aantal collectieve schuldenregelingen neemt met 11,5 % toe tot 87 125.
- Er werden 17 864 nieuwe aanvragen tot het bekomen van een collectieve schuldenregeling opgenomen, of 1 960 meer dan in 2009.

Het uitstaand achterstallig bedrag groeit net zoals vorig jaar veel sneller dan het aantal uitstaande wanbetalingen. Dit betekent dat niet alleen meer mensen met betalingsmoeilijkheden worden geconfronteerd, maar vooral dat bestaande betalingsmoeilijkheden groter worden en dus ook het risico om in een toestand van reële overmatige schuldenlast terecht te komen. Bijgevolg is het niet verwonderlijk dat steeds meer mensen een beroep doen op de procedure van collectieve schuldenregeling, de meest ingrijpende vorm van schuldhulpverlening.

Deze stijgende tendens zien we ook in Gent. Het aantal Gentenaars met overmatige schulden blijft stijgen. Uit het Indicatorenrapport Armoede 2009 blijkt een duidelijke stijging van het aantal dossiers schuldhulpverlening. Meer en meer mensen zoeken hulp bij betaalproblemen. Uit de cijfers van het Indicatorenrapport Armoede blijkt dat er tussen 2007 en 2008 een verschuiving merkbaar is van budgethulpverlening zonder schulden naar schuldhulpverlening. In 2007 bedroeg het totale aantal dossiers zonder schuldbemiddeling 2.034 en het totaal aantal dossier met schuldhulpverlening 1.282, waar dit in 2008 respectievelijk 651 en 3.015 dossiers bedroeg. Het aantal dossiers schuldhulpverlening blijft ook verder stijgen. In 2009

waren er 3654 en in 2010 waren er 3859 lopende dossiers schuldhulpverlening bij OCMW Gent en CAW Visserij.



Ter duiding. Budgethulpverlening is zonder een aanbod of activiteit met betrekking tot schulden. Hierbij zijn er twee vormen: budgetbeheer en budgetbegeleiding. Schuldhulpverlening is met een aanbod of activiteit met betrekking tot schulden: schuldbemiddeling, eenmalige schuldbemiddeling, schuldbemiddeling met budgetbegeleiding, schuldbemiddeling en budgetbeheer en tot slot de collectieve schuldenregeling.

6.1.2 Oorzaken van schulden zijn divers, dus aanpak ook

Schulden zijn niet altijd te wijten aan overmatige uitgaven. De verklaringen voor schulden en schuldenlast zijn divers en complex. Voor het ontstaan van situaties van schulden en schuldenlast zijn grofweg zes oorzaken aan te duiden die elk een gepaste aanpak vragen binnen de schuldbemiddeling en vanuit gedeelde verantwoordelijkheden. De onderverdeling geeft ons de mogelijkheid om, naargelang de oorzaak van de schulden, een passende hulpverlening en benadering te bieden. De zes soorten schulden zijn: overlevingsschulden, overbestedingschulden, schulden door wanbeheer en onmacht, aanpassingsschulden, compensatieschulden, en afgeleide schulden.

Schulden kunnen ook gerelateerd worden aan laaggeletterdheid. Laaggeletterdheid gaat niet enkel over kunnen lezen en schrijven, maar ook over reken- en ICT-vaardigheden en vaardigheden om motor te kunnen zijn van de eigen ontwikkeling. Er is vandaag zeker een algemeen gebrek aan financiële vaardigheden over heel brede lagen van de bevolking.

Financieel vaardig zijn betekent dat je niet meer uitgeeft dan dat je binnenkrijgt, je kunt plannen/sparen en er is een kleine buffer voor onvoorziene uitgaven. Er zijn vandaag echter kosten die echt de pan uit swingen. In de top tien hiervan staan zeker energie, huur, onderwijs, gezondheid, Telecom, verzekeringen. Waardering tonen voor hoe mensen met

weinig inkomsten rond moeten komen is ook een perspectief om naar de problematiek te kijken. Beschuldigen biedt immers geen soelaas.

6.1.3 Financiële problemen leiden tot geringere participatie en tot maatschappelijke kosten

Grote financiële problemen leiden tot minder maatschappelijke participatie. Te weinig geld voor het lidmaatschap van de sportclub, voor een treinticket of om te bellen, leiden ertoe dat mensen enkel nog thuis blijven. Financiële zorgen kunnen ook bijdragen aan de uitval op school of op het werk. Ook is er een relatie met gezondheidsproblemen want doktersbezoeken worden uitgesteld.

Naast een belemmering voor participatie leiden problematische schuldsituaties ook tot een aantal maatschappelijke kosten. Als iemand uit het huis gezet wordt wegens het niet tijdig betalen van de huur, draait de maatschappij op voor de kosten van de opvang. Ook kosten aan bijvoorbeeld maatschappelijk werk, schuldbemiddeling en verslavingszorg, en arbeidsbegeleiding zijn extra kosten die deels veroorzaakt worden door problematische schuldsituaties.

6.1.4 Schuldpreventie is een onderdeel van schuldhulpverlening

De aanpak van schuldenproblematiek gebeurt vandaag vooral door een intensieve curatieve aanpak (OCMW Gent, CAW Visserij, advocaten schuldbemiddelaars). Vandaag zien we weinig aandacht voor preventie van schulden. Er is hier en daar wellicht wel aandacht maar er is geen sprake van een globale aanpak. Wat bestaat er wel? Vormen van groepswerking met nazorg (Opnieuw je eigen centen beheren, Emancipatorische Werking OCMW). Preventie krijgt ook aandacht via lespakketten in onderwijs of via de budgetmap (CAW Visserij). Vormen van budgetbegeleiding, budgetbeheer en budgetplanning werken uiteraard ook preventief. De nood aan nazorg en preventie worden zeker erkend door de betrokken partijen.

In dit kader is het ook goed om oog te hebben voor de verschillende vormen van preventie:

Primaire preventie heeft tot doel te voorkomen dat mensen ooit in de problematische schulden raken (cfr. het voorkomen van nieuwe gevallen). Primaire preventie richt zich dan ook op iedereen die risico loopt.

Bij secundaire preventie gaat het om vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen. Ook het opsporen van risicofactoren behoort tot de secundaire preventie. Voorwaarde is een goed onderzoek naar specifieke risicogroepen en analyse hiervan.

Tertiaire preventie richt zich op situaties waarbij al sprake is van problematische schulden. De curatieve hulp, begeleiding en andere maatregelen zijn hier bedoeld om de bestaande problemen op te lossen terwijl de preventieve activiteiten in feite nazorg zijn. Hier komt ook het cyclisch karakter van integrale schuldhulpverlening naar voren. Goede curatieve hulp en nazorg hebben als zodanig weer een preventieve werking. Tertiaire preventie is bedoeld om erger, zoals terugval, recidive of chronisch worden te voorkomen.

Vandaag wordt vooral ingezet op een curatieve aanpak. Gezien het stijgende aantal huishoudens met financiële problemen stijgt de druk om de schuldhulpverlening heel sterk (cfr. wachtlijsten). Meer preventie, snellere interventie en goede nazorg kan die druk op de curatieve schuldhulpverlening wegnemen.

6.1.5 Voorkomen is eenvoudiger dan genezen

Er is een vierde argument om in te zetten op schuldpreventie. Eenmaal ontstaan, valt het niet mee om een schuldproblematiek op te lossen. Als iemand eenmaal een achterstand heeft kan een klein bedrag snel oplopen tot een flinke schuld. Illustratief daarbij zijn de kosten van gerechtsdeurwaarders of de boetes en schadeloosstellingen die niet betaald worden en daardoor oplopen. Een vaak gehoord verhaal is dat mensen in schulden steevast te laat schuldhulp inschakelen. Het eerst zelf willen aanpakken is wellicht logisch. Over geld wordt er niet openlijk gepraat. Schaamte of de vrees om zelfstandigheid te verliezen spelen hier mee. Een aantal drempels in de schuldhulpverlening wellicht ook. Binnen een preventieve aanpak is het belangrijk om mensen aan te sporen zo snel mogelijk hulp te zoeken als ze voelen dat het dreigt fout te lopen. Het stadium waarin de cliënt zich bevindt op het moment dat hij hulp zoekt is zeer belangrijk naar 'oplosbaarheid' van de problemen. Vertaling naar communicatie: benader de mensen op het juiste moment en op de juiste plaats.

6.1.6 Een globale aanpak is nodig

Bovenstaande elementen wijzen er op dat er nood is aan een globale preventieve aanpak op stedelijk niveau. We moeten meer tot een continuüm komen in de aanpak van schulden. Voorkomen is beter dan genezen. De focus op preventie van schulden biedt voldoende focus om diverse actoren te laten samen werken. Het is belangrijk dat we eerst een overzicht maken over de gehele aanpak en die ver(ant)woorden. Nadien kunnen er beleidslijnen uitgezet worden en bijkomende preventieve acties. Hierbij kan er handig gebruikt gemaakt worden van bestaand materiaal dat vandaag ontwikkeld wordt op Vlaams niveau. (www.centrumschuldbemiddeling.be, www.in-ba-lans.be)

Uit Nederland weten we dat schuldpreventie een werk van lange adem is en moet zijn. Het is daarom nodig om eerst een goede lokale analyse te maken van de behoeften. Dit gebeurt aan de hand van nationale en lokale statistieken en informatie die we inwinnen bij de partners over de risicogroepen en ingrijpende gebeurtenissen in het leven bij de ontwikkeling van een schuldenproblematiek. Deze analyse geeft handvaten om doelgroepen en life events in kaart te brengen waar het preventiebeleid zich moet op richten.

6.2 Mogelijke actoren

- Centrum Algemeen Welzijnswerk Visserij
- Centrum Algemeen Welzijnswerk Artevelde
- OCMW Gent
- Lokale AdviesCommissie (LAC)
- Provincie Oost-Vlaanderen
- Stad Gent
- Onderwijs
- Volwassenenonderwijs
- Integratiesector
- Bijzondere Jeugdzorg
- Armoedeverenigingen
- Vlaams Centrum Schuldbemiddeling
- Kredietverstrekkers
- ...

6.3 Doelstellingen/ambities

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden en zich voldoende assertief kunnen opstellen binnen de hedendaagse consumptiemaatschappij.

De ambitie van schuldpreventie is om ervoor te zorgen dat het aantal huishoudens met problematische schulden daalt in de komende jaren. Dit wil zeggen dat de schulden geen rem mogen betekenen voor de maatschappelijke participatie of tot extra maatschappelijke kosten mag leiden.

Om dit te realiseren zal er samen met een aantal actoren een gezamenlijk beleid uitgestippeld worden. Er moet gewerkt worden aan vijf uitdagingen.

1. Ten eerste moet het beeld over de huishoudens die kampen met een schuldenproblematiek verder verfijnd worden. Cijfers, oorzaken, risicogroepen, life events die de kans verhogen om te verzeilen in schulden moeten in kaart gebracht worden.
2. Ten tweede moet er een brede algemene preventiecampagne komen die vertrekt vanuit een positief verhaal. Een insteek hiervoor is Gentenaars versterken in financiële vaardigheden. Het bespreekbaar maken van financiële zaken en de mogelijke gevaren van kopen op krediet (lenen kost ook) kan hier ook bij opgenomen worden. Hiervoor is onderwijs een partner, maar dit kan ook breder bekeken worden. (primaire preventie)
3. Ten derde kan de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening verder verhoogd worden. In de reguliere hulpverlening moet er een grotere alertheid bestaan voor huishoudens met problematische schulden. Drempels in de hoofden van cliënten en drempels bij de schuldhulpverlening moeten weggewerkt worden. Hierbij moet ook bekeken worden in hoeverre het reguliere sociaal werk kan ingeschakeld worden. Niet alles hoeft per definitie naar de gespecialiseerde schuldhulpverlening te gaan. Wel is het ook hier belangrijk dat er op tijd signalen worden gegeven. Vóór de schulden uitzichtloos worden.
4. Ten vierde is nazorg zeer belangrijk. Dit moet erger voorkomen. De initiatieven die hier voor worden ondernomen kunnen verder ondersteund en versterkt worden. Vandaag keren nog te veel mensen terug naar de schuldhulpverlening. Uitdaging hier: welke hulpbronnen kunnen ingeschakeld worden uit het netwerk van de persoon met schulden?
5. Tot slot is het belangrijk dat ook de relatie tussen kredietverstrekker en consument op een eerlijke en transparante manier verloopt. Recent wetgevende initiatieven zoals de verplichting van de vermelding dat lenen geld kost moet verder lokaal ondersteund worden waar mogelijk. Dit kan door goede praktijk verder te verspreiden en mensen hiervoor blijvend te waarschuwen. Vooral het kopen op krediet is verleidelijk maar gevaarlijk voor mensen met financiële problemen.

Deze vijf thema's zullen komende drie jaar gezamenlijk aangepakt worden met diverse actoren uit Gent en Vlaanderen. Belangrijk in de aanpak zal zijn dat er vertrokken wordt vanuit een positief verhaal, een verhaal over financiële kennis, vaardigheden en attitudes.

7 Speerpunt dak- en thuisloosheid

7.1 Knelpunt, verantwoording

Dak- en thuisloosheid is in beginsel een huisvestingsprobleem, maar ook een algemeen welzijnsprobleem.

Het probleem van dak- en thuisloosheid manifesteert zich uiteraard in belangrijke mate in het niet vinden, niet hebben of niet kunnen houden van een aangepaste en geschikte woning. Dit laatste, zeker tegen betaalbare prijzen, is niet evident gezien de hoge prijzen op de huisvestingsmarkt en de schaarste aan sociale woningen.

Dit geldt natuurlijk niet alleen voor dak- en thuislozen. Het probleem van dak- en thuisloosheid situeert zich meer in het bijzonder in de problemen die kenmerkend zijn voor huisvesting (als we deze term nog kunnen gebruiken) aan de onderkant van de stad.

Er is uiteraard de reguliere opvang voor daklozen (acute nachtopvang, nachtopvang plus, opvangcentra voor daklozen), maar ook de honderden plekken in kraakpanden, caravans, overbezette panden, onbewoonbare panden, op de sofa bij vrienden, ...

Daarnaast zijn er de vaak schrijnende welzijnsproblemen die als oorzaak of als gevolg (meestal de beide) van de problematische woonsituatie opduiken: slechte gezondheid en hygiëne, onaangepast gedrag, drugs- en alcoholverslaving, prostitutie, psychiatrische problemen, voedselproblemen, werkloosheid, schulden, geweld ... en zo verder.

Cijfers en definities

Dat wonen aan de onderkant van de stad niet beperkt is tot de mensen die buiten slapen, mag blijken uit de internationaal erkende classificaties van de doelgroep. FEANTSA (Europese Federatie van Organisaties die met thuisloze mensen werken) heeft een typologie van thuisloosheid en sociale uitsluiting op vlak van huisvesting ontwikkeld, genaamd ETHOS. De Ethos typologie gaat er van uit dat een '(t)huis' uit drie conceptuele domeinen bestaat, en de afwezigheid hiervan betekent dus thuisloosheid.

Een (t)huis hebben betekent:

1. een voldoende huisvesting (of ruimte) hebben voor een persoon en zijn/haar gezin die hun eigen is (het fysieke domein);
2. de mogelijkheid hebben hier hun privacy te bewaken maar ook sociale relaties uit te bouwen (het sociale domein)
3. een wettelijke aansprakelijkheid kunnen maken op deze ruimte (het wettelijke domein).

Dit leidt tot de vier hoofdcategorieën:

- a. dakloosheid
- b. thuisloosheid
- c. onzekere huisvesting
- d. onvoldoende huisvesting

die allemaal begrepen kunnen worden als het niet hebben van een (t)huis. ETHOS classificeert dus mensen die thuisloos zijn volgens hun woonsituatie.

Deze conceptuele categorieën worden verder verdeeld in 13 operationele categorieën die voor beleidsdoeleinden kunnen gebruikt worden, bijvoorbeeld om thuisloosheid te kwantificeren en in beeld te brengen, en dus om beleidsmaatregelen te nemen en daarna te evalueren. De 13 categorieën zijn: in openbare ruimte leven (geen vaste verblijfplaats); mensen in nachtopvang; mensen in opvang voor thuislozen; mensen in vrouwenopvang; mensen in opvang voor asielzoekers en immigranten; mensen die binnenkort uit een instelling komen zonder zicht op huisvesting; begeleid wonen; mensen zonder een huurcontract; mensen die uit hun huis worden gezet; mensen die leven onder dreiging van huiselijk/familiaal geweld; mensen in tijdelijke / niet conventionele woningen; mensen in ongeschikte huisvestingen; mensen die wonen in een extreem overbevolkt gebouw.

Over hoeveel mensen het exact gaat in Gent weten we niet, maar het zijn er afhankelijk van de gebruikte categorieën tientallen, honderden zelfs een paar duizenden per jaar.

Twee cijfers van Gent willen we nu al meegeven om de grootte van het probleem toch iets te verduidelijken : in 2010 werd 324 gezinnen via een gerechtelijke procedure uithuisgezet (vaak omwille van het niet kunnen betalen van de huishuur), en 1285 mensen maakten in 2010 gebruik van de acute nachtopvang voor daklozen.

7.2 Mogelijke actoren

Sinds 3 jaar wordt het daklozenbeleid in Gent geregisseerd door de cel Lokaal Sociaal Beleid. Deze cel is door Stad en OCMW opgericht om de aanpak van een aantal cruciale sociale en maatschappelijke problemen met alle betrokken organisaties te bundelen.

In de strijd tegen dakloosheid zijn in Gent ca 15 tot 20 organisaties rechtstreeks betrokken. Alle dragen ze op één of andere manier bij.

Het huidig beleid in het bestrijden van dak- en thuisloosheid is

- actief gedragen door een vijftal organisaties : OCMW, Straathoekwerk, CAW Artevelde, CAW Visserij, Huize Triest
- geflankeerd door ondersteunende actoren op aanpalende terreinen : o.a. KRAS, AZIS, Poco Loco, MSOC, inloopcentra
- preventief ondersteund door o.a. de Dienst Wonen (Stad en OCMW), samenlevingsopbouw, sociale diensten huisvestingsmaatschappijen, centraal onthaal CAW's, Sociale dienstverlening van het OCMW, ...

De voorbije drie jaar is er naast de specifieke werking van alle betrokken actoren, ook een gezamenlijk traject uitgezet en gerealiseerd in o.a.

- Ontwikkelen van een gezamenlijke visie en beleidskader
- Gids voor daklozen
- Uitbreiding nachtopvang en creatie van winteropvang
- Ontwikkelen van een centraal reservatiesysteem voor nachtopvang
- Afstemming van het toelatingskader tussen de diverse nachtopvanglocaties
- Aanbieden van lockers
- Onderzoek naar het profiel van daklozen in 2011 en volgende jaren
- Verhogen van het aantal sociale woningen dat voorbehouden wordt voor daklozen.

7.3 Doelstellingen/ambities

Op Europees niveau is in 2010 (Schriftelijke Verklaring van het Europees Parlement over een EU-strategie inzake thuisloosheid 61/2010 goedgekeurd op 16 december 2010) afgesproken om in de Europese Unie gezamenlijke doelstellingen na te streven inzake het bannen van dak- en thuisloosheid. Ook in Gent willen we deze doelstellingen onderschrijven en samen met alle betrokken organisaties (op lokaal en bovenlokaal niveau) acties ontwikkelen en resultaten boeken die ertoe bijdragen dat

- minder mensen in onze stad ('s nachts) geen dak boven hun hoofd hebben,
- minder mensen (langer dan strikt noodzakelijk) in een nacht- en daklozenopvangcentrum moeten verblijven
- minder mensen residentiële instellingen (psychiatrie, ziekenhuis, gevangenis, bijzondere jeugdzorg) verlaten zonder direct uitzicht op een degelijke en blijvende huisvesting
- minder jonge mensen dak- of thuisloos worden als resultaat van de overgang naar een zelfstandig volwassen leven.

Het is duidelijk dat deze ambities een globale aanpak vergen die verder reikt dan het lokale niveau en een duidelijk engagement vergen van andere partners en de bovenlokale beleidsniveaus.

Het bereiken van bovenvermelde doelstellingen wordt uiteraard niet enkel bepaald door het succes van eigen acties en resultaten. Institutionele en structurele oorzaken zullen evenzeer bepalend zijn.

7.4 Uitdagingen voor de komende jaren

De concrete uitdagingen voor de komende jaren zijn talrijk.

7.4.1 Huisvesting en migratie

1. Probleem van de **immigratie** (vooral uit Oost – Slowakije, maar ook andere landen en steden). Hoewel dit in essentie een probleem is dat ten gronde federaal en Europees moet worden aangepakt, kunnen we hier in Gent de instroom van mensen uit Oost-Europa zonder enig perspectief op een integratie in onze maatschappij niet negeren. Eén enkele aanpak zal niet volstaan om dit probleem in te dijken. We werken op meerdere sporen gaande van gericht ontraden in de thuislanden, valse verwachtingen ontkrachten, en als mensen hier toch komen, sterk aansporen tot integratie (onderwijs, opleiding, tewerkstelling, inburgering, ...) en humanitaire dienstverlening. Ook immigratie vanuit andere Vlaamse Steden is een probleem voor de leefbaarheid van Gent. Migratiebewegingen van dak- en thuislozen naar Gent moeten vermeden worden. In GH Luxemburg is dit jaar een nieuwe wet van kracht waardoor alle steden en gemeenten noodopvang moet voorzien in de strijd tegen dak- en thuisloosheid. Het POC (Plaatselijk Overlegcomité inzake intra-Europese migratie) coördineert deze aanpak.

2. Strijd tegen **leegstand**. Woningen die leegstaan, en door dak- en thuislozen als bruikbaar gepercipieerd worden, vormen een probleem. Soms gaat het om echt onbewoonbare woningen, en moet de toegang dicht getimmerd worden omwille van de veiligheid. Maar ook evengoed zijn er heel wat woningen die leeg staan, en mits enige aanpassingen, of garanties voor de eigenaar, kunnen worden gebruikt of gehuurd.
3. Preventie van **uithuiszettingen**. We moeten kost wat kost vermijden dat mensen omwille van financiële problemen (o.a. huurschulden, boetes, afbetalingen, ...) of omwille van tijdelijke stress situaties (bijv. echtscheiding, verlies van job, ...) gedwongen worden hun huis te verlaten. Begeleiding is een oplossing, zeker ook in geval van eerder gedragsmatige problemen.
4. **Alternatieve woonvormen**. Voor sommige dak- en thuislozen is het niet mogelijk om samen met anderen te leven. Zij hebben een eigen manier om met de dingen om te gaan. Reguliere huisvesting en woningen zijn voor hen niet geschikt, woning is na enkele jaren uitgeleefd. Er wordt onderzocht of goede praktijkvoorbeelden van andere landen en steden overdraagbaar en toepasbaar zijn in de Gentse context.

7.4.2 Opvang en begeleiding van dak- en thuislozen

5. **Noodopvang**. Winteropvang is blijvend noodzakelijk. Zowel in de vorm van noodwoningen als acute nachtopvang. Deze moeten efficiënt ingezet worden. De (perverse) effecten van het gebruik van de noodopvang op de maatschappelijke integratie van mensen moeten verder onderzocht worden. Het dichtslippen van de noodopvang door chronisch gebruik moet vermeden worden. Acute nachtopvang moet een opstap zijn naar reguliere hulpverlening en maatschappelijke integratie.
6. **Integrale trajectbegeleiding**. Dakloosheid is geen probleem van huisvesting alleen. Andere problemen zijn mede verantwoordelijk voor het ontstaan van dakloosheid, maar ook voor het langer verblijven in opvangcentra voor daklozen. Een individueel traject voor daklozen m.b.t. tot het geheel van problemen waarmee ze te maken hebben, zal niet voor iedereen per definitie succesvol zijn, maar biedt toch wel de beste kansen voor een geslaagde en definitieve stap uit de dakloosheid. Shoppinggedrag moet worden ontmoedigd. Oneigenlijk gebruik van voorzieningen moet worden tegengegaan. Een traject op maat van de dakloze kan hierin een structurele oplossing bieden. Opvolging van daklozen gezinnen met veel kinderen is nuttig. De verder uitbouw van het meldpunt is nodig.
7. De ene dakloze is de andere niet. Een meer **gedifferentieerde aanpak** in de strijd tegen dak- en thuisloosheid is wenselijk. Alleenstaande mannen (met honden), vrouwen met kinderen, drugsverslaafden, en werkende daklozen, chronische daklozen, psychisch gekwetsten, maar ook 'gewone' daklozen, net ontslagen, of net uit hun thuis ontvluht omwille van intrafamiliaal geweld of ontslagen uit een instelling. Een gedifferentieerde aanpak is noodzakelijk om een menselijke en effectieve aanpak uit te werken. Voorzieningen inzake opvang en voedselbedeling kunnen beter aansluiten bij de specifieke problemen en vragen van bijzondere doelgroepen.
8. **Administratieve en juridische ondersteuning**. Hoewel de meeste daklozen administratief in orde zijn, blijft het gebruik van een aantal voorzieningen onderbenut. Leefloon, verhoogde tegemoetkoming, derde betalingsregeling, medische kaart,

identiteitspapieren Groepssessies waarin daklozen wegwijs worden in de administratieve en juridische procedures en documenten is nuttig.

9. **Dagopvangcentra** zijn niet voor alle doelgroepen even toegankelijk. Gezinnen met kinderen bijv. maken nog maar relatief weinig gebruik van de bestaande voorzieningen. Ook voorzieningen die niet specifiek naar dak- en thuislozen gericht zijn, kunnen hun doelpubliek verruimen en zo voor een grotere toegang tot adequate dienstverlening zorgen.
10. **Zelfbeheer**. Zelf verantwoordelijkheid nemen en zorg dragen voor een aantal zaken die hen rechtstreeks aanbelangen en waarmee ze geconfronteerd worden, kunnen dak- en thuislozen sterken in hun eigenwaarde, kunnen het begin zijn van een nieuwe impuls om zelf met hun probleem van dak- en thuisloosheid aan te slag te gaan. Die verantwoordelijkheid en zorg moeten gestimuleerd en gewaardeerd worden. Kleine experimenten moeten de mogelijkheden duidelijk maken.

7.4.3 Daklozen en gezondheid

11. **Daklozen en voeding**. Het hebben van een bed voor de komende nacht is één zaak, weten waar en hoe je aan geschikte voeding geraakt is even belangrijk. Alleen wanneer de primaire zoektocht naar overleven wegvalt, komt er tijd vrij om aan de problemen ten gronde iets te veranderen. Daarnaast is er natuurlijk nog steeds het humanitair perspectief. Een optimalisatie van de voedselbedeling voor daklozen is mogelijk.
12. **Gezondheid en hygiëne**. Medische verzorging is een mensenrecht. Er zijn al afspraken met de wijkgezondheidscentra om dak- en thuislozen te behandelen. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt zelfs dat in Gent daklozen meer kans hebben om bij een huisarts langs te gaan dan de doorsnee burger. Dit geldt ook voor de andere medische voorzieningen. Hygiëne is vaak wel nog een probleem. Niet alle daklozen nemen het even ernstig, of krijgen geen toegang tot de nodige voorzieningen. Het vergroten van de toegang tot sanitaire voorzieningen is een stap vooruit.
13. Samenwerking **geestelijke gezondheidszorg**. Het is geen verrassing dat heel wat dak- en thuislozen psychisch gekwetst zijn. De hervorming van de geestelijke gezondheidszorg (art. 107) biedt nieuwe kansen om voor deze bijzondere doelgroep een geschikt beleid op te zetten vanuit de strijd tegen de dak- en thuisloosheid. Experimenten ter preventie van dakloosheid zijn nodig.

7.4.4 Meten is weten

14. **Monitoring en indicatoren**. Wie is er dakloos in Gent ? Hoelang al en hoe komt het ? Deze en andere vragen zijn relevant om een effectief en efficiënt beleid te kunnen voeren in de strijd tegen dak- en thuisloosheid. Onderzoek naar de gebruikers van bijv. de acute nachtopvang moet een beter zicht geven op de problematiek. Gebruik van indicatoren die het mogelijk maken de situatie in Gent te analyseren, is nuttig. Vormen van registratie bij gebruik van voorzieningen kunnen de efficiëntie en (kost)effectiviteit ten goede komen.

8 Speerpunt Signalen

8.1 Knelpunt, verantwoording

Wat zijn beleidssignalen? Wat is het verschil met een “melding”, een “klacht” of een “hulpvraag”? “Signalen” zijn problemen die in contacten met cliënten of aanverwante sectoren regelmatig terugkomen en die een structurele, beleidsmatige aanpak/oplossing vergen. In die zin verschilt een signaal fundamenteel van een melding (éénmalig en neutraal) of klacht (éénmalig en negatief) of een hulpvraag (cliëntgebonden). Een klacht of melding kan wel resulteren in een signaal (bvb. wanneer ze meermaals voorkomt).

Signaleren is een kerntaak van sociale organisaties. In de praktijk draait dit vaak anders uit. Hulpverleners zien het belang van signalering wel in, maar uit tijdsgebrek gaat al hun aandacht naar de hulpverlening. Nochtans zijn zij net goed geplaatst om structurele knelpunten en problemen te signaleren. Ze vernemen problemen rechtstreeks van de betrokkenen of ervaren de knelpunten zelf. Problemen die in contacten met cliënten of aanverwante sectoren regelmatig terugkomen stromen onvoldoende door naar de betrokken (beleids)instanties en organisaties.

Hierdoor gaat er een schat aan essentiële aanvullende beleidsinformatie verloren.

Een signalenbundel is echter geen to-dolijst voor één overheid of sector. Het is de intersectorale deler van knelpunten die uit de praktijk ontstaan zijn en die de deelnemende organisaties urgent vinden. De Signalenbundel beschrijft problemen, zonder een opdracht of voorstel tot oplossing te formuleren, want dit hangt van totaal andere factoren af.

8.1.1 Signalen als aanvullend beleidsinstrument

Er bestaan al heel wat instrumenten die aan de hand van cijfers de situatie van een stad of een regio of de effecten van beleid meten. Een veel gehoorde kritiek op cijfers is “dat je er alles mee kan bewijzen”. Dit wil vooral zeggen dat het niet voldoende is om systematisch cijfers te verzamelen, maar dat ze ook juist moeten kunnen geïnterpreteerd worden. Dit is mogelijks nog complexer dan ze verzamelen. Daarenboven geven cijfers enkel een zicht op datgene wat gemeten wordt. Wat buiten de scope van de statistisch uitgezette bakens valt, komt op dat moment niet in aanmerking voor interpretatie.

Een systematische verzameling en olijsting van kwalitatieve signalen wordt op dat moment een bruikbare aanvulling op de kwantitatieve gegevens. Het kan een aantal analyses uit cijfers bevestigen vanuit de praktijk, maar het kan ook een aantal inzichten bijbrengen die tot dan uit het vizier bleven.

Het gevaar is dat beleidsmakers op termijn het kwantitatieve OF het kwalitatieve materiaal eenzijdig zouden gebruiken. Een evenwichtig beleid is echter gebaseerd op beide.

8.1.2 Vijf stappen tot gebundeld signaleren

Om tot een systematische verzameling van signalen te komen zijn er 5 stappen nodig. De ervaring van de werkgroep wordt hiermee bevestigd door de literatuur hierrond:

1. Input genereren: hoe mensen motiveren om signalen door te geven, hoe commitment verkrijgen om in de organisatie hiermee aan de slag te gaan, hoe komen tot een eenvoudige, werkende procedure
2. Registreren: hoe registeren (via een webapplicatie, een accesbestand, een excelbestand of een boekje op de bureau) en er op letten dat dit een toegewezen taak is binnen de organisatie
3. Bundelen: Dit gebeurt in volledige groep. Alle signalen van de verschillende organisaties worden aan vier vragen onderworpen.
 - **Is het signaal duidelijk?** Begrijpt iedereen in de werkgroep hetzelfde? Moeten bepaalde zaken niet extra bevraagd (bij hogere overheden, koepelorganisaties, ...) of verduidelijkt worden?
 - **Is het signaal (h)erkend en gedeeld?** Kan iedereen in de werkgroep zich achter het knelpunt scharen? Vergt dit knelpunt een structurele, intersectorale aanpak (naar verder onderzoek, communicatie, ...)?
 - **Is het signaal goed geformuleerd?** Is het signaal neutraal en ondubbelzinnig geformuleerd? Wordt het vanuit een oprechte bekommernis geformuleerd? Wekt het niet de indruk dat één bepaalde organisatie geïmagineerd wordt?
 - **Is het signaal territoriaal?** (stad Gent of hoger, dus niet wijkgebonden)?

Op basis daarvan gebeurt er een selectie en een verdeling. Bepaalde signalen zullen niet opgenomen worden omdat ze niet duidelijk of (h)erkend zijn. Een aantal andere signalen zullen naar sectorale koepels (bvb. een Steunpunt Algemeen Welzijnswerk) of sectorale overleggen (bvb. van de Gentse Wijkgezondheidscentra) verwezen worden of naar andere lokale of regionale intersectorale structuren (bvb. Gezondheidsraad of GSIW). Na deze fase verdwijnen de namen van de organisaties die het signaal oorspronkelijk indienden en worden het gedeelde signalen van iedereen.

Tijdens de redactiefase worden alle signalen zoveel mogelijk inhoudelijke bijgestuurd. Signalen worden besproken met bevoegde diensten (VVSG, POD Maatschappelijke Integratie, Fedasil, ...) en externe experts (jurist, ...).

4. Communiceren: De bundel wordt dan breed verspreid door LSB als door de deelnemende organisaties. Er wordt zowel naar lokale organisaties en diensten, als naar hogere overheden en sectorale koepels gecommuniceerd. Communiceren gaat echter verder dan het verzenden van de bundels:
 - De deelnemende organisaties worden aangespoord om het materiaal mee op te nemen in hun eigen beleidsplannen.
 - Deelnemende organisaties worden aangespoord om signalen die sectoraal relevant zijn op niveau van het steunpunt of de koepel te brengen. Het feit dat de signalen ook door andere sectoren gedragen wordt, moet voor een sectoraal steunpunt een extra motivator zijn om dit verder aan te pakken.
 - Sectorale koepels buiten de deelnemende organisaties zullen aangeschreven worden en uitgenodigd worden om de signalen te bespreken. Op dat moment wordt er binnen de werkgroep bekeken wie dit best doet.
 - LSB zal bepaalde signalen ook naar hogere overheden communiceren.
 - Het LSB netwerk zal ertoe aangezet worden om signalen langs verschillende wegen te communiceren (bvb. zowel via LSB, als via de sectorale koepels)

5. Ageren en rapporteren (feedback): Ageren zal voornamelijk door de deelnemende organisaties en diensten gebeuren. Zij hebben met de signalenbundel ook een breed draagvlak om met hun signalen aan de slag te gaan. Jaarlijks nemen we de vermeldenswaardige resultaten van de actie op in een luik “feedback op de bundel van het vorige jaar”.
- LSB zal de deelnemende organisaties ondersteunen in het zoeken naar partners wanneer zij een project willen opstarten omtrent een bepaald signaal
 - LSB zal mee op zoek gaan naar draagvlak buiten de deelnemende organisaties (lokaal intersectoraal, provinciaal of hoger)
 - LSB zal de deelnemende organisaties ertoe aanzetten om evoluties in signalen te rapporteren

8.1.3 Wat vooraf ging

Het decreet betreffende lokaal sociaal beleid vraagt ieder openbaar bestuur om hiaten in het beleid op te sporen en deze signalen te verzamelen. Het meerjarenplan LSB Gent 2008-2013 zet dit om in de strategische keuze om signalen te verzamelen, te publiceren en op te volgen. De Gentse Centra Algemeen Welzijnswerk werken al een aantal jaar aan het systematisch verzamelen en ophoesten van beleidssignalen.

Sinds 2008 werden de krachten gebundeld en sindsdien bestaat er in de schoot van het Gentse LSB een werkgroep signaleren. Hierin bundelen momenteel 7 organisaties en diensten de krachten om tot gedeelde beleidssignalen (dus geen -aanbevelingen) te komen.

8.1.4 Work in progress

In 2010 werd een eerste Signalenbundel gepubliceerd door de werkgroep. Hierop kwam al heel wat reactie. Verschillende organisaties gingen al aan de slag met de Signalenbundel 2009.

We zullen dit honoreren door vanaf de Signalenbundel 2010 (publicatie april 2011) een luik “Feedback” op te nemen. Uit literatuur en de praktijk van de deelnemers blijkt immers dat feedback essentieel is, wil een organisatie zijn mensen/netwerk gemotiveerd houden om signalen te blijven doorgeven. Daarom willen we niet alleen jaarlijks signalen verzamelen en doorgeven, maar ook rapporteren over de inspanningen van organisaties en overheden om hiermee aan de slag te gaan.

Signalenbundels kunnen zo uitgroeien tot een document waar organisaties en diensten zich gaan op richten of naar verwijzen in hun eigen beleidsplanning.

8.2 Mogelijke actoren

- Wijkgezondheidscentra
- CAW Artevelde
- CAW Visserij
- JONG
- Intercultureel Netwerk Gent
- Samenlevingsopbouw Gent
- Straathoekwerk Gent
- Gezondheidsdienst Gent

- Welzijnsoverleg Regio Gent
- OCMW Gent
- ...

Deze lijst is niet-limitatief. hier zullen in de komende jaren ongetwijfeld organisaties bijkomen. Zo nam de Gentse Cel Armoedebestrijding de aanbeveling van de armoedeverenigingen in zijn armoederapport reeds op om “partner te worden in dit netwerk als katalysator voor de Verenigingen waar armen het woord nemen.”

We zullen echter voorrang geven aan het verder verbeteren van de kwaliteit van de signalen, eerder dan ongebreideld partners bij te zoeken. Het is wel onze ambitie om uit nog meer sectoren minstens één organisatie in dit verhaal te brengen. Dit zal de intersectorale gedragenheid van de signalen nog verhogen.

8.3 Doelstellingen/ambities

8.3.1 Consult

1. Organisaties ondersteunen in de opbouw of verdere uitdieping van hun expertise omtrent dit thema. Er is nood aan een eigen procedure om signalen te verzamelen binnen iedere partnerorganisatie. Deze procedure is bij iedere organisatie anders en vraagt telkens een andere aanpak.

8.3.2 Redactie

2. Jaarlijkse publicatie van bundel met nieuwe signalen en feedback op signalen van voorgaand jaar
3. Analyse: driejaarlijks “trendrapport” - “trendanalyse” (kan op de signalen - welke zijn groeidomeinen, verbeterdomeinen?, maar ook op de feedback - wat is er nu gebeurd?)

8.3.3 Ontwikkeling

4. De kwaliteit van de aangeleverde signalen moet jaarlijks omhoog (meer navraag bij experts, meer analyse, breder draagvlak door partners uit meer sectoren). Tijdens het bundelingsproces willen we meer externe experts betrekken (in de bundel 2010 werd reeds een jurist betrokken op en werd er heel wat navraag gedaan bij organisaties zoals VVSG, Fedasil, dienst Wonen, ...)
5. Uitbreiding van de groep, verbreding van het intersectorale draagvlak (Wijkwelzijnsoverleggen, Wijkgezondheidscentra, OCMW Gent, ...)
6. Van online tool om gebruikersgemak te verbeteren. Via een webapplicatie kan iedere deelnemende organisatie gemakkelijker signalen doorgeven, maar ook zicht krijgen op de signalen van anderen en de stand van zaken (in het kader van de feedbackrapporten) bijhouden
7. Netwerkopbouw (provincie Oost-Vlaanderen, ...)

8.3.4 Communicatie en rapportage

8. Jaarlijks signalenbundel naar directies van deelnemende organisaties
9. Jaarlijks signalenbundel naar relevante beleidsverantwoordelijken doorsturen: politieke en ambtelijke verantwoordelijken van lokale, provinciale, Vlaamse en Federale overheden, VVSG, POD Maatschappelijke Integratie, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, ...
10. Voorstelling van de signalenbundels op (intersectorale) netwerken: stuurgroep lokaal sociaal beleid, raad van bestuur Welzijnsoverleg Regio Gent, stuurgroep lokale preventie en veiligheid, Gezondheidsraad, VVSG, ...
11. Gerichtte communicatie van bepaalde signalen naar sleutelfiguren of -organisaties.
12. Jaarlijks rapportage van wat er met bepaalde signalen gebeurde

8.3.5 Verbreden van het netwerk

13. Organisaties, diensten en overheden overtuigen van het belang van LSB signalenbundels als aanvullend beleidsinstrument.
14. Studenten alert maken voor signalen en het belang hiervan in latere praktijk
15. Deelnemen aan studiedagen over het thema

9 Lerend netwerk LSB

9.1 Overlegstructuur

9.1.1 LSB overleg Stad OCMW

Het LSB Overleg Stad en OCMW komt zeswekelijkse bijeen en bestaat uit

- Cel Lokaal Sociaal Beleid (zie boven - 4 personen),
- Het departementshoofd Welzijn en bevolking Stad Gent,
- Directeuren Ouderenzorg en beleidsondersteuning sociale dienst van het OCMW,
- De directeur van de stedelijke gezondheidsdienst,
- De schepen voor sociaal beleid (of zijn kabinetmedewerker),
- De voorzitter van het OCMW (of zijn kabinetsmedewerker).

Het overleg adviseert en coördineert de Cel Lokaal Sociaal Beleid en de samenwerking tussen Stad en OCMW, stelt de agenda op van de stuurgroep en bereidt deze voor.

9.1.2 Stuurgroep LSB

Stuurgroep LSB komt driemaandelijks samen en bestaat uit

- De leden van LSB Overleg Stad en OCMW (10 personen)
- Vertegenwoordigers van de overlegfora (13)
- Coördinator WRG (1)

De stuurgroep adviseert de samenwerking inzake LSB (start, opvolging en evaluatie van speerpunten). De beslissingen zelf worden genomen in het College van burgemeester en schepenen en het Vast Bureau van het OCMW, eventueel in de gemeenteraad en OCMW-raad.

9.1.3 Overlegfora

De overlegfora in Gent worden binnen het Lokaal Sociaal Beleid gebruikt als klankbord voor de ontwikkeling en coördinatie van de thematische speerpunten. Vanuit de cel LSB houden we contact met deze overlegfora zodat er een samenhangend netwerk ontstaat dat als klankbord voor het welzijnsbeleid in Gent kan functioneren.

Overlegfora bestaan uit gelijkgerichte lokale (private en openbare) actoren (sectoraal, thematisch of doelgroepgericht). Ze komen maandelijks tot minimum jaarlijks bijeen en hebben een eigen agenda. Het Lokaal Sociaal Beleid is een (vast) agendapunt. De voorzitter wordt gekozen door de leden en vertegenwoordigt het forum in de stuurgroep LSB.

De overlegfora in het netwerk van Lokaal Sociaal Beleid spelen een cruciale rol. Zij zijn als het ware de vinger aan de pols binnen de verschillende deelsectoren van het welzijnsveld en signaleren het Lokaal Sociaal Beleid welke prioriteiten moeten gelegd worden. Ze zijn tevens de voedingsbodem om partners te vinden om concrete acties op te starten en voldoende intersectoraal te benaderen.

LSB programma 2011-2013

Beleidsthema	Overlegforum	Contactpersoon
Tewerkstelling	Gent Stad in Werking (GSIW)	Marieke Stubbe - Dienst Werk
Wonen	Overleg wonen welzijn	Simonne Auman - CAW Artevelde
Gezondheid	Gezondheidsraad	Jan De Maeseneer - Ugent
Kinderopvang	Lokaal overleg kinderopvang	Jan Peeters - Ugent
Personen met een handicap	Forum Personen met een Handicap (adviesraad + voorzieningen)	Luc De Baets - Adviesraad voor Personen met een handicap
Jongeren minderjarigen	Forum Jongeren	Lieve De Bosscher – vzw Jong
Juridische begeleiding	Forum Juridische begeleiding	Mieke Van Durme - CAW Artevelde
Etnisch culturele minderheden	AGORA	Nele De Kock - Integratiedienst
Personen met een kritisch inkomen	Forum Kritisch Inkomen	An-Sophie Hofman - Samenlevingsopbouw
Geletterdheid	Stuurgroep plan geletterdheid	Arwin de Wilde – Departement Onderwijs en Opvoeding – Stad Gent
Opvoedingsondersteuning	Lokaal overleg opvoedingsondersteuning Gent	Patricia Derdelinckx – Departement Onderwijs en opvoeding – Stad Gent
Onderwijs	Beleidsgroep onderwijs Gent	Eddy Van De Walle – Onderwijs Stad Gent
Ouderen	Forum ouderen	Jan De Clercq

De contactpersonen van deze overlegfora komen driemaandelijks samen in een overkoepelende stuurgroep. Deze stuurgroep wordt voorgezeten door de Schepen bevoegd voor Lokaal Sociaal Beleid en de voorzitter OCMW Gent. De stedelijke adviesraden zijn deelnemer van de overlegfora.

Overlegforum Kritisch Inkomen

Het overleg kritisch Inkomen komt ca 6 wekelijks samen onder voorzitterschap van de Gentse Overlegtafel. In het overlegforum worden de armoedeproblematieken en acties van het Lokaal Sociaal Beleid en de cel Armoedebestrijding besproken en opgevolgd.

Overlegforum Wonen-welzijn

Het overlegforum wonen-welzijn komt jaarlijks 2 keer samen. Thema's rond welzijn en wonen worden er geagendeerd. Het overleg wordt voorgezeten door CAW Artevelde en Woonfonds vzw.

Overlegforum tewerkstelling - Gent Stad in Werking

De Beleidsgroep van 'Gent, stad in werking', onder voorzitterschap van de bevoegde schepen(en), fungeert als Forum Lokaal Werkgelegenheidsbeleid en stuurt het hele beleidsproces inzake tewerkstelling aan. In werkgroepen worden beleidsthema's verder uitgediept en projectvoorstellen uitgewerkt. Met tal van projecten wil 'Gent, stad in werking' concreet gestalte geven aan het uitgestippelde beleid en resultaten boeken in het veld.

Overlegforum Ethnisch culturele minderheden - Stedelijke integratiedienst – Agora

In 2011 zal Agora werk maken van een jaaractieplan rond het thema gelijkwaardige kansen. Daarin zullen volgende acties aan bod komen : Nieuw Vlaams Talent, Meetingpoints, Gent, stad van de gelijke kansen: een job voor elk talent, dag tegen racisme Agora wordt gedragen door de Stedelijke Integratiedienst en de allochtone zelforganisaties en komt op regelmatige basis samen. In 2011 organiseert AGORA ook een laagdrempelige inforeeks 'Recht op Weten' voor mensen met een laag inkomen. Verschillende thema's zoals energie, wonen, vrije tijd, onderwijs, gezondheid en bewust verbruiken komen hierin aan bod.

Overlegforum Juridische begeleiding

Het forum Juridische begeleiding zal komende jaren blijven samenkomen. Het gemeenschappelijke aan dit overleg is de confrontatie van sociale en juridische thema's. Op die manier zijn er ook heel wat linken te maken met andere overlegfora. Een minimale opvolging van LSB (projecten en vragen vanuit LSB structuur naar forum en omgekeerd) is dus vereist. Hiervoor komt het forum minimaal 1/jaar samen. Afhankelijk van de agenda kan er ook ad-hoc samengekomen worden tot max 4 keer per jaar. Belangrijke thema's zijn schulden en ontslagmanagement van ex-en (gevangenis, psychiatrie). Deelnemers wijzen ook op het belang van netwerking en kennisdeling.

Overlegforum personen met een handicap

Het forum personen met een handicap zal als klankbordgroep blijven samenkomen. De link met de stedelijke adviesraad voor personen met een handicap is steeds verzekerd via een vertegenwoordiger die zowel in het forum als de adviesraad zetelt. De informatiedoorstroming naar de voorzieningen zal een werkpunt worden voor de komende jaren. Het is niet evident de voorzieningen, die in een specifieke omkadering (oa financiering) en logica ingebed zijn te

betrekken. De sector zal steeds ruim uitgenodigd worden, maar de focus zal meer op informatieuitwisseling liggen dan op input.

Overlegforum Gezondheid

De Gentse Gezondheidsraad is het forum bij uitstek om in het LSB-netwerk te blijven betrekken.

De Gezondheidsraad beoogt namelijk het overleg en de samenwerking tussen de gezondheidsactoren onderling alsook met de openbare besturen Stad en OCMW Gent verder te optimaliseren en acties op elkaar af te stemmen in functie van een integraal stedelijk Gents gezondheidsbeleid. Dit gezondheidsbeleid heeft als voornaamste finaliteit het verbeteren van de gezondheid van de Gentenaars door een betere samenwerking binnen de gezondheidszorg en het verbeteren van de ongelijke toegang tot de zorg en gezondheidsbevorderende initiatieven.

De Gezondheidsraad streeft continu naar een representatieve vertegenwoordiging van de gezondheidssector en bestaat uit een Dagelijks Bestuur, een Algemene Vergadering en een aantal Werkgroepen.

Overlegforum Kinderopvang

Het Lokaal Overleg Kinderopvang is een structureel overleg dat een stem geeft aan alle betrokken partners op het veld van de kinderopvang. Dit zijn uiteraard de zelfstandige en gesubsidieerde kinderopvang, maar ook de scholen, ouders, het jeugdwerk, het gemeente- en OCMW bestuur, enz. Op de agenda staan uitbreidingsrondes, nieuws uit de sector en uit Gent, nieuwe maatschappelijke tendensen, knelpunten en opportuniteiten, ... De stand van zaken en evolutie van het Gentse Lokaal Sociaal Beleid wordt op regelmatige basis geagendeerd. Dit overleg komt tweemaandelijks samen en is het best geplaatst om binnen het LSB netwerk te blijven fungeren.

Stuurgroep onderwijs

Beleidsgroep Onderwijs Gent (BOG) komt tweemaandelijks bijeen onder voorzitterschap van de schepen van Onderwijs en Opvoeding van de Stad Gent . De beleidsgroep is belast met de volgende bevoegdheden: een netoverschrijdend overleg en probleemoplossende werking; de uitwerking van beleidsvisies, verklaringen, adviezen en aanbevelingen, in het bijzonder bij de opmaak van het onderwijsplan zoals voorzien in het decreet en ten aanzien van concrete projecten, los van de financiële ondersteuning; de oprichting en samenstelling van de thematische en regionale (desgevallend niveaugebonden) commissies.

Lokaal Overleg Opvoedingsondersteuning Gent

LOOGent is een structureel overleg dat een stem geeft aan alle betrokken partners opvoedingsondersteuning. Doelstellingen van het overleg zijn netwerken, inventariseren van noden opvoedingsondersteuning en het faciliteren van samenwerking. Dit overleg komt tweemaandelijks samen en is het best geplaatst om binnen het LSB netwerk te fungeren gezien de vereiste decretale verankering van opvoedingsondersteuning binnen Lokaal Sociaal Beleid.

Stuurgroep Plan Geletterdheid

De Stuurgroep GPG is een structureel overleg dat de belangrijkste partners uit het geletterdheidveld (onderwijs, werk, welzijn) samenbrengt. De stuurgroep geeft vorm aan het Gentse beleid. In werkgroepen worden beleidsthema's verder uitgediept en projectvoorstellen uitgewerkt. Belangrijk zijn netwerkvorming, faciliteren van samenwerking en uitwisselen van kennis en good practices. Prioriteiten zijn een lokale vertaling van het Vlaamse beleid uitwerken, knelpunten in kaart brengen en opportuniteiten opsporen.

Minderjarigen/jongeren

Het forum Bijstand en bescherming aan minderjarigen en het forum Dienstverlening aan jongeren en jongvolwassenen worden samengevoegd tot het forum Jongeren. De voorbije jaren kwamen de twee fora al geregeld samen, waardoor een formele samenvoeging een logische volgende stap is. In het verleden werd er reeds aan de opbouw van het project Bruggen na(ar) 18 gewerkt. In de toekomst zal onder andere vanuit de LSB signalenbundel bekeken worden wat voor deze doelgroepen belangrijke signalen zijn. Van daaruit kunnen haalbare actiepunten, projecten, ... gedistilleerd worden om vervolgens een breder netwerk van partners er bij te betrekken.

Ouderen

Het forum ouderen zal als klankbordgroep blijven samenkomen. De link met de stedelijke seniorenraad is steeds verzekerd via een vertegenwoordiger die zowel in het forum als de seniorenraad zetelt. De afstemming met het Overlegplatform Intramuraal, dat de Gentse voorzieningen samenbrengt en getrokken wordt door OCMW Gent, wordt het werkpunt voor de volgende jaren. Wanneer dit overleg op volle toeren draait, zal het niet evident meer zijn voor de voorzieningen, die in een specifieke omkadering (onder andere financiering) en logica ingebed zijn, om deel te blijven uitmaken van het forum. Op dat moment zal, in overleg tussen het forum en het overlegplatform gekeken worden welke weg het beste kan gevolgd worden in de toekomst.

9.2 Sociale Trefdagen

Zowel in 2009 als in 2010 organiseerde de cel Lokaal Sociaal Beleid in dit kader een ontmoetings- en uitwisselingsdag. Het uiteindelijke doel van de Sociale Trefdagen is het verder toegankelijk maken van de sociale grondrechten en dit met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare of kansarme Gentenaars. We willen intermediairen samenbrengen en informeren over bepaalde relevante thema's, nieuwe ideeën en inspiratie laten opdoen, uitwisselen en discussiëren over en werken aan acties, ... De sociale trefdagen gelden in dat opzicht als motor voor netwerking, discussie en verbetering. Ze straalden ook uit tot ver buiten de grenzen van Gent.

Het is onze ambitie om de functies van de eerste twee Sociale Trefdagen te behouden en de Sociale Trefdagen verder te ontwikkelen tot een merk binnen het sociale werkveld. Onze verpakking willen we wel steeds bijsturen zodat het uitdagend en aantrekkelijk blijft om naar de sociale trefdag te komen.

9.3 Website en nieuwsbrief

Een website is een belangrijk ondersteuningsmiddel voor het netwerk lokaal sociaal beleid. Het is de plek waar informatie en kennis kan gedeeld worden. Transparante informatieoverdracht verbreedt immers het draagvlak van lokaal sociaal beleid in zijn geheel. In onze visie en ambitie is de website een portaal waar info circuleert en gedeeld wordt.

9.4 De Cel LSB

Cel Lokaal Sociaal Beleid komt wekelijks tot maandelijkse bijeen. Ze bestaat uit 4 personen (2 stadsambtenaren, 1 OCMW-ambtenaar, 1 werknemer WRG). De Cel Lokaal Sociaal Beleid staat in voor

- De initiatie, ontwikkeling, begeleiding en opvolging van de speerpunten. Zij doet hiervoor een beroep op de overlegfora die als klankbordgroep kunnen functioneren en legt contacten en linken met lokale actoren (horizontale functie).
- De doorstroom van signalen, informatie (rapportering), advies en beslissingen tussen de verschillende organen inclusief betrokken schepenen (verticale functie).