

Z

BUN

E

DEI

L

A

Z

20

E

I

14

S



Intercultureel Network Gent v.z.w.



Inhoud

Inhoud	3
Verandering begint bij verwondering	6
Signalenbundel 2014	8
Wonen	8
Controle geschikt maken van woningen	8
Feitelijke leegstand in kaart!	8
Decentraal aanbod Huurdersbond?	9
'Goedkopere' koop- en huurwoningen zijn schaars en té duur	9
Ongezonde en onveilige woningen	9
Uitbuiting op de woningmarkt geeft aanleiding tot creatieve overlevingsstrategieën... ..	10
Discriminatie	11
Wachlijsten voor de toekenning van sociale woningen	11
Late toekenning sociale woningen	12
Samenwonen met vervangingsinkomen wordt ontraden	12
Klachten over WoninGent	13
Thuisloosheid	14
Stijgende vraag naar onderdak	14
Opvangcentra niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers	14
Financieel	14
Vervangingsinkomens te laag	14
Geen zakgeld voor mensen met een enkelband	15
Een inkomen net boven het vervangingsinkomen?.. pech!	15
Wachten op schuldbemiddeling of -beheer	16
Kwetsbare mensen lopen toekenning van studie- en schooltoelages vaak mis!	16
Gezondheid	16
Geen armoedebestrijding zonder degelijk inkomen	16
Dringende medische zorg geen basisrecht?	17
Medische kaart stimuleert ge- en misbruik van sterkere medicatie	17
Geen recht op maatschappelijke dienstverlening brengt volksgezondheid in gevaar	17
Geen recht op maatschappelijke dienstverlening leidt tot schrijnende situaties voor kinderen	18
Tandartsen en specialisten niet (volledig) geconventioneerd	17
Psychische problemen	19
GGZ & justitie kunnen inzichten van het eerstelijnswork beter benutten.	19
Geestelijke gezondheidszorg niet voor iedereen	19
Omgeving cliënt informeren en betrekken	21
Wachlijsten MOBILteams	21
Verslaving	21
De uitsluitingscriteria van de verslavingszorg	21
Toename van verslavingsproblemen bij jongeren	22
Zorgaanbod	22
Waar is het eerstelijnswork naartoe?	22
Appél op Algemeen Welzijnswerk en eerstelijnszorg vergroot	22

Nuldelijnsdienstverlening voor IEM?	22
Oók hulpverleners shoppen	23
Groepen verdringen elkaar in de Inloopcentra.....	23
Ontoegankelijkheid volwassenenzorg	23
Tekort aan ambulante vervolgbegeleiding na verblijf in een opvangcentrum.....	24
Verhuisdraagkracht gevraagd!	24
Het warm water (her)uitvinden via ‘innovatieve’ projecten?	24
Afbouw residentiële opvang voor jonge kinderen.....	24
Tekort aan opvangmogelijkheden aan huis voor mensen met een mentale handicap, die verlengd minderjarig zijn.....	25
Vorbereide nazorg ter re-integratie van (ex)gedetineerden?	25
Sociaal netwerk	25
Meer zorg voor natuurlijke netwerken	25
Sociale zekerheid.....	26
Attesten verloren? Erkenning en rechten kwijt!.....	26
Verplichte aanvullende mutualiteitbijdrage voor gedetineerden.	26
Taal & communicatie.....	26
Taalstimulering voor kinderen met Turkse en IEM-ouders	26
De tendens om sociaal tolken af te bouwen.....	26
Een tolk bij FOD sociale zekerheid	27
Bijzondere Jeugdzorg werking onduidelijk.....	27
Onderwijs	28
Aantal kansarme en Slowaakse leerlingen in het buitengewoon onderwijs.....	28
Lesgeven aan kansarme kinderen en jongeren.....	28
Uitgesloten voor schooltoelagen en door het Sociaal Steunfonds.....	28
Het project brugfiguren is onmisbaar	29
Sommige kinderen raken niet ingeschreven in een school	29
Wat met leerlingen die blijven spijbelen?.....	29
Stageplaatsen gezocht.....	30
Ondersteuningnood van ouders met een kind die de stap zet naar het buitengewoon secundair onderwijs	30
Vrije tijd	30
Sommige mensen met een verblijfsstatuut kunnen door het verrichten van vrijwilligerswerk de wet overtreden.	30
Vrije tijd voor mensen zonder papieren?.....	31
Juridisch.....	31
Het recht op kwaliteitsvolle en betaalbare juridische dienstverlening komt in het gedrang.....	31
De regelgeving rond langdurig verblijf in het buitenland voor niet-Belgen is ondoorzichtig en ingewikkeld.	31
Traagheid en logheid van justitie	32
Kinderen zonder kids ID kunnen gedetineerde ouder niet zien	32
Justitieassistenten	32
De moeilijke communicatie met schuldbemiddelaars.....	32
Wachten op een antwoord op een regularisatie-aanvraag van 2009	33
Geweld.....	33
Minderheidsgroepen hebben vooroordelen tegenover elkaar	33

Kinderen slachtoffer van kinderprostitutie.....	33
Omgaan met intra-familiaal geweld bij mensen met een migratieachtergrond.....	33
Onvrede dienstverlening.....	34
Politie en postbode zijn belangrijke lokale aanspreekpunten.....	34
De lijnen van het openbaar vervoer in Gent zijn niet gemakkelijk en vlot georganiseerd	34
Participatief beleid?	34
Werk	35
Discriminatie door interim-bureaus.....	35
Het onduidelijk (nep)zelfstandigenstatuut	35
Het begeleiden van jongeren naar werk.....	35
Besluitend.....	37
Brief van dikke Freddy.....	38
Bijlage 1 Artikel Garant.....	41
Bijlage 2: artikel VVSG Lokaal	46
Contactgegevens	48
Dank.....	49
Contact bij de Cel Lokaal Welzijnsbeleid.....	50

Verandering begint bij verwondering

Voor u ligt de nieuwe signalenbundel 2014. Een open uitnodiging tot dialoog en samenwerking aan oplossingen die het verschil maken voor de burgers van Gent. Een belangrijke tool van het Lokaal Welzijnsbeleid Gent. Een product van intersectorale samenwerking in Gent. Een werkdocument voor lokale en bovenlokale, private en publieke beleidsontwikkeling.

De bundel biedt een kijk op wat ervoor zorgt dat Gentse burgers niet uit de problemen geraken. De praktijkwerkers die dagelijks met deze mensen werken, hebben daarop het beste zicht. Daarom ontwikkelden we deze signalenprocedure voor terugkerende persoons- en situatieoverstijgende problemen die door praktijkwerkers of cliënten worden opgemerkt en die structurele oplossingen vragen over sectoren heen. Deze procedure doorloopt verschillende fasen: honderden geëngageerde welzijnswerkers brachten signalen aan, de signaalcoördinatoren verzamelden deze en toetsten ze bij elkaar af. Daarna maakten ze een analyse die we vandaag bij u brengen (voor meer info over de fases zie www.beleidssignalen.be). Zo herleiden we 1 signaal van 1 praktijkwerker tot een breed gedragen collectief signaal. We beschrijven fenomenen die niet in cijfers te vatten zijn op een kwalitatieve en ervaringsgerichte manier.

Zo'n werk kun je niet alleen !

Dit gebeurt vanuit een partnerschap met verschillende organisaties en evenzoveel signaalcoördinatoren: het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk, De Sloep, de Gezondheidsdienst, Intercultureel Netwerk Gent, JONG, KRAS, het OCMW, de Dienst Straathoekwerk, Samenlevingsopbouw Gent, het Steunpunt Leerrecht- en Leerplichtbegeleiding, de Wijkgezondheidscentra en Welzijnsoverleg Regio Gent.

De signalen gaan over onvolkomenheden in de dagelijks gang van zaken, onvolkomenheden in de wet- of regelgeving, afstemmingsproblemen tussen verschillende betrokkenen, risicogroepen, gebrek aan informatie enz. Ze zijn inhoudelijk ingedeeld per thema.

'Laten we er samen een lap op geven'

Met de oplevering van deze bundel maken we de overstap naar het nemen van beleidsbeslissingen en het ondernemen van acties. We hopen dan ook dat u helpt om de signalen levendig te houden. Neem ze mee naar de juiste tafels waar ze niet enkel de nodige aandacht, maar zelfs (een stukje van de) oplossing krijgen.

De signalenbundel is een intersectoraal instrument voor 'gedeeld' beleid dat aanleiding moet geven tot (nieuwe) gezamenlijke beleidsontwikkelingen en tot het verhogen van de toegankelijkheid van de sociale grondrechten en basisvoorzieningen voor allen.

De werkgroep hoopt op een constructieve dialoog tussen betrokken actoren. Laten we samen de problemen, ideeën en projecten verder verkennen om eraan tegemoet te komen en ons engageren om ermee aan de slag te gaan. Verandering begint immers bij verwondering.

Oproep !

Heeft u een signaal opgepikt ? Laat ons dan weten wat er met het signaal gebeurt. Zo kunnen we zorgen voor een terugkoppeling naar de aanbrengrers van de signalen.

Alvast veel lees- en opvolgplezier en hartelijk bedankt voor de samenwerking,

Sylvie Lambrechts en Michèle Van Elslander
michele.van.elslander@wrg.be

Signalenbundel 2014

Wonen

Effect van controle op woonkwaliteit op huurder

Het is positief dat de Stad Gent de woonkwaliteit binnen de stad wil waarborgen en hiertoe het aantal kwalitatieve huurwoningen wil verhogen. Een neveneffect van de kwaliteitscontroles van de inspectie van de stad is echter de inkrimping van de betaalbare en voor kansarme huurders toegankelijke huurmarkt. Bij (dreigende) ongeschikt of onbewoonbaarheidsverklaringen komt de kansarme huurder vaak op straat te staan. Het huis wordt verkocht omdat de eigenaar de renovaties (financieel) niet ziet zitten, wordt verhuurd aan studenten of wordt na renovatie verhuurd aan een hogere prijs.

Huurders met beperkt budget en mogelijkheden zijn vaak niet bereid om met hun klacht(en) over slechte woonomstandigheden stappen te ondernemen uit schrik om zonder woning te eindigen (zie signalenbundel 2011, signaal op p. 9).

Kwaliteitscontrole -> ongeschiktheids-/ onbewoonbaarheidsverklaring ->

- 1) verhuur aan studenten-> huurder komt op straat te staan;
- 2) verkoop van de woning-> huurder komt op straat te staan;
- 3) verbeteringswerken> huurder kan blijven in de woning wonen terwijl de eigenaar de verbeteringswerken uitvoert. Sommige eigenaars blijken deze nodeloos te rekken. De huurder kan enkel hopen dat de huur niet opslaat.

Feitelijke leegstand in kaart!

In een tijd waar de woningschaarste groot is, telt Gent een groot aantal leegstaande woningen. Feitelijke leegstandscijfers liggen veel hoger dan de officiële leegstand voor de Stad Gent in het leegstandregister van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (230 in 2013). Een realistisch beeld op de leegstand van woningen in Gent zou een goed vertrekpunt zijn voor een goed woonbeleid. Het melden van leegstand kan nog veel meer gebeuren. Dit door burgers, wijkagenten, hulpverleners en actiegroepen aan het Meldpunt Leegstand: leegstand@gent.be of 092667619. (zie signalenbundel 2011, signaal op p. 10)

Decentraal aanbod Huurdersbond?

De Huurdersbond levert voor burgers zeer waardevol werk. Voor een aantal doelgroepen is de werking van de Huurdersbond niet laagdrempelig georganiseerd: het aanbod is niet gratis en niet gedecentraliseerd (bv via antenneposten in verschillende wijken). Het is immers voor de dienst- en hulpverlening niet evident om mensen vanuit andere Gentse wijken toe te leiden naar een ledenorganisatie, gevestigd in Sint- Amandsberg.

“Goedkopere” koop- en huurwoningen zijn schaars én té duur

1) Er is een tekort aan kwaliteitsvolle, betaalbare en verwarmbare koop- en huurwoningen. Er is een slechte prijs/kwaliteit verhouding van de goedkopere woningen. In de 13 centrumsteden is de prijs voor een appartement het hoogst in Gent. De gemiddelde prijs bedraagt meer dan 200.000 €. Dit is 5000€ meer dan het gemiddelde. Ook de prijs voor een woonhuis is het sterkst gestegen in Gent. Op tien jaar tijd dient er 2,5 tot 3 maal meer betaald te worden. De totale uitgave van het gezin voor wonen bedraagt voor bijna 1 op de 4 Gentenaren meer dan 30 procent van het gezinsinkomen in 2011. Bij bijna 40 procent van de huurders gaat meer dan 30 procent van het gezinsinkomen naar de woonkost. Meer dan 8,5 procent van de Gentse inwoners had in het jaar 2011 problemen om de woonkosten te betalen (zie stadsmonitor 2011 van de Vlaamse Overheid, www.thuisindestad.be).

2) Mensen met een laag inkomen zijn niet in staat een eigendom te verwerven. Hierdoor hebben zij niet enkel minder kans op een betaalbare, kwalitatieve woning, maar worden zij tegelijk uitgesloten van de mogelijkheid om via het afbetalen van een huis deze vorm van sociale zekerheid uit te bouwen, voor zichzelf en hun kinderen.

Voorbeeld: Huisvesting vinden voor jongeren die begeleid zelfstandig willen wonen is bijna onmogelijk. Studentenkamers komen niet in aanmerking aangezien de jongere er zich niet kan laten domiciliëren.

Voorbeeld: Mensen met een beperkt budget succesvol toeleiden naar de private woonmarkt met het oog op kwalitatieve, betaalbare huisvesting, is een illusie. Er is nood aan ondersteuning van burgers én hulpverleners in de zoektocht naar een betaalbare woning (zie signalenbundel 2011 signaal p. 14)

Ongezonde en onveilige woningen

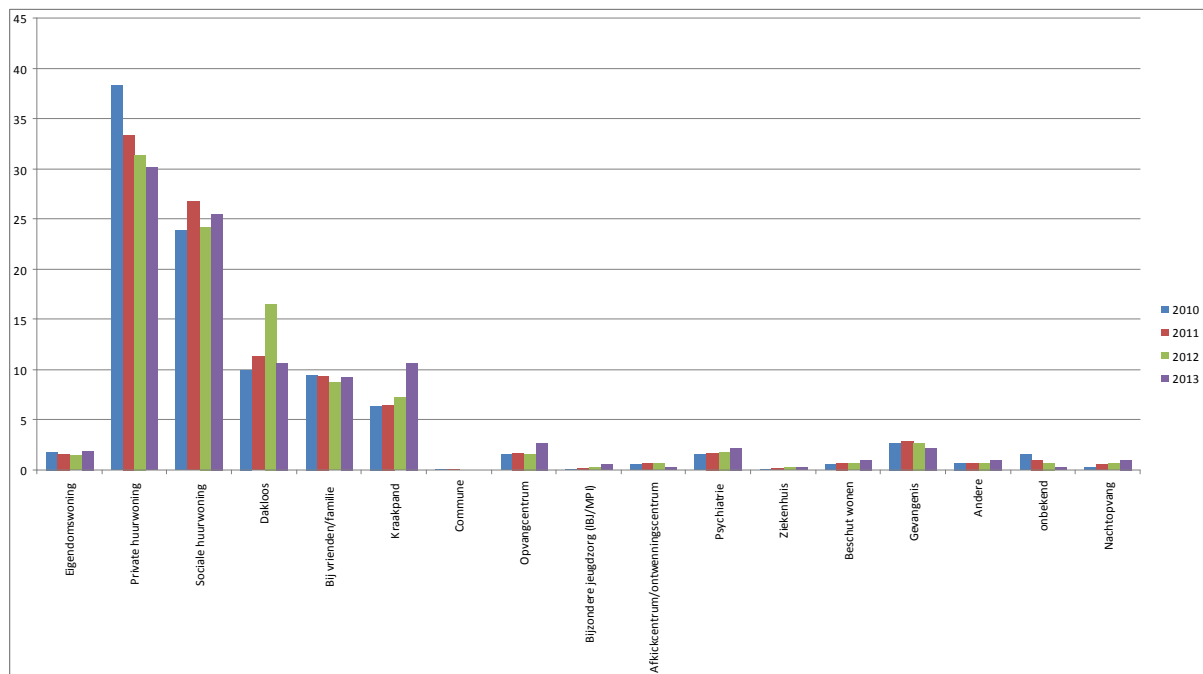
Er zijn veel ongezonde en onveilige woningen op de particuliere dure private huurmarkt. Gemiddeld 22,2% van de Gentse inwoners geeft aan te leven in een woning met een gebrek aan elementair comfort, één of meerdere structurele problemen of een gebrek aan ruimte. Gent heeft minder woningen met een middelmatig en groot comfort dan de andere centrumsteden (zie stadsmonitor 2011 van de Vlaamse Overheid, www.thuisindestad.be).

Uitbuiting op de woningmarkt geeft aanleiding tot creatieve overlevingsstrategieën

De krapte op de woningmarkt brengt het ontstaan van creatieve overlevingsstrategieën met zich mee. Een zelf opgetrokken barak, een tentje, een mobilhome of een kraakpand (al dan niet afgewisseld met nachtopvang of een afgehuurde matras), is een structurele en creatieve oplossing/ overlevingsstrategie van en voor die mensen die een woonkost niet kunnen, en in enkele gevallen niet willen, betalen en/ of niet de juiste verblijfsdocumenten hebben. Deze mensen leven al te vaak in moeilijke leefomstandigheden.

Steeds méér kwetsbare mensen worden uitgesloten van de private huurmarkt. Minder mensen hebben een feitelijke verblijfplaats in een private huurwoning, en meer mensen komen terecht in kraakpanden, opvangcentra, nachtopvang en dakloosheid,

Schema: feitelijke verblijfplaats van de gasten van Straathoekwerk



De krapte op de woningmarkt effent tegelijk het pad voor eigenaars met weinig scrupules om onverantwoorde woongelegenheden te verhuren, al dan niet aan woekerprijzen.

Casus: een man betaalt 500€ per maand voor niets meer dan een bed dat hij van 20u tot 8u mag beslapen.

Casus: een koppel besliste, wegens tekort aan middelen, om hun woning vol te leggen met matrassen en aan matrassenverhuur te doen: 150€ per maand. Met dit geld kan het koppel dan zelf ruimschoots rondkomen en een andere woning afbetalen.

Discriminatie

Er is ontzettend veel discriminatie op de private huurmarkt. Cijfers van het Interfederale Gelijke Kansencentrum en praktijktesten wijzen op een significante toename.

Casus: Etnisch-culturele minderheden in Antwerpen worden systematisch minder gediscrimineerd dan in Gent. Eerste generatie migranten worden in Antwerpen door één op acht verhuurders gediscrimineerd, terwijl dit in Gent zelfs één op vijf is. Voor tweede generatie migranten is dit respectievelijk één op tien en één op zes.

Schema uit 'Het not-in-my-property-syndroom'. Etnische discriminatie op de huisvestingsmarkt. Koen Van der Bracht en Bart Van de Putte, UGent, Vakgroep Sociologie, 2013:

Tabel 4.4. Aantal en percentage directe discriminatie bij eerste en tweede generatie migranten in Antwerpen en Gent, naar stad

Eerste generatie	#	%
Antwerpen	45	12.6%
Gent	46	20.6%
Tweede generatie	#	%
Antwerpen	34	9.5%
Gent	37	16.6%

Wachlijsten voor de toekenning van sociale woningen

Huurders kennen een armoederisico dat driemaal zo hoog is als dat van eigenaars, nl. 33,1% versus 8,8%. De sociale woonmarkt kan hier een antwoord op bieden. Voor velen is de sociale woonmarkt de enige mogelijkheid om hun recht op een behoorlijke huisvesting waar te maken, maar...

- Het aanbod van de sociale woningen voldoet niet aan de vraag. Tussen 2010 en 2012 was er een stijging in vraag van 12 % (van unieke kandidaat-huurders ingeschreven op de wachlijsten van de sociale huisvestingsmaatschappijen) in Vlaanderen.
- De Gentse wachttijden (1069 dagen in 2012) zijn veel langer dan de gemiddelde wachttijden in Vlaanderen (965 dagen) of Oost-Vlaanderen (951 dagen). De Gentse wachttijden lopen ook jaar na jaar op (cijfermateriaal uit de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen).
- Indien de burger er expliciet naar vraagt kan een huisvestingsmaatschappij de cliënt bij alle andere huisvestingsmaatschappijen tegelijk inschrijven. Dit is te weinig geweten waardoor de burger zich apart gaat inschrijven bij de verschillende maatschappijen.

- Mensen zijn om tal van redenen niet op de hoogte van de actualisatie van wachtlijsten, waardoor ze uit de boot vallen. Hierdoor ontlopen velen niet enkel een sociale woning mis, maar ook de huursubsidie waar zij recht op hebben.

Toelichting:

- Bij de inschrijving in een sociale huisvestingsmaatschappij of sociaal verhuurkantoor dient de kandidaat-huurder bij diverse diensten tal van documenten te verzamelen om hun kandidaat-dossier in orde te brengen. Sociale huisvestingsmaatschappijen kunnen nochtans heel wat van deze documenten opvragen via de kruispuntbank. Dit zou de administratieve last bij de kandidaat-huurder verminderen.
- Tweejaarlijks worden wachtlijsten bij de sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren geactualiseerd. Daarbij worden ook een aantal documenten gevraagd zoals bv. aanslagbiljet personenbelasting en gezinssamenstelling. De cliënten dienen bijgevolg om de twee jaar te bevestigen dat ze op de wachtlijsten wensen te blijven staan. Indien zij de brief die door de huisvestingsmaatschappijen naar het domicilieadres is opgestuurd, niet beantwoorden (omdat ze zijn verhuisd of om een andere reden de brief niet hebben ontvangen, kunnen lezen of verstaan) worden zij van de lijst geschrapt, zonder dat zij zich hiervan bewust zijn.
- Omdat veel mensen lang moeten wachten op een sociale woning en zij ondertussen een te dure woning huren, is de huursubsidie in het leven geroepen. Wie langer dan 4 jaar op de wachtlijst staat, heeft recht op zo een huursubsidie om de huurkost op de private woonmarkt te helpen betalen, maar mensen die (onbewust) geschrapt werden lopen deze mis.

Late toekenning sociale woningen

Er is geregeld een late melding van de toekenning van een sociale woning, waardoor mensen een aantal maanden dubbele huur moeten betalen. Dit omdat de huidige huurwoning van de cliënt niet tijdig kan opgezegd worden waardoor dubbele huur vermeden kan worden.

Samenwonen met vervangingsinkomen wordt ontmoedigd

“Samenhuizen” is een groeiende trend. De hoge huurprijzen en het krimpende huuraanbod zorgen ervoor dat steeds meer mensen samen een woning huren. Ook vanuit sociaal, ecologisch en praktisch vlak wint samenhuizen meer en meer aan belang, zowel bij de middenklasse, gepensioneerden als bij mensen met beperkte inkomens. Vooral bij deze laatste categorie van mensen knelt vaak het schoentje, meer bepaald bij mensen die leven van een vervangingsinkomen. Dit omdat de wetgeving rond het vervangingsinkomen niet is afgestemd op samenhuizen. Dit betekent concreet dat mensen met een vervangingsinkomen die samenhuizen worden beschouwd als ‘samenwonend’ in plaats van alleenstaand waardoor ze een deel van hun uitkering verliezen. Het inkomensbedrag gekoppeld aan het "samenwonend" statuut in de sociale beschermingsstelsels vormt een rem op het solidair samenwonen, dat voor maatschappelijk kwetsbare personen zowel vanuit financieel als vanuit sociaal oogpunt nochtans onontbeerlijk is.

De sociale bescherming is nochtans een basisrecht voor iedereen, maar beschermt dus niet iedereen evengoed. Het gaat dan vaak net om die mensen die een oplossing proberen te vinden voor hun precare situatie. Tijd om de sociale bescherming dus te versterken, want het statuut van samenwonenden houdt, in vergelijking met dat van alleenstaanden, lagere uitkeringen in. Dit werkt ontradend voor gezinsvorming, familiale solidariteit- door volwassen kinderen of bejaarde ouders in huis te nemen- en andere vormen van solidair samenleven of groepswonen. Kortom: sommige mensen zijn onvoldoende beschermd. Tegelijk moedigt deze wetgeving aan om 'grotere' sociale woningen onnodig te laten leegstaan.

Voorbeeld: Een OCMW kent aan samenhuizers geen leefloon als alleenstaande toe.

Voorbeeld: Ouderen die in een groepwoningproject wonen verliezen een deel van hun pensioen.

Casus: burger: "We waren zo stom om toch te willen samenwonen, om een normaal, menswaardig leven als koppel te kunnen leiden. Door het statuut als samenwonende aan te vragen verloren we beiden ongeveer 400 euro. De hele tijd een onzeker bestaan leiden, is alleen al voor de zenuwen onmogelijk. Over elke factuur maak je ruzie ... Het hele financiële gedoe betekende het einde van onze relatie. Nu weet ik dat ik nooit meer officieel een koppel zal vormen omdat de Directie Generaal Personen met een Handicap een percentage voor samenwonenden hanteert, en je dus beter officieel alleen kunt blijven wonen."

Klachten over WoninGent

Verschillende klachten over de huisvestingsmaatschappij WoninGent:

1) Kwaliteit/staat van de woningen

- Vochtproblemen, verwaarloosde woning, herstellingen laten op zich wachten of duren te lang waardoor mensen in niet evidente leefomstandigheden wonen (geluidsoverlast, geen natuurlijk licht wegens beschermingsdoeken,...).

2) Communicatieprobleem:

- Hoe een klacht neerleggen? Betwistingen kunnen enkel nog schriftelijk.
- Onduidelijke facturen geven te weinig informatie
- Laattijdige en incorrecte facturen
- Geen communicatie bij renovatie: huurder blijft in het ongewisse

-> Veel problemen kunnen vermeden worden door een goede communicatie.

3) Inschrijvingen voor WoninGent kunnen niet via de woonwinkels.

De woonwinkel ondersteunt in uitzonderlijke situaties de burger bij inschrijvingen. Dit kan voor alle sociale huisvestingsinitiatieven, behalve voor WoninGent. Mensen moeten naar de Kikvorsstraat gaan om zich in te schrijven. Niet altijd evident voor mensen die niet mobiel zijn.

Casus: een parlofoon werkt niet meer, iemand komt er even naar kijken, 1 jaar later volgt de factuur. Dit is een factuur zonder details: wat zijn werkuren? Er staat geen enkele uitleg bij. De cliënt vraagt uitleg samen met een professionele medewerker uit de wijk, een

aanmaningsbrief volgt voor een veel kleiner bedrag. Er is enkel schriftelijk contact tussen de cliënt en WoninGent mogelijk, geen persoonlijk (noch telefonisch, noch persoonlijk).

Thuisloosheid

Stijgende vraag naar onderdak

Er is een stijgend aantal daklozen, mensen die niet weten waar te overnachten. Er zijn véél meer dak- en thuislozen dan de Gentse cijfers (van nacht- en winteropvang en CAW) weergeven. Politici beroepen zich op het aantal weigeringen bij de nachtopvang (wegens volzette bedden) om te stellen dat het probleem van mensen die geen overnachting vinden in Gent meevalt. In deze cijfers wordt echter geen rekening gehouden met het feit dat heel wat daklozen niet meer proberen in te bellen als ze horen ,van een lotgenoot, dat alle bedden volzet zijn. Lange tijd was het inbellen om 22u15 problematisch wegens overvolle lijn waardoor geen connectie. Vele burgers gaven het op om nog te proberen. Er is tevens een kleine groep thuislozen die (vaak vanuit psychische problematiek) achterdochtig zijn en geen enkele vorm van hulpverlening aanvragen. Voor deze mensen zijn er niet altijd voldoende slaapzakken en (dons)dekens beschikbaar om uit te delen. Enkelingen worden omwille van gedrag de toegang tot de nachtopvang ontzegd.

Voorbeeld: in 2013 werden er 669 mensen toegeleid naar de nachtopvang, alleen al door het OCMW Gent.

Opvangcentra niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers

Te weinig opvangcentra voor thuislozen en binnen VAPH zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers (slechts een 3-tal). Thuisloze mensen met een mobiele beperking kunnen hier zelden terecht, ook al is de intake positief (via onthaal zijn daarvan een 6-tal gevallen bekend).

Financieel

Vervangingsinkomens te laag

De meeste vervangingsinkomens - zowel in de sociale zekerheid (bv. werkloosheidsuitkering) als vanuit de sociale bijstand (bv. leefloon) - zijn te laag om de eindjes aan elkaar te knopen. Ze blijven ook onder de Europese armoedegrens (die bepaald wordt op 60 % van de mediaan van een inkomen van een land). Mensen kunnen met een vervangingsinkomen niet de

noodzakelijke kosten voor het levensonderhoud betalen. Voor noodzakelijke uitgaven zoals schoolkosten, energie en huur, moeten vaak schulden aangegaan worden. Kosten die niet onmiddellijk dringend zijn zoals voor gezondheid, hygiëne en soms zelfs verwarming, worden uitgesteld, met vaak een verergering van de situatie als gevolg.

Illustratie: Voedselondersteuning gevraagd !

Er is een toenemende vraag naar voedselondersteuning. Meer en meer mensen slagen er niet in zichzelf en hun gezin te voorzien van eten. Tegelijk stellen we vast dat er nog geen zekerheid bestaat omtrent de omvang en de modaliteiten voor EU voeding in 2014. Hierdoor komt de voedselondersteuning onder zware (financiële) druk te staan. Voor Gent werden in 2013 door de Krasdiensten alleen al 68895 eenheden voedselondersteuning geboden, waarvan 59309 eenheden afgehaalde voeding, 7472 warme maaltijden in het sociaal restaurant (Onze Thuis-De Sloep en andere) en 2114 eenheden ondersteuning door de sociale kruidenier SIVI. Steeds meer kinderen komen met lege brooddozen naar school.

Geen zakgeld voor mensen met een enkelband

De FOD Justitie staat mensen onder elektronisch toezicht financieel onvoldoende bij. Ze komen onvoldoende tussen voor mensen met een enkelband die zich trachten te integreren. Bij een verblijf in een opvangcentrum wordt een dagprijs aangerekend. Mensen die niet bij machte zijn om dit te betalen kunnen een beroep doen op een tussenkomst van het OCMW. Voor mensen die onder elektronisch toezicht staan, kan dat niet omdat ze officieel nog onder FOD Justitie vallen. De dagvergoeding die de cliënt krijgt is te laag om de kostprijs in een onthaaltehuis, noch om de vervoersonkosten naar werk of de prijs voor medicatie te kunnen betalen. Zij die dan geen eigen vermogen hebben, bouwen op deze manier bij de opvangcentra een schuldenlast op.

Casus: Marc is een alleenstaande man. Hij is veroordeeld tot een effectieve gevangenisstraf van 8 maanden. Hij zit deze straf thuis uit met een enkelband. Marc zoekt tevergeefs naar werk. Hij komt niet in aanmerking voor een werkloosheidsuitkering of een ander vervangingsinkomen. Maandelijks ontvangt Marc een financiële tegemoetkoming van de FOD Justitie ten bedrage van 625,60 €. Het leefloon dat de OCMW's uitbetalen aan alleenstaanden bedraagt 817,36 € per maand. OCMW Gent geeft geen bijpassing (opleg leefloon) aan Marc.

Een inkomen net boven het vervangingsinkomen?.. pech!

Mensen die een inkomen nét boven leefloon of een ander vervangingsinkomen hebben, vallen vaak uit de boot voor allerlei financiële voordelen, bijv. tegemoetkoming vervoerskosten opleiding VDAB, vrijstelling inschrijvingsgeld cursus,...

Wachten op schuldbemiddeling of -beheer.

De wachttijden om een dossier schuldbemiddeling en -beheer te kunnen openen, lopen op. De vraag naar meer middelen of structurele maatregelen dringt zich op binnen het Gents hulpverleningsplatform. De toestroom van het aantal vragen naar schuldbemiddeling en -beheer is te groot in vergelijking met de mogelijke hulp.

Gelet op de hoge instroom met een wachttijd die kon oplopen tot meer dan 10 weken in 2013, werd de samenwerking tussen CAW en OCMW rond systematische doorverwijzing bij schuldbemiddeling en -beheer voor niet OCMW-cliënten in januari 2014 stopgezet. Er is immers onvoldoende personeel om alle nieuwe aanmeldingen op te nemen.

Zelfstandigen of ex-zelfstandigen, die in de problemen komen, kunnen niet geholpen worden met schuldbemiddeling of -beheer door het OCMW of het CAW Gent. Het OCMW verwijst ze nu door naar gespecialiseerde private organisaties.

Kwetsbare mensen lopen toekenning van studie- en schooltoelages vaak mis!

Automatische toekenning van de studie-/schooltoelage zou met zich meebrengen dat bijzonder kwetsbare mensen deze ook daadwerkelijk ontvangen én dat de meest kwetsbaren onder ons niet langer uitgesloten worden van deze.

Gezondheid

Geen armoedebestrijding zonder degelijk inkomen

Mensen in armoede hebben, veel meer dan andere mensen, fysieke en psychische problemen. Een ontoereikend inkomen leidt immers vaak tot slechte huisvesting, ongezonde voeding, slechte verwarming enz. Werken in dergelijke levensomstandigheden lukt moeilijk. Bijgevolg sluit de arbeidsmarkt zich voor deze mensen, met nog grotere financiële problemen als gevolg. Hulpverlening staat machteloos ten aanzien van dit kluwen en wil meer doen en zijn dan symptoombestrijding voor deze mensen. Inkomen is dé bepalende determinant voor verschillen en ongelijkheden in gezondheid. Zonder een structureel degelijk inkomen en goede degelijke betaalbare huisvesting, als hefboomen, mist de hulpverlening en de gezondheidszorg aan slagkracht in de strijd tegen armoede. Mensen in armoede kunnen, zonder dat aan deze voorwaarde voldaan is, niet uit deze neerwaartse armoedespiraal raken.

Dringende medische zorg geen basisrecht?

Dringende medische zorg is niet gegarandeerd voor Mensen Zonder Papieren. Dit door de te omslachtige procedure. Er zijn dokters die geen hulp (meer) verlenen aan mensen zonder wettig verblijf ondanks de procedure 'dringende medische hulpverlening'. Dit omdat zij geen garantie hebben op betaling van hun prestaties. Tegelijk brengt de procedure het nodige papierwerk met zich mee, dat in een bepaalde tijd dient in orde gebracht te zijn.

Voorbeeld: met een openstaande schuld word je niet opgenomen.

Voorbeeld: zonder verblijfsadres bekom je geen medische kaart en illegalen kunnen geen referentie adres krijgen bij OCMW.

Medische kaart stimuleert ge- en misbruik van sterkere medicatie

Aan mensen die de nodige medicatie niet kunnen betalen, wordt eerder RIZIV-medicatie voorgeschreven. Dit omdat deze wordt terugbetaald. Meestal gaat het hier echter om iets zwaardere medicatie. De medische kaart is onontbeerlijk om mensen zonder wettig verblijf garantie op gezondheidszorg te geven. Tegelijk heeft ze als neveneffect dat ze het gebruik en misbruik van sterkere (terugbetaalde) medicatie stimuleert.

Geen recht op maatschappelijke dienstverlening brengt volksgezondheid in gevaar

Dat de gezondheidszorg voor werkzoekende, nieuwe EU burgers met een bijlage 19 -die naar België komen in het kader van werkgelegenheid- een groot probleem is, betekent tegelijk een bedreiging voor de volksgezondheid. De volksgezondheid komt in gevaar (Scabiës, impetigo, TBC, hepatitis B enz) doordat de wet voorschrijft dat deze mensen vanaf 2012, gedurende de eerste 3 maanden en gedurende de periode van werkloosheid, geen beroep kunnen doen op maatschappelijke dienstverlening. Indien deze mensen niet beschikken over een Europese verzekeringskaart hebben zij geen recht op een ziekteverzekering, noch op terugbetaling van medische kosten, noch op dringende medische hulpverlening. Dit leidt tot schrijnende situaties. Vooral zwangere vrouwen en kinderen zijn van bovenstaande de dupe. Deze kwetsbare groep blijft verstoken van medische zorg bij (overdraagbare) ziektes omwille van moeilijke doorverwijzing en toeleiding door hun statuut, de soms beperkte toegang tot gezondheidszorg en door wat de mensen zelf vanuit overlevingsstrategie als meest dringend beschouwen. Dit vormt niet enkel een gevaar voor deze personen/gezinnen zelf, maar ook voor de volksgezondheid.

Tandartsen en specialisten niet (volledig) geconventioneerd

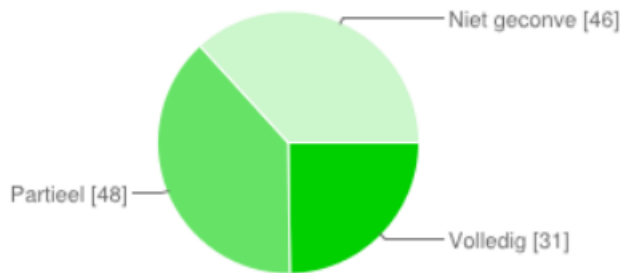
De meerderheid van de tandartsen en specialisten in ziekenhuizen zijn niet geconventioneerd*, waardoor de kostprijs van behandeling bij consultatie bij deze specialisten duurder zijn voor de cliënt. Hiervan zijn de cliënten meestal niet op de hoogte. Er is geen duidelijkheid hieromtrent voor de cliënt

*een geneesheer die het “akkoord 2007” heeft ondertekend, m.a.w. die verklaart zich te houden aan officiële tarieven, een arts met overeenkomst met de mutualiteiten.

Voorbeeld: Slechts 25% van de tandartsen is volledig geconventioneerd. De overige zijn deeltijds of niet geconventioneerd. Slechts 13% van de tandartsen past standaard de derderbetalersregel toe. 31% occasioneel en 56% nooit.

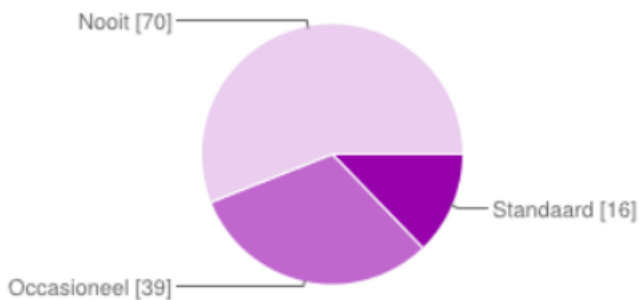
Schema: Gentse tandartsen uit een eigen bevraging van de Gezondheidsdienst

Bent u geconventioneerd?



Volledig	31	25%
Partieel	48	38%
Niet geconventioneerd	46	37%

Past u de derdebetalersregeling toe?



Standaard	16	13%
Occasioneel	39	31%
Nooit	70	56%

Geen recht op maatschappelijke dienstverlening leidt tot schrijnende situaties voor kinderen

Mensen zonder papieren en mensen met ‘bijlage 19’ leven vaak in schrijnende situaties. Kinderen in deze gezinnen hebben door de onstabiele situatie van de ouders geen toekomstperspectieven. Opvoedingsondersteuning en de hulpverlening die de stad Gent rijk is, sluit niet aan bij de overlevingsstrategieën die deze gezinnen hanteren. Het bestaande aanbod is vaak te hoogdrempelig. Er is handelingsvrees bij de hulpverlening en het gevoel dat expertise ontbreekt. Tegelijk begeven heel wat organisaties (brugfiguren van scholen, de wijkgezondheidscentra, ziekenhuizen, vrijwilligersorganisaties, private welzijnsorganisaties enz) zich in de grijze zone van de wet door deze mensen alsnog te helpen. Uit solidariteit met deze kinderen springen hulpverleners en vrijwilligers in de bres zodat via alternatieven deze mensen toch hun recht op maatschappelijke dienstverlening kunnen vrijwaren.

Een kleine groep IEM-gezinnen die hier al enkele jaren verblijven, leven nog steeds in een zeer precaire situatie. Zij slagen er niet in om voor zichzelf en hun gezin een stabiele

thuisituatie te creëren. Deze gezinnen raken niet uit de vicieuze armoedecirkel en bevinden zich in een multiprobleem-situatie. Het gaat om laag- of ongeschoolde mensen die leven in generatiearmoede. Deze gezinnen hebben geen vaste huisvesting en leven in kraakpanden of in ongezonde, slechte woningen. Ze zijn niet in staat om op eigen houtje werk te vinden of te behouden en hebben (mede hierdoor) een onzeker verblijfsstatuut.

Psychische problemen

GGZ & justitie kunnen inzichten van het eerstelijnswork beter benutten.

De situatie en de problematiek van cliënten, die doorverwezen worden naar meer specialistische hulp binnen de geestelijke gezondheidszorg, werd vaak grondig verkend binnen de eerste lijn. Deze info kan nog beter meegenomen worden naar de GGZ en, via de cliënt, beter benut worden bij de intakeprocedure van de GGZ, ondermeer via een nauwere samenwerking tussen de GGZ en de eerste lijn.

Telkens opnieuw hun verhaal moeten doen is niet alleen belastend voor de cliënt, maar ook voor de schaarse middelen en tijd van de sociale sector. Daarbij komt dat de vaak telefonische, onpersoonlijke en/ of logge intakeprocedures die gehanteerd worden op de tweede lijn, samen met de lange wachtlijsten, voor veel cliënten met een dringende nood aan psychologische ondersteuning een (té) hoge drempel vormen.

Dezelfde situatie doet zich voor met cliënten binnen justitie.

Geestelijke gezondheidszorg niet voor iedereen

- Er is nood aan meer toegankelijke gezinsondersteuning en laagdrempelige, nulde- en eerstelijns geestelijke gezondheidszorg, waar men terecht kan voor een gesprek en eventueel een doorverwijzing bij lichte of matige psychologische klachten.
- Kansarme mensen voelen zich vaak niet goed in hun vel, staan onder stress, nemen geregeld medicatie,... De stap naar de geestelijke gezondheid (psychiaters, psychologen, pedagoog, e.a.) is voor hen té hoog gegrepen en té duur, de wachtlijsten bij Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg zijn lang. Problemen van werkgerelateerde stress, depressie, angstproblemen, familiale problemen krijgen geen plaats en dreigen te escaleren.
- Daklozen hebben onvoldoende toegang tot gepaste psychiatrische zorg. Dit terwijl (chronische) daklozen vaak een acute psychiatrische problematiek hebben. Omgekeerd kunnen we ook stellen dat mensen met een psychiatrische problematiek grotere kans hebben om in dakloosheid terecht te komen. Depressies, angststoornissen en verslaving (drank, tabak of andere drugs) zijn bij daklozen vaker aanwezig. Daarnaast zijn er problemen als gevolg van een vroegtijdige aftakeling: een

negatief zelfbeeld, een beperkt sociaal leven en het gevoel negatief te worden beoordeeld door de maatschappij. Dergelijke situaties leiden tot onzekerheid en hebben een negatieve weerslag op de fysieke en mentale gezondheid. Vooral slaapgebrek is heel schadelijk voor de gezondheid. Slaapgebrek veroorzaakt psychische problemen.

- Het aantal jongeren met een psychische problematiek neemt toe. Indien opvoedingsproblemen en/of het gedrag van de jongere te problematisch worden, is er weinig aanbod op maat (zowel binnen als buiten de Integrale Jeugdhulpverlening).

Voorbeeld: Voor leerlingen met gedrags- en emotionele stoornissen (GES) vindt men niet steeds gepaste hulp, wegens

- geen zicht op wat die gepaste hulp zou moeten zijn;
- te lange wachtlijsten,
- geen financiële middelen voor begeleiding.

- Gentenaars met een migratieachtergrond hebben nog meer drempels te overbruggen dan andere burgers om hun recht op psychische hulpverlening waar te maken. Het gaat over een heel divers cliënteel, gaande van de eerste gastarbeiders tot mensen die hier pas gearriveerd zijn of uit een oorlogsgebied komen. De rol van de familie/naaste omgeving is hierbij bepalend. Toegeven dat je met psychische problemen kampt is vaak taboe.

Ten eerste dient hiertoe het socio-emotionele/psychische aspect gedurende heel het integratieproces meer aandacht te krijgen, dit van bij het onthaal. Ten tweede is er meer nood aan toegespitste mogelijkheden tot begeleiding in traumaverwerking binnen een multiculturele context. Een niet goed verwerkte migratiegeschiedenis gecombineerd met moeite om een goede plek te verwerven (en te behouden) in de maatschappij kan op een gegeven moment leiden tot een (acute) begeleidingsnood. Hiertoe blijft ten derde het aanbod geestelijke gezondheidszorg ontoereikend en niet afgestemd op mensen met een migratieachtergrond. De toeleiding van anderstalige cliënten uit migratie naar de geestelijke gezondheidszorg is geen evidentie. Er zijn grote noden zowel inzake het correct en deskundig tolken evenals het verdeskundigen van de hulpverleners om cultuursensitief aan de slag te gaan met mensen met een migratiegeschiedenis die een geestelijke gezondheidsproblematiek hebben. Eénmaal begeleiding opstart, is de hulpverlening voor hen vaak té verbaal en té cognitief van aard. De hulpverlening is vaak gebaseerd op gesprekstechnieken die niet werken voor alle mensen met een migratieachtergrond.

- Niet alleen voor de cliënt, maar ook voor de hulpverleners is het hulpaanbod bij psychologische klachten niet over-/inzichtelijk. De weg vinden naar betaalbare psychologische begeleiding is niet evident.

Omgeving cliënt informeren en betrekken

De omgeving van cliënten met een psychiatrische problematiek, die in een (psychiatrisch) ziekenhuis zijn opgenomen, wordt niet altijd voldoende geïnformeerd en betrokken. Er wordt nog te vaak een te eenzijdig accent gelegd op een individuele benadering. De behandelaar zou meer moeite moeten doen om samen met de cliënt stappen te zetten naar zijn omgeving (context). Bijvoorbeeld door samen met de cliënt te inventariseren welke familieleden en relaties er zijn en hoe zij kunnen worden geïnformeerd over en betrokken bij de behandeling.

Wachlijsten MOBILteams

De MOBILteams Gent -Mobiele Ondersteuning en Behandeling in de Leefomgeving- leveren fantastisch werk (artikel 107, GGZ). Dat er nood is aan deze werkvorm bewijst het feit dat deze teams na 1 jaar reeds met een wachtlijst moeten werken. Hierdoor is er geen continuïteit van begeleiding van een cliënt bij doorverwijzing van de MOBILcrisisteam (die maar 1 maand de cliënt kunnen begeleiden) naar de MOBILteams.

Verslaving

De uitsluitingscriteria van de verslavingszorg

Het bestaande aanbod voor mensen met een verslavingsproblematiek is ontoereikend. De toegankelijkheid van zowel de ambulante als de residentiële verslavingszorg is bijgevolg zeer beperkt. De voorwaardelijke toegankelijkheid van de verslavingszorg is extra van tel voor mensen met een complexe problematiek. Uitsluitingscriteria die worden toegepast zijn: een psychiatrische problematiek, dakloosheid, minder verbale en/of mentale competenties, de Nederlandse taal niet machtig zijn, gebrek aan moed, geen RIZIV nummer enz. Deze doelgroep opnemen in het drugsbeleidplan en de verslavingszorg, lijkt ons een goede zaak.

Voorbeeld: het is uiterst moeilijk om voor mensen met een ernstige alcoholverslaving zowel ambulante als dringende residentiële hulp te regelen. Vrijwel elke residentiële setting weigert omwille van: reeds geweest, geen vaste woonst, te complex,... Ook bij de ambulante werking is er vaak een wachtlijst van 6 maanden. Een praatgroep blijft dan als enige optie over. Als je dan pech hebt om de taal niet machtig te zijn, heb je zelfs deze optie niet meer. Mensen die geen Nederlands kennen, kunnen niet aansluiten bij een praatgroep.

Toename van verslavingsproblemen bij jongeren

Er is een toename in de hulpvraag door ouders bij verslavingsproblemen (drugs, internet, gamen, gokken) van hun jongere.

Voorbeeld: het gebruik van vluchtige middelen, zoals bijvoorbeeld lijm, doet terug zijn intrede bij jongeren.

Zorgaanbod

Waar is het eerstelijnswork naartoe?

Er zijn steeds minder organisaties die nulde- en eerstelijnswork aanbieden. Diensten specialiseren (tweedelijnswork) of richten zich op de regiefunctie van de zorg voor cliënten: netwerken installeren, partners activeren, samenwerkingsverbanden tot stand brengen, enz. Zowel basiswork, specialistische zorg als samenwerking zijn belangrijk, maar dit kan onmogelijk in een beleid waarbij overheden middelen afbouwen en oproepen tot extra intensifiëren van samenwerking. De middelen worden vaak onttrokken bij waardevol basiswork. Dit is in heel wat sectoren voelbaar (OCMW, AWW, VAPH, GGZ, BJZ,..) met alle gevolgen van dien.

Appèl op Algemeen Welzijnswerk en eerstelijnswork vergroot

Door de vermaatschappelijking van de zorg en het verplaatsen van zorg en cliënten naar de samenleving, worden plaatsen binnen de residentiële zorg afgebouwd én wordt er een groter appèl gedaan op het algemeen welzijnswerk (CAW en OCMW) en de eerstelijnswork om zorgtrajecten voor mensen met een psychische problematiek en voor mensen met een (fysieke) beperking te garanderen. Deze evolutie gaat echter niet gepaard met een huisvestings- of arbeidsmarkt die zich openstelt voor deze groepen. Ook zijn er geen extra middelen en/of ondersteuning voor de algemene welzijnssector om voorzieningen en hulpverleners te specialiseren.

Nuldelijnsdienstverlening voor IEM?

Hulpverleners worden zéér vaak geconfronteerd met Intra-Europese Migranten die vastlopen in de administratieve rompslomp. Waar deze mensen zonder OCMW-dossier vroeger terecht konden bij het waardevolle basiswork (uitleg over facturen, vertaling van bestuurlijke documenten enz) van o.a. het buurtwerk, de integratiedienst en Intercultureel Netwerk Gent, blijven zij nu zonder of met beperkte(re) ondersteuning al te vaak wachten tot de problemen zich opstapelen.

De diensten (van de Stad Gent en OCMW Gent) zijn niet enkel onvoldoende toegankelijk voor IEMers, maar ook voor senioren en etnisch culturele minderheden. Er is frustratie en moedeloosheid omdat sommige diensten te hoogdrempelig zijn (Infopunt Migratie dat vraagt om zelf een tolk mee te brengen, seniorenclubs enz). Er is onvoldoende laagdrempelige communicatie en informatie over het bestaande aanbod van hulp- en dienstverlening, waardoor bepaalde doelgroepen de toegang tot het aanbod maar zeer moeizaam vinden.

Oók hulpverleners shoppen

Indien de begeleidingsduur en -mogelijkheden van thuisbegeleidingsdiensten zijn uitgeput en de verkregen waardevolle gezinsondersteuning voor een cliënt ontoereikend was, staat de thuisbegeleider machteloos. Alhoewel een doorverwijzing naar een CAW geen uitzondering is, is het geen evidentie: thuisbegeleidingsdiensten hebben meer armslag om deze cliënten verder intensief te begeleiden met de nodige gezinsondersteuning. Cliënten voelen zich afgedankt en hebben niet de nood en/of moed werk te maken van 'nog' een andere begeleiding en begeleider binnen een andere hulpverleningscontext.

Groepen verdringen elkaar in de Inloopcentra

Wegens een tekort aan Inloopcentra is er een té grote toestroom/concentratie van cliënten naar de waardevolle werking van deze centra. Vooral voor mensen zonder papieren is dit een zeer goed initiatief. De grote toestroom heeft als neveneffect dat bepaalde groepen verdrongen worden door andere.

Daarnaast zijn ook de openingsuren beperkt. De Gentse inloopcentra sluiten rond 16u en de nachtopvang gaat pas open om 21u (zie ook signalenbundel 2011 p 17 betere overgang tussen de dag- en nachtopvang in Gent).

Ontoegankelijkheid volwassenenzorg

De kloof tussen jongeren- en de volwassenenzorg/hulp blijft bestaan. Een zorgcontinuüm voor de jongvolwassene is niet gegarandeerd op de verschillende levensdomeinen. De draagkracht van de ouders, de school, het MPI enz wordt op de proef gesteld doordat de jongere de overstap naar de volwassenenzorg, dienst- of hulpverlening niet (tijdig) kan maken.

Tekort aan ambulante vervolfbegeleiding na verblijf in een opvangcentrum

Ambulante vervolfbegeleiding na verblijf in een opvangcentrum start voor cliënten met een psychische problematiek niet tijdig op. De wachttijd voor ondersteuning bij het zelfstandig wonen is lang en kan pas van start gaan op het moment dat deze mensen beschikken over een verblijfplaats. Dit zorgt al te vaak voor (onnodig) herval in de thuisloosheid.

Verhuisdraagkracht gevraagd!

Bij iedereen zorgt verhuizen voor de nodige bezorgdheden, rompslomp en stress. Het coördineren en uitvoeren van een verhuis is een hele opdracht die de draagkracht overschrijdt van die mensen met een beperkt sociaal netwerk en/of met een bescheiden inkomen. Hierbij moet rekening gehouden worden met de impact van een verhuis op zowel psychologisch, financieel, administratief, fysiek als sociaal vlak.

Voorbeeld: Elvira is een Gentse senior. Ze heeft geen contact meer met haar zoon die in het buitenland woont. Zij woont in een groot huis en voelt zich vaak eenzaam. Ze weet wel dat ze beter zou verhuizen maar stelt het telkens opnieuw uit omdat ze niet weet hoe hier organisatorisch aan te beginnen.

Het warm water (her)uitvinden via 'innovatieve' projecten?

Het is te betreuren dat bewezen, waardevolle initiatieven die het verschil maken, moeten blijven werken in een projectlogica. Projecten die werken voor een nood die geen pasklare en meetbare antwoord(en) kennen, worden vaak te lang in een onzeker statuut van projectwerking gehouden. Indien het project wordt stopgezet, merken we al te vaak een tijdje later het opduiken van 'een nieuw vastgestelde nood' (al dan niet na tijdsintensief onderzoek) waarbij de expertise (opnieuw) dient te worden opgebouwd via onzekere en tijdelijke projectmiddelen.

Afbouw residentiële opvang voor jonge kinderen

Voor gezinnen in een problematische opvoedingssituatie is er steeds minder mogelijkheid tot residentiële (crisis)opvang voor jonge kinderen. De residentiële (crisis)opvang voor kinderen bij CKG's werd afgebouwd in 2012. Doordat er te weinig plaats is, komen kinderen vaak niet op de juiste plaats terecht.

Tekort aan opvangmogelijkheden aan huis voor mensen met een mentale beperking, die verlengd minderjarig zijn.

De regeling 'thuisoppas zieke kinderen' van de mutualiteiten geldt niet of onvoldoende voor mensen met een mentale beperking die verlengd minderjarig zijn. Tijdens vakantieperiodes is er voor hen een tekort aan opvangmogelijkheden aan huis.

Casus: een alleenstaande moeder met dochter van 20 jaar met een ernstige mentale beperking (verlengd minderjarig) kreeg via de mutualiteit te horen dat er geen opvangmogelijkheden meer zijn voor haar dochter (tussen 18 en 25 jaar).

Voorbereide nazorg ter reïntegratie van (ex)gedetineerden?

De reïntegratie van gedetineerden kan nog sterk verbeterd worden. Er is een tekort aan systematische samenwerking tussen de diensten binnen en buiten de gevangenis om samen te werken aan de re-integratie van gedetineerden in de maatschappij. Detentie zorgt nog voor teveel breuklijnen op tal van levensdomeinen. Er is nog te weinig continuïteit van zorg, en samenwerking rond reïntegratie is geen evidentie voor veel hulp- en dienstverleners buiten de gevangeniscontext. Ex-gedetineerden zijn vaak nog een taboe-doelgroep.

Sociaal netwerk

Meer zorg voor natuurlijke netwerken

Verbindend werken lijkt een nieuw hot item in hulpverlenersland. Ondanks de vele aandacht dat dit thema krijgt, merken we dat de hulpverlening moeite heeft om in te spelen op hulpvragen die niet door één individu maar door een cliëntsysteem worden gesteld. Hoe kunnen we binnen de residentiële zorg (woonzorgcentra, thuislozenzorg, verslavingszorg,...) meer aandacht hebben voor bestaande/natuurlijke netwerken?

Voorbeeld: twee broers/vrienden/buren zoeken samen een oplossing voor een gelijklopend probleem. Toch worden de intakes apart gedaan en advies en oplossingen individueel aangewend. Plaatsgebrek leidt er dan vaak toe dat één van de aanmelders naar één centrum doorverwezen wordt en de ander naar een ander. Het gevolg is dat bestaande netwerken uit elkaar worden getrokken en de hulpverlening de opportuniteit mist om met het, soms schaarse, sociaal kapitaal aan de slag te gaan.

Sociale zekerheid

Attesten verloren? Erkenning en rechten kwijt!

Directie Generaal 'Personen met een handicap' van de FOD Sociale Zekerheid kreeg geen dossiers door van haar voorganger Ministerie Sociale voorzorg met medische beslissingen van vóór 1987. De attesten zijn niet gedigitaliseerd. Bij overgang naar de huidige administratie (met een ander evaluatiesysteem voor handicap), zijn de voorafgaande erkenningen niet overgenomen. Bijvoorbeeld dove personen wiens handicap voor onbepaalde duur in het verleden werd erkend (uitgedrukt in % ongeschiktheid/invaliditeit op basis van OBSI, met daaraan gekoppeld sociale en fiscale rechten) door de toenmalige ministeries, verliezen deze rechten tenzij ze zelf hun oud attest kunnen voorleggen. Hebben ze het attest met vermelding van hun erkenning verloren dan zijn ze hun rechten kwijt en moet hun handicap opnieuw worden geëvalueerd via een evaluatiesysteem dat zo goed als geen sociale en fiscale rechten toekent aan doven.

Verplichte aanvullende mutualiteitbijdrage voor gedetineerden.

Gedetineerden moeten vanaf 01/01/2012 ook verplicht jaarlijks de aanvullende mutualiteitbijdrage betalen en kunnen daarvoor geen vrijstellingsattest krijgen (zoals bij de verplichte ziekteverzekering). De gedetineerden zijn evenwel tijdens hun detentie ten laste van justitie en moeten dus betalen voor iets waarvan ze niet kunnen genieten. Blijkbaar is het ook zo dat die regeling niet geldt voor alle mutualiteiten (afhankelijk van de statuten) en blijkbaar ook niet voor alle gedetineerden. Een gebrek aan eenvormigheid in het systeem leidt tot onduidelijkheid.

Taal & communicatie

Taalstimulering voor kinderen met Turkse en IEM-ouders

Er is nood aan infobijeenkomsten voor Turkse en IEM-ouders i.v.m. taalstimulering van hun kinderen (basisonderwijs).

De tendens om sociaal tolken af te bouwen

Vele hulpvragers van andere origine zijn het Nederlands machtig, doch gezien de privé-problematiek en de diepgang van gesprekken is het zich kunnen uitdrukken in de moedertaal geen overbodige luxe! De tendens om sociaal tolken af te bouwen en minder te subsidiëren

moet doorbroken worden. Lokale besturen dienen hun verantwoordelijkheid op te nemen om de inburgering van nieuw- en oudkomers mogelijk te maken. De Gentse regeling met contingenten werkt niet optimaal. We sommen enkele knelpunten op:

- Een aantal Gentse organisaties beschikken over te weinig uren voor sociaal tolken. Dit heeft tot gevolg dat die organisaties via andere kanalen zelf op zoek gaan naar geschikte tolken voor de uitvoering van hun aanbod.
- Ondanks de nood zijn er soms weinig tolken beschikbaar. Niet voor alle talen is een tolk beschikbaar (Bengalees, sommige bergtalen van Afghanistan, Thais, Farsi, Pashtu...). En tegelijk is er een te beperkt aanbod van tolken voor courante talen (Arabisch, Mahrebijns, Berbers, Turks, Hongaars,...). Nochtans gaat het om talen van sterk vertegenwoordigde bevolkingsgroepen in Gent.
- Door de beperkte beschikbaarheid zijn bepaalde tolken/talen in vakantieperiodes of tijdens de avonduren bijna niet te verkrijgen (bv. Arabisch, Berbers). Ook bij ziekte van de tolk is er een probleem.
- Op korte termijn een tolk krijgen is niet evident. Tolken moeten lang vooraf worden aangevraagd wil men enige zekerheid. Bijgevolg wordt ook de afspraak met de cliënt naar een later tijdstip geschoven. Hierdoor vallen vele hulpvragers uit de boot of kunnen ze met hun vragen, hun nood om te ventileren (preventie) nergens op zeer korte termijn terecht binnen de reguliere hulpverlening, waardoor problemen escaleren. Het preventief karakter van gesprekken op korte termijn in de moedertaal is cruciaal.
- Anderstaligen met een beperkt inkomen kunnen het vertalen van rechtbankdocumenten in de moedertaal niet betalen zoals vb. bij ouderschapsregeling, echtscheiding,... Het kunnen (her)lezen van de regelingen kan er nochtans voor zorgen dat de afspraken tussen ex-partners/ouders verduidelijkt worden. De kinderen hebben hier baat bij.
- Door een gebrek aan privacy vinden mensen het niet gemakkelijk om bijgestaan te worden door een tolk in scholen, mutualiteiten, vakbonden,..

Een tolk bij FOD sociale zekerheid

Enkel assertieve burgers worden bij een onderzoek van FOD sociale zekerheid- ikv de integratietegemoetkoming, inkomstenvervangende tegemoetkoming,...- bijgestaan door een tolk. Het voorstel tot, de aanvraag en de betaling van een tolk wordt niet standaard door FOD sociale zekerheid opgenomen. Dit is een groot knelpunt voor mensen die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn. Een proactieve toekenning van het recht op een tolk kan hieraan verhelpen.

Bijzondere Jeugdzorg werking onduidelijk

De procedure tot plaatsing van kinderen in de Bijzondere Jeugdzorg is voor veel (groot)ouders niet duidelijk. De rechtstreeks betrokkenen van de cliënt ((groot)ouders, scholen, ...) krijgen onvoldoende informatie en weten vaak niet bij wie ze terecht kunnen.

Onderwijs

Aantal kansarme en Slowaakse leerlingen in het buitengewoon onderwijs

Het aandeel van Slowaakse leerlingen in het buitengewoon onderwijs is drie (BaO) tot vijf keer (SO) hoger dan het gemiddelde voor alle Gentse leerlingen samen. De kans dat een niet-Belg in het Gentse Deeltijds Buitengewoon Secundair Onderwijs zal terechtkomen is veel groter dan voor Belgische leerlingen. (Nota POC werkgroep Onderwijs februari 2013). Er zijn schrijnende situaties van anderstalige nieuwkomers en IEMers in het bijzonder die niet op de juiste plaats in het onderwijs terechtkomen. De oververtegenwoordiging van kansarme gezinnen in beroeps- en deeltijds onderwijs is onmiskenbaar. Hoe worden de competenties van deze kinderen in kaart gebracht? Op basis van welke inzichten wordt een gezin geadviseerd het kind/ de jongeren te verwijzen naar het buitengewoon onderwijs?

Lesgeven aan kansarme kinderen en jongeren

Er is nood aan expertise-ontwikkeling over het lesgeven aan IEM en aan jongeren met een kansarm, kwetsbaar en anderstalig profiel. Begeleidingsdiensten hebben vaak de gevraagde expertise niet in huis. De bestaande expertise is te weinig (netoverschrijdend) toegankelijk. Leerkrachten voelen zich overbevraagd en ventileren de nood aan ondersteuning in het omgaan met diversiteit. Het bestaande (versnipperd) ondersteuningsaanbod is niet toegankelijk en te duur. Leerkrachten verwachten terecht begeleiding van een schoolbeleid om hen te ondersteunen in deze moeilijke opdracht(en).

Uitgesloten voor schooltoelagen en door het Sociaal Steunfonds

Het verrassend lage cijfer van de toekenning van schooltoelages voor de EU13 (Bulgarije, Croatië, Cyprus, Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Malta, Polen, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Tsjechië). legt op expliciete wijze een uitsluitingsmechanisme bloot: heel wat kansarme kinderen die een schooltoelage nodig hebben, krijgen deze niet. Daar waar 41% niet-Belgen een schooltoelage krijgt, is dit bij de leerlingen uit de EU13 landen maar 28%. Dit is vreemd, gezien het feit dat Bulgaren en vooral Slowaken bij de meest kansarme doelgroepen in Gent worden gerekend (nota POC werkgroep onderwijs februari 2013). Het (wettelijk en extra) aanbod van scholen om tussen te komen in de schoolkosten van ouders met een gering inkomen of met financiële problemen, is onvoldoende gekend bij hulpverleners en ouders, waardoor zij hun kans op een schooltoelage missen. Tegelijk stellen we vast dat de weging van 'leerlingen in illegaal of precair verblijf' door het Sociaal Steunfonds onvoldoende is. Hierdoor komen de middelen niet altijd terecht daar waar ze meest nodig zijn.

Het project brugfiguren is onmisbaar

Het project brugfiguren in het basisonderwijs is onmisbaar geworden om bruggen te slaan tussen de school en ouders én tussen de school en de omgeving. Deze bruggen hebben we óók in het secundair onderwijs nodig, zeker in de 1^{ste} graad.

Sommige kinderen raken niet ingeschreven in een school

Sommige scholen houden zich niet aan het decreet gelijke onderwijskansen wanneer zij een jongere uitsluiten. Het decreet stelt dat scholen moeten aangeven, via het online systeem Vrint (volg richtingeninstrument), dat de richting volzet is. Scholen geven geen weigeringsdocumenten mee en/of ouders worden niet op de hoogte gesteld van de te volgen procedure. Een definitieve verwijdering van de leerling op een school kan pas op het ogenblik dat de leerling in een andere school is ingeschreven. Een bespreking op de klassenraad is een verplichte tussenstap. Bovenstaande wordt niet altijd gerespecteerd.

Case: Een vijftienjarig meisje wenst zich in te schrijven in een middelbare school op 31 januari 2013. Ze is definitief uit de school gezet op vrijdag 31 januari omwille van gedragsproblemen. Samen met de trajectbegeleidster wordt er die dag gezocht naar een andere school om haar in te schrijven. Het CLB van de school heeft op dat moment geen tijd maar dringt er op aan dat ze vandaag nog moet ingeschreven zijn in een nieuwe school want we situeren ons rond de tellingdatum van leerlingen op scholen. Via de website van het Lokaal Overleg Platform zien we dat er in een bepaalde school plaats is. Er wordt afgesproken dat de trajectbegeleidster samen met het meisje en de mama naar de school gaan om zich in te schrijven. Eenmaal op school aangekomen krijgen ze te horen dat er geen plaats is. De school weigert het meisje in de aanmeldingsregister op te nemen en weigert weigeringsdocumenten mee te geven.

Case: een Slowaakse jongere van 16 jaar wordt verplicht om zelf een andere school te kiezen. De school die hem de deur wijst, helpt niet om een nieuwe school te zoeken. Ook de begeleiding vanuit het CLB wordt stopgezet wegens 'niet nagekomen afspraken'. Uiteindelijk wordt het Steunpunt Leerrecht en Leerplicht ingeschakeld, maar na 5 maanden heeft de jongen nog steeds geen nieuwe school.

Case: Jongere van 13 jaar wordt van school gestuurd. Vanuit de school komt geen opvolging. Er is geen druk om een andere school te zoeken. De rol van het CLB beperkt zich tot het geven van info. Het kost het straathoekwerk heel wat tijd en rondbellen om uiteindelijk een school te vinden die het meisje een kans wil geven.

Wat met leerlingen die blijven spijbelen?

Er zijn leerlingen die niet ingeschreven zijn, niet komen opdagen en blijven ronddolen. Zij zijn als het ware 'schoolloos'. In risicoregio's zijn 'schoolspotters' actief om potentiële leerlingen aan te spreken. Expliciete begeleiding is niet voorzien, een boete door de rechtbank is nu de

'ultieme oplossing'. De CLB's investeren in trajectbegeleiding voor hardnekkige spijbelaars via het Steunpunt en vzw TOPunt, maar dit is slechts beperkt mogelijk.

Stageplaatsen gezocht

Er zijn onvoldoende geschikte stageplaatsen en tewerkstellingsplaatsen voor leerlingen uit het secundair technisch-, beroeps- en deeltijds onderwijs.

Ondersteuningsnood van ouders met een kind die de stap zet naar het buitengewoon secundair onderwijs

Ouders met een kind in het buitengewoon onderwijs hebben nood aan meer ondersteuning en begeleiding wanneer hun kind de overstap maakt van het basis naar het secundair onderwijs. Het onderwijssysteem is ingewikkeld, zeker voor wat betreft het buitengewoon onderwijs. Er is ook maar een beperkt aanbod aan secundaire scholen voor het buitengewoon onderwijs en deze liggen vaak buiten Gent. Ouders willen graag begeleid worden in dit proces. Ze stellen zich vragen als: wat houdt buitengewoon secundair onderwijs in? Zal mijn kind daar een diploma halen? Kan hij/zij hiermee later werk vinden? Wat zijn de toekomstmogelijkheden voor mijn kind?

Vrije tijd

Sommige mensen met een verblijfsstatuut kunnen door het verrichten van vrijwilligerswerk de wet overtreden.

De bepalingen rond vrijwilligerswerk voor vreemdelingen zijn momenteel vervat in de Wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van buitenlandse werknemers. Dit maakt dat uitsluitend mensen die zijn vrijgesteld van een arbeidskaart in België vrijwilligerswerk mogen uitvoeren. Simpel gesteld betekent dit dat asielzoekers, mensen zonder wettig verblijf en buitenlandse werknemers met een arbeidskaart B onze wet overtreden als zij belangeloos activiteiten uitvoeren voor een organisatie. De betrokken organisatie riskeert zelfs een administratieve boete van 15.000 tot 75.000 euro indien de persoon niet over een wettig verblijf beschikt. Vrijwilligerswerk dient een maatschappelijk doel, zowel voor de vrijwilliger als de organisatie en dit moet op alle vlakken gestimuleerd worden in plaats van beperkt. Iedere persoon heeft het onvoorwaardelijke recht om zich te ontwikkelen en dit zou los moeten staan van een verblijfsstatuut. Zolang er voldoende op wordt toegezien dat er geen misbruik plaatsvindt en alles binnen de huidige vrijwilligerswetgeving gebeurt kan de toelating geschrapt worden uit de Wet van 30 april 1999.

De wet wordt in de praktijk niet toegepast. Bij ons weten is er tot nu toe nog nooit een organisatie beboet voor het toelaten van vrijwilligerswerk. Wel wordt de druk gevoeld in grootsteden om het niet meer te doen.

Vrije tijd voor mensen zonder papieren?

Ondanks het sterke engagement van de stuurgroep vrijetijdsparticipatie en het netwerk vrijetijdsparticipatie blijft de bezorgdheid bestaan voor het effectief waarmaken van het recht op toegang tot en participatie aan vrijetijdsinitiatieven voor mensen zonder papieren. Voor deze mensen blijft de 20/80 regeling bestaan, terwijl anderen overschakelen op de vrijetijdspas. De vraag is echter of de commerciële sector (film, sport, cultuur,...) deze regeling zal blijven genegen zijn voor deze selecte kwetsbare groep en/of er zal geïnvesteerd worden in de toeleiding van deze doelgroep.

Juridisch

Het recht op kwaliteitsvolle en betaalbare juridische dienstverlening komt in het gedrang

Het recht op kwaliteitsvolle en betaalbare juridische dienstverlening komt in het gedrang! Dit om drie redenen. Ten eerste: een Pro Deo is niet altijd volledig kosteloos, soms moet de klant een eenmalig bedrag betalen. Ten tweede: vanuit de advocatuur krijgen wij signalen dat het Bureau Juridische Bijstand toch bewijsstukken van inkomsten opvraagt aan de cliënt bij de aanstelling van een Pro Deo advocaat. Voor mensen zonder wettig verblijf is dit quasi onmogelijk, hierdoor worden zij uitgesloten van juridische bijstand. Om recht te hebben op een Pro Deo advocaat dient men een attest van gezinssamenstelling en een bewijs van inkomen van alle familieleden voor te leggen. Een aantal categorieën waren hier echter van vrijgesteld, gezien er vermoed wordt dat zij behoeftig zijn. Voor dit signaal verwijzen we specifiek naar de vreemdelingen die een beroep wensen in te dienen tegen een beslissing inzake Vreemdelingenwetgeving en de vreemdelingen die een regularisatieaanvraag wensen in te dienen. Ten derde: we stellen vast dat advocaten (kunnen) weigeren Pro Deo op te treden in Vreemdelingenzaken.

De regelgeving rond langdurig verblijf in het buitenland voor niet-Belgen is ondoorzichtig en ingewikkeld.

De regelgeving rond langdurig verblijf in het buitenland voor niet-Belgen is ondoorzichtig en ingewikkeld. Hierdoor raken mensen soms in de problemen met hun verblijf hier. Er is nood aan informatie hierover bij zowel senioren als hun kinderen. De Dienst Bevolking van de stad Gent hanteert een beleid dat zegt dat mensen melding moeten maken van het feit dat ze langdurig in het buitenland verblijven en dat ze binnen het jaar moeten terugkomen. Als mensen (niet-Belgen) langer dan één jaar in het buitenland verblijven worden zij verplicht om opnieuw hun verblijf aan te vragen, ook al hebben zij een verblijfskaart die nog geldig is.

Traagheid en logheid van justitie

Mensen die voor feiten veroordeeld werden, worden geregeld pas een hele tijd later opgeroepen om hun gevangenisstraf uit te voeren. Dit betekent vaak een zware streep door de rekening van heel het gezin. Dit omdat ze de straf toegekend krijgen op een moment dat ze hun probleem, waarvoor ze veroordeeld werden, aangepakt en/of opgelost hebben en met hun gezin terug op dreef gekomen zijn (werk gevonden, schulden afgelost, agressiebegeleiding gevolgd,...). De effecten van de hulpverlening worden door een late – onverwachte- strafuitvoering in één seconde tenietgedaan.

Kinderen zonder kids ID kunnen gedetineerde ouder niet zien

Tot voor kort dienden kinderen die via het Justitieel Welzijnswerk op kinder- of zondagbezoek willen komen bij een gedetineerde ouder niet geregistreerd te worden. Nu dient dit wel te gebeuren aan de hand van een ID-pas. Een aantal kinderen kan dit niet voorleggen (kinderen in instellingen, kinderen van illegale verblijvers, kinderen met ambtshalve schrapping). Dit is een schending van de kinderrechten dat stelt dat elk kind moet beschikken over het recht om zijn/haar ouder te zien.

Justitieassistenten

Voor verschillende feiten kan iemand verschillende justitieassistenten toegewezen krijgen. Dit zorgt voor problemen op het vlak van afstemming en begeleiding.

De moeilijke communicatie met schuldbemiddelaars

De hulpverlening wil graag cliënten, die worden bijgestaan door 'private' schuldbemiddelaars in collectieve schuldenregeling, helpen om zicht te krijgen op hun (financiële) situatie. Maar de communicatie met schuldbemiddelaars en bewindvoerders loopt soms moeilijk of helemaal niet.

Door collectieve schuldbemiddelaars wordt weinig transparantie geboden en is er willekeur in de samenwerking met derden. Bij een aantal onder hen is er onwetendheid over de sector en de armoedeproblematiek, geen voeling met de doelgroep, onbegrip, weigering en arrogantie. Schuldbemiddelaars in collectieve schuldenregeling weten soms weinig over de leefwereld en beleving van mensen in armoede. Ze 'regelen' alles voor de schuldenaar die dan zelf alle zicht verliest op zijn (financiële) situatie. Schuldbemiddelaars kennen soms een onrealistisch laag leefgeld toe.

De effecten voor cliënten zijn: nog dieper in problemen geraken, onwetendheid van wat met hun centen gebeurt, geen huurcontract kunnen tekenen, schulden bij opvangcentra, huur niet kunnen betalen, gevoelens van onmacht, onbegrip en onzekerheid enz.

Hiertoe zijn een betere verstandhouding, communicatie en afspraken nodig tussen de hulpverlening en de cliënt én tussen de schuldbemiddelaars en de bewindvoerders. Dit zodat de hulpverlener en de cliënt beter kunnen verstaan waarom en op welke basis bepaalde (financiële) beslissingen genomen worden die vaak een groot effect hebben op de mogelijkheden van deze burgers om bv een woning te huren.

Wachten op een antwoord op een regularisatie-aanvraag van 2009

Er zijn nog altijd veel mensen in afwachting van een antwoord op hun regularisatie-aanvraag van 2009. Het gaat om die mensen die een aanvraag deden in het kader van Art. 2.8.b., werkgerelateerd. De verwerking van de dossiers verloopt zeer moeizaam.

Geweld

Minderheidsgroepen hebben vooroordelen tegenover elkaar

Er zijn veel vooroordelen van (minderheids)groepen tegenover elkaar. Dit leidt tot negatieve beeldvorming en onverdraagzaamheid.

Voorbeeld: autochtone kansarme mensen tegenover andere minderheidsgroepen zoals mensen van Turkse of Marokkaanse origine of Roma.

Voorbeeld: jongeren met een Turkse of Noord-Afrikaanse origine tegenover Sloveense meisjes

Kinderen slachtoffer van kinderprostitutie

Enkele kinderen van kwetsbare Oost-Europese gezinnen zijn slachtoffer van kinderprostitutie. Deze gezinnen zitten in een zeer kwetsbare positie. De thematiek is moeilijk bespreekbaar en de rol van de ouders is niet altijd duidelijk. Er werd in herhaaldelijke gevallen klacht neer gelegd bij de politie en sommige gezinnen worden (tijdelijk) ook gevolgd door integrale jeugdhulp of jeugdrechtbank. Ondanks alle inspanningen van alle betrokken diensten slaagt men er niet in om daders en slachtoffers van elkaar te scheiden.

Omgaan met intra-familiaal geweld bij mensen met een migratieachtergrond

Het aantal interventies door de politie bij intrafamiliaal geweld ligt verhoudingsgewijs hoger bij mensen met een migratieachtergrond. Algemene voorlichtingscampagnes bereiken slechts in beperkte mate vrouwen en mannen uit etnisch-culturele minderheden (vb.

nieuwkomers, vluchtelingenvrouwen en -mannen; en eerste generatie migrantenvrouwen en -mannen). Deze doelgroepen beschikken over onvoldoende (correcte) informatie over het bestaande preventie- en hulpverleningsaanbod en worden nog te weinig bereikt door de ambulante eerstelijns hulpverlening (zie beleidsdossier 'Klopt dit nu ? 6 jaar werken rond familiaal geweld', Steunpunt Algemeen Welzijnswerk)

Onvrede dienstverlening

Politie en postbode zijn belangrijke lokale aanspreekpunten

Lokale aanspreekpunten, zoals de postbode en de wijkagent zijn belangrijk. Indien deze persoon goed gekend is bij bewoners is hij of zij een belangrijk aanspreekpunt voor kleine of grotere problemen in de wijk. Echter, in tegenstelling tot vroeger, kennen heel wat bewoners hun wijkagent niet meer. De personeelwissel die gepaard gaat met de functie van wijkagent zorgt ervoor dat er moeilijk een vertrouwensband kan ontwikkeld worden tussen de wijkagent en de bewoners. De laagdrempeligheid gaat verloren.

De lijnen van het openbaar vervoer in Gent zijn niet gemakkelijk en vlot georganiseerd

Mensen die aangewezen zijn op het openbaar vervoer zijn vaak lang onderweg om hun bestemming te bereiken. De lijnen van het openbaar vervoer zijn momenteel zo georganiseerd dat mensen eerst naar een centraal punt moeten reizen vb. het Zuid of het Sint-Pietersstation om van daaruit verder te reizen naar hun bestemming. Dit neemt vaak zeer veel tijd in beslag.

Het laatavond vervoer van De Lijn is ontoereikend waardoor mensen niet kunnen deelnemen aan avondactiviteiten.

Casus: Via de 20/80 regeling en de één euro tickets worden mensen gemotiveerd om deel te nemen aan allerhande vrijetijdsactiviteiten, dit is een goede zaak. Geregeld horen we van mensen dat ze een activiteit annuleren of vroegtijdig verlaten omdat ze anders niet meer thuis geraken. NTGent heeft bijvoorbeeld al het aanvangsuur van voorstellingen vervroegd, maar in sommige gevallen is dit nog niet voldoende. Een spijtige zaak voor een cultuurstad als Gent.

Participatief beleid?

Bij de totstandkoming van nieuwe beleidsmaatregelen of initiatieven wordt vaak onvoldoende rekening gehouden met de behoeften van de betrokken doelgroep zelf bv:

spijbelaars, migranten, leerlingen met bijzondere noden, mensen zonder papieren enz. Bestaande participatietrajecten slagen niet in hun opzet om kwetsbare doelgroepen in al hun diversiteit te betrekken en daarvoor de nodige tijd en ruimte te voorzien.

Werk

Discriminatie door interimbureaus

Heel wat groepen krijgen geen gelijke behandeling en toeleiding naar werk door het interimbureau. Migranten hebben nood aan werk en aan een gerichte toeleiding daarnaartoe, alsook aan duidelijke info over het zelfstandigenstatuut. Migranten worden geconfronteerd met uitbuiting door werkgevers.

Voorbeeld: sommige interim-bureaus zenden Bulgaarse mensen die op zoek zijn naar werk door naar Turkse werkgevers. Veelal gaat het om zwartwerk. Dit is geweten, en sterker, wordt zelfs gedoogd door het beleid.

Het onduidelijk (nep)zelfstandigenstatuut

Mensen met een preciaire verblijfssituatie hebben geen gelijke toegang tot de arbeidsmarkt. Vele IEMers werken in een onduidelijk (nep)zelfstandigenstatuut, waarbij ze zelf niet op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. Arbeidsomstandigheden laten te wensen over. Dit leidt tot psychische klachten.

Casus: Een persoon werkt al 2 jaar lang elke werkdag van 4u 's morgen tot 18u 's avonds als sorteerder bij een internationaal koerierbedrijf. De man denkt in dienst te zijn bij een firma, maar wordt tewerkgesteld als zelfstandige (schijnzelfstandigheid). Hij komt bij een arts klagen over hoofdpijn, oververmoeidheid en hartkloppingen. De klachten zijn, rekening houdend met de voorgeschiedenis van de patiënt, duidelijk spanningsklachten. Zijn werk veroorzaakt ondraaglijke stress. Het koerierbedrijf stelt blijkbaar via een systeem van (Turkse) koppelbazen, schijnzelfstandigen te werk. De man krijgt een maandelijkse vergoeding van 1500 euro bruto. Hij is niet op de hoogte dat hij hiermee ook de sociale kas moet betalen, hij geen recht heeft op verlof, ziekteverzekering, bescherming van de werkgever, bescherming bij werkongevallen, een werkloosheidsuitkering. Door zijn werkschema heeft de man nauwelijks pauzes en geen tijd voor taallessen en sollicitaties. Hij dreigt uitgewezen te worden.

Het begeleiden van jongeren naar werk

Werk vinden is essentieel in de begeleiding van jongeren. Diensten die werk aanbieden via de VDAB of via het OCMW (we denken hierbij aan trajectbegeleidingen, aangepast werk, enz) hebben wachttijden van verschillende maanden. Tussen het eerste gesprek en het

effectief opstarten ligt en zeer lange periode. Gemotiveerde jongeren of jongeren die met ondersteuning van de hulpverlening gemotiveerd werden, haken door deze lange wachtperiode af.

Besluitend

Opvallend bij het doornemen van de structurele beleidssignalen is de toename van het aantal risicogroepen, mensen voor wie de sociale grondrechten niet meer toegankelijk zijn, mensen die afhankelijk zijn van de goodwill van de andere enz. Het gaat over uiteenlopende groepen zoals ondermeer: mensen in armoede, mensen met psychische problemen, dak- en thuislozen, mensen van een andere origine, familieleden van cliënten, personen met een handicap, zelfstandigen, huurders, (ex)-gedetineerden, jongeren en senioren.

Een grote verscheidenheid aan groepen, een groeiende groep niet-beschermden, waartoe ook wij allemaal kunnen behoren bij tegenslag. Deze groepen hebben het steeds moeilijker om hun rechten op te vragen en gerealiseerd te zien, en worden daarenboven niet of nauwelijks betrokken bij de totstandkoming van maatregelen of initiatieven die op hen betrekking hebben.

Ook de druk op de hulpverlening en de hulpverlener blijft stijgen.

De impact van de economische crisis op de welzijns- en gezondheidssector is voelbaar: het nulde- en eerstelijnsverminderd, langdurige hulp is steeds moeilijker te vinden, en waardevolle initiatieven die voor één of meerdere groepen het verschil maken, werken via onzekere en tijdelijke projectmiddelen.

Door de druk van het sectoraal regelgevend kader sluiten we als hulpverlening onze geledingen, bakenen we onze opdracht en doelgroep strenger af en specialiseren we ons. Tegelijkertijd wordt de hulpverlening, als gevolg van maatschappelijke evoluties en de vermaatschappelijking van de zorg, gedwongen om te gaan met de stijgende diversiteit. Er is een grote bereidheid om met die druk om te gaan maar is het nog houdbaar ?

We vragen aandacht voor deze trends, maar ook voor alle signalen die in de bundel opgenomen zijn. We hopen op samenwerking naar aanleiding van deze signalen om zo het welzijn van alle Gentse burgers te verhogen.

Brief van Dikke Freddy

Aan de heer Daniël Termont, burgemeester van Gent, Oostakker en Moscou.

Geachte heer Termont, beste Daniël,

Ik ben onvoorzien in uw stad terecht gekomen nadat omstandigheden mij gedwongen hadden om uit Antwerpen te vertrekken. Vermits ik van oorsprong van Oostende ben, kon ik in Antwerpen niet anders dan allochtoon zijn. Toch is het niet het aangeboren racisme van de Antwerpenaar dat mij daar verdreven heeft. Het was een waslijst andere malheuren dat mij verplicht heeft om mijn hebben en houden in Aldi-zakken te steken en te vertrekken. Om mijn dossier te verduidelijken ben ik graag bereid om u hierbij een gedeeltelijke opsomming van die malheuren te geven:

Ten eerste genoot ik in Antwerpen van een leefloon dat absoluut lager was dan een bestaansminimum.

Ten tweede had men van hogerhand, wellicht om de werkloosheid tegen te gaan, een schuldbemiddelaar aan mijn leefloon vastgeklonken. Ondanks mijn waarschuwingen kon deze mens het niet nalaten om permanent slapende honden wakker te maken. Het gevolg was dat mijn centenwinkel een nest geworden was waar geen kat haar jongen nog in kon vinden waardoor het weekgeld dat ik uiteindelijk nog in handen kreeg zelfs niet meer voldoende was om hondeneten te kopen.

Ten derde werd ik op alle wachtlijsten voor sociale woningen en andere instanties dag na dag voorbij gestoken omdat ik volgens de reglementen geen personen ten laste heb. Terwijl ik toch wel degelijk bovenvermelde schuldbemiddelaar en diverse andere sociale accidenten ten laste heb.

Ten vierde was er sprake van om mij als leefloontrekker te verplichten om vrijwilligerswerk te gaan doen. Daarbij werd er geen rekening gehouden met het feit dat ik van 's morgens vroeg tot 's avonds laat in de weer was om mijn afspraken met doktoren en hulpverleners na te komen en om aan goedkoop eten en afgedragen kleren te geraken.

Er zat dus niks anders op dan uit Antwerpen te vertrekken. Kameraden hadden mij aangeraden om in Knokke een nieuw leven te gaan opbouwen omdat daar naar het schijnt geen wachtlijsten en schuldbemiddelaars zouden bestaan. Ik ben dan ook vol goede moed naar de kust vertrokken maar helaas hebben ze mij, omdat ik geen vervoerbewijs kon voorleggen, in Gent van de trein gezet.

Het is op die manier, meneer de burgemeester, dat ik in uw stad beland ben en omdat ik wel eens had horen zeggen dat in uw stad de alloctonen bij gemeentewet afgeschaft zijn, was ik er aanvankelijk gerust in dat ik hier een warme thuis en een welvarende toekomst zou vinden. Tot nog toe is het mij echter lelijk tegengevallen. Het is in dat verband dat ik u kom aan te schrijven.

Hoewel ik intussen al meer dan twee maanden op Gentse bodem verblijf weet ik nog altijd niet of het leefloon hier leefbaarder is dan in Antwerpen want ik heb nog geen centiem leefloon gekregen. Ook over de wachtlijsten voor sociale woningen en andere instanties kan ik niks zeggen. Uw sociale assistenten beweren namelijk dat ik niet in aanmerking kan komen voor een leefloon of voor wachtlijsten omdat ik geen papieren bezit. Het interesseert hen daarbij niet dat ik bijvoorbeeld geen identiteitskaart bezit omdat ik nooit de financiële middelen heb gehad om een pasfoto te laten maken. Het interesseert hen daarbij niet dat ik geen attest van gezinssamenstelling kan voorleggen omdat ik nooit een gezin heb gehad. Het feit dat ik, tijdens een spijtige woordenwisseling, twaalf parkeerkaarten voor gehandicapten op hun bureau heb gelegd heeft mijn dossier blijkbaar ook meer kwaad dan goed gedaan.

Intussen huur ik in een zijstraat van de Sleepstraat een matras. Voor 40 euro per week (gelukkig heb ik die parkeerkaarten voor gehandicapten kunnen verkopen) kan ik dagelijks van acht uur 's avonds tot acht uur 's morgens gebruik maken van mijn persoonlijke matras. Wat dit betreft is uw stad wel erg vooruitstrevend want in Antwerpen heb ik nooit iets over het bestaan van matrassenverhuurbedrijven gehoord.

Met betrekking tot mijn sanitaire en hygiënische behoeften maak ik gebruik van de installaties van de stadsbibliotheek. Ook in de zaal Vooruit beschikt men over degelijke kabinetten die vrij toegankelijk zijn en die bovendien ook in de latere uren mogelijkheden bieden. Ook hier niets dan lof voor de voorzieningen die uw stadsbestuur getroffen heeft!

Desalniettemin blijft de dwarsheid van uw personeel om mij een leefloon toe te kennen mij dwars zitten. Bij het matrassenverhuurbedrijf hoor ik dat ik trouwens lang niet de enige ben die leefloonsgewijs van de kast naar de muur gestuurd wordt. Ik heb daar bijvoorbeeld een mens leren kennen die vanwege een onverkwikkelijk misverstand in gedetineerde toestand is geraakt en die vanwege de overbevolking van de gevangnissen met een enkelband de straat is opgestuurd. Deze mens bezit wel een pas en een bewijs van gezinssamenstelling maar hij wordt dan weer in de kou gezet vanwege zijn enkelband. Wie een enkelband heeft, krijgt geen leefloon. Alstublieft! Ik heb die mens de raad gegeven om drie keer per dag te gaan aanbellen in de Nieuwewandeling en daar dan maar eten te gaan vragen.

Meneer Termont, ik hoop -ook met de verkiezingen in het vooruitzicht- dat het in uw mogelijkheden ligt om mijn zaken alsnog ordentelijk geregeld te krijgen. Mocht dat toch niet het geval zijn, kunt u mij dan alstublieft het adres bezorgen van uw collega Lippens in Knokke want ik zal mij dan toch genoodzaakt zien om daar een onderkomen te gaan zoeken.

Met verkleefde hoogachting,

F.D.M., ook in Gent beter gekend als Dikke Freddy.

Brieven van Dikke Freddy is een column van schrijver Erik Vlaminck die regulier verschijnt in Alert, tijdschrift voor sociaal werk en politiek.

Bijlage 1 Artikel Garant

Van buikgevoel via gedeeld signaal naar sociale kwestie

De snelheid van de maatschappij

Mensen vallen uit. In een sociale welvaartstaat zouden alle basisvoorzieningen toegankelijk moeten zijn voor iedereen. Meer en meer mensen kunnen nochtans geen beroep doen op de ondersteuning die ze nodig hebben om hun leven te sturen in de richting die ze wensen. Zij kunnen de snelheid die de maatschappij neemt niet volgen.

In veel gevallen komen ze terecht bij één of andere vorm van sociaal werk. Het gaat niet alleen over enkele marginale gevallen. Enkele gekende problemen: werkloosheid, tekort aan kwalitatieve betaalbare woningen, dakloosheid, armoede, verslaving, meer mensen met schulden, problematische opvoedingssituaties, psychische problemen, het niet hebben van papieren,... Als sociaal werker vang je deze en andere signalen dagelijks op. Je verneemt problemen rechtstreeks van cliënten of ervaart de knelpunten zelf.

Wat met signalen die telkens terugkeren? Wat met die situaties waarbij we ons machteloos voelen omdat de middelen niet voorhanden zijn, de structuren niet uitgebouwd, de cliënt niet in aanmerking komt of het nodige mandaat je overstijgt? Je botst als hulpverlener meer dan eens op hiaten in het beleid, onvolkomenheden in de wet- en regelgeving, problemen in het organisatiebeleid, tekorten aan dienstverlening en begeleiding voor bepaalde risicogroepen, enz. Hulpverleners botsen op de grenzen van hun mogelijkheden en voelen verontwaardiging.

Maak verontwaardiging zichtbaar !

Met deze terugkerende verontwaardiging gebeurt nog te weinig. Het zijn waarde(n)volle problemen waarmee we aan de slag kunnen. Signalen die in contacten met cliënten of aanverwante sectoren regelmatig terugkomen, stromen onvoldoende door naar de betrokken organisaties en (beleids)instanties. Hierdoor gaat een schat aan essentiële, aanvullende beleidsinformatie verloren. Je maakt deze vraagstukken, afstemmingsproblemen en tekorten in het welzijnsveld zichtbaar door deze gezamenlijk te signaleren met partnerorganisaties. Dit is de doelstelling van de werkgroep signalen Gent.

In de schoot van het Lokaal Sociaal Beleid (LSB) Gent bestaat sedert 2007 een 'werkgroep signalen Gent'. De werkgroep bestaat uit 12 Gentse welzijnsorganisaties en hun partnerorganisaties. Het LSB Gent wil via de werkgroep het proces van beleidsgericht signaleren over organisaties heen stimuleren. De werkgroep bundelt krachten van hulpverleningsorganisaties door hun signalen samen te brengen op één tafel. Na analyse van deze signalen steekt de werkgroep deze onder de juiste neuzen om aanbevelingen en/of verbeteradviezen te stimuleren.

Waar zijn we mee bezig?!

Gezamenlijk goed welzijnsbeleid maken is niet vanzelfsprekend. De valkuil is dat we als organisaties gaan 'samenwerken' vanuit een verdeelde verantwoordelijkheid in plaats van een gedeelde verantwoordelijkheid. De partners van de werkgroep signalen staan om de zoveel tijd stil bij een schijnbaar eenvoudige vraag: 'Waar zijn we samen mee bezig?!' Samen stellen we ons vragen bij het bereik en de effecten van onze hulp- en dienstverlening aan cliënten. In onze dialoog over het verschil tussen wat we als welzijnswerker moeten doen en willen doen, vertrekken we vanuit een elementaire basisvraag: 'komt ons beleid en onze dienstverlening ten goede aan die mensen waarvoor het bedoeld is?' De werkgroep maakt hiertoe om de twee jaar gezamenlijk een beweging naar het probleemveld. Als welzijnsactoren zijn we geen leveranciers. Maatschappelijke dienstverlening is geen aanbod van een markt. Het is een basisrecht van iedereen. Elke signalenbundel opnieuw legt de werkgroep, vanuit het werk met de cliënten die zij dagelijks bereiken, vraagstukken, hiaten en uitdagingen bloot. Dit zonder hierbij genoeg te nemen met brandweerstrategieën, waar we als burger en als hulpverlener al te vaak, al té moe van worden.

Als het korps van de sociale brandjes en vuurhaarden krijgen we een steeds uitgebreidere jobomschrijving bij gebrek aan ernstige maatregelen en preventie (Bart Caron, 2013, workshop sociaal Werk en democratie aan Universiteit Gent). Laat staan dat er tijd overblijft om burger en hulpverlening te laten participeren in beleid dat hun leven mee bepaalt. Maar vanuit welke probleemdefiniëring wordt het beleid dan wel gemaakt? En wat is de betekenis hiervan voor het debat over de toegankelijkheid van sociale voorzieningen?

Het buikgevoel van de sociale sector

De werkgroep signalen Gent bestaat uit 12 organisaties met frontliniewerkers die rechtstreeks in contact staan met cliënten. Deze groep komt om de 3 maand samen vanuit een aantal gedeelde vaststellingen. Ten eerste werken we voor en met dezelfde kwetsbare mensen. Ten tweede stellen we vast dat iedereen gelijk is voor de wet, maar dat de wet niet gelijk is voor iedereen. Ten derde blijft het over sociale (on)rechtvaardigheid merkwaardig stil. Tegelijk beseffen we dat de dienstverlening waar we samen voor staan in de stad soms faalt voor die mensen waarvoor ze het meest bedoeld is. We willen het dus samen niet enkel hebben over procedures, opdrachten, financiën, cijfers en mandaten, maar vooral over wat er concreet gebeurt voor en met de mensen die ons nodig hebben. We stappen ook af van het premis dat enkel het kwantificeerbare bepaalt wat belangrijk is. De werkgroep wil kiezen voor een praktijk die ook de maatschappelijke spelregels en tendensen in vraag stelt. Inzichten en overtuigingen worden afgetoetst en structuren kritisch in vraag gesteld. Als sociaal werk durven we ook onze eigen werking in de weegschaal leggen. Maar vooral, goed beleid kan niet zonder het gedeeld buikgevoel van de sociale sector.

Van buikgevoel via gedeeld signaal naar sociale kwestie

Veel problemen hebben een structurele grond. We weten uit onderzoek en uit ervaring dat armoede vaak generatiegebonden is, éénouder gezinnen een verhoogd risico lopen op armoede, de ongelijke verdeling van welvaart op de wereld mensen naar het Westen lokt, stress en hevige werkdruk vaak resulteren in gezondheidsproblemen, enz.

Het klinkt mooi om, vanuit bovenstaand besef de strijd tegen armoede en uitsluiting warm te houden. Maar hoe begin je eraan om denkkaders bloot te leggen en op zoek te gaan naar waar individuele vragen wijzen op collectieve noden? In de eerste plaats door in je eigen organisatie stil te staan bij de knelpunten die collega's aanbrengen. Om vervolgens samen met andere organisaties na te denken over wat we gezamenlijk als problemen aanzien en ervaren. Hierdoor leer je over ervaringen, belangen en waarden van andere organisaties en over hoe ervaringen binnen jouw werking aansluiten bij die van anderen. Je leert samen aangebrachte signalen en sociale problemen kritisch te bevragen en te herdefiniëren om vervolgens gerichte communicatie te voeren die het beleid in een bepaalde richting wil sturen.

Nemen we het voorbeeld van een medewerker van je organisatie die vertelt dat de bewindvoering bij zijn of haar cliënt gestopt is. De cliënt krijgt nu herinneringen en boetes van bepaalde diensten. Blijkt dat de bewindvoerder deze rekeningen niet betaald heeft. Een andere medewerker vertelt je dat sommige cliënten onder bewindvoering geen idee hebben van wat er met hun geld gebeurt.

Tijdens een bespreking van dit punt op team merk je als coördinator dat er nog casussen zijn waarbij de bewindvoering niet zo vlot loopt. Er wordt door medewerkers gesteld dat veel cliënten zich in de kou gezet voelen, en niet weten tot wie ze zich kunnen wenden. Het team vraagt zich af waar een bewindvoerder nu juist moet aan voldoen, vanuit welke opdracht hij werkt? Na wat opzoekwerk weet je als organisatie dat de wetgeving bepaalt dat er 'regelmatig contact' nodig is tussen bewindvoerder en zijn pupil. De invulling van 'regelmatig' is echter niet omschreven (eens per week of eens per jaar?).

Je neemt het signaal als signaalcoördinator mee naar de werkgroep signalen. Hier zitten 12 organisaties en hun achterban samen. Je legt hen het knelpunt voor met de vraag of zij dezelfde problemen ervaren. Ook deze organisaties hebben gelijkaardige bevindingen. Na gezamenlijke bespreking en verdere analyse van het probleem wordt het signaal meegenomen in de signalenbundel. De bevinding dat er grote verschillen zijn tussen bewindvoering en bewindvoerders en dat de regelgeving hierrond onduidelijk is, wordt samen met andere signalen over justitie en juridische zaken voorgelegd aan de sector.

Structureel signaleren?

Signaleren is gericht op een betere integrale werking van de hulpverlening en de verbetering van de sociale omstandigheden waarin (potentiële) cliënten zich bevinden: financiële situatie, woonsituatie, (geestelijke) gezondheid, intermenselijk contact, werksituatie, enz. Het is gericht op het voorkomen van of verergeren van problemen.

Signaleren is een cyclisch proces dat systematisch uitgevoerd wordt en de volgende activiteiten omvat: waarnemen en opvangen, verzamelen, analyseren, communiceren, actie ondernemen en evalueren. Zo merkt de werkgroep -na evaluatie van bovenbeschreven signaal- dat er de voorbije periode bewindvoerders geschorst werden. We stellen de vraag of en hoe de kwaliteit van bewindvoering voor de burgers is verbeterd? Hoe werden door de daarop betrokken instanties en netwerken de kwaliteit van de bewindvoering opgekrikt? Dient de werkgroep dit knelpunt nogmaals gericht onder de aandacht te brengen?

Hoe systematisch signaleren?

Systematisch signaleren begint bij intern signaleren. Dit betekent dat je er als organisatie bewust voor kiest om de signaleringstaak te verankeren in je beleid. Je dient bijgevolg een

signaleringsbeleid te voeren en een procedure (interne werkwijze) te implementeren. Dit intern signalenbeleid is afgestemd op de organisatiecultuur. Binnen je organisatie worden voorwaarden gecreëerd om deze signalering uit te voeren. M.a.w. je moedigt de signaalgevoeligheid van hulpverleners aan en laat medewerkers duidelijk weten waar zij met hun signalen terecht kunnen binnen de organisatie en wat er verder mee gebeurt. Zo zei een hulpverlener binnen haar organisatie: “Woonbegeleiding aan cliënten is een terugkerende, collectieve en tijdsintensieve bezigheid die niet tot mijn basisopdracht behoort. Ik vind het begeleiden van een cliënt naar een woonst telkens zeer moeilijk.” Dit is een duidelijk knelpunt/ signaal. De probleemdefiniëring daarentegen dient uitgeklaard te worden.

Naast de nood aan ‘interne signalering’ wordt je als organisaties ook geconfronteerd met signalen waarmee je zelf - om tal van redenen- niet mee aan de slag kan en die een bundeling, analyse en interpretatie over onze organisaties heen vragen (externe signalering). Bij deze signalen zoek je best naar structurele oplossingen op het niveau van de gemeenschap en niet enkel op het niveau van de eigen organisatie of partnerorganisatie. Vb: signalen rond sociale leegstand, woondiscriminatie, het niet-geconventioneerd zijn van artsen, slechte bewindvoering, tekorten aan tolken,...

Alle structurele signalen die voortkomen uit de externe signalenprocedure Gent worden om de twee jaar verzameld in één signalenbundel. De signalen die in de bundel staan, zijn intersectoraal afgetoetst en gedragen. Dit wil zeggen dat ze door de betrokken organisaties herkend, erkend en gedeeld zijn. Alle organisaties uit de werkgroep vinden het signaal duidelijk en neutraal omschreven. Een signalenbundel is geen to-do lijst aan het adres van één overheid, organisatie of sector. Het is de intersectorale deler van knelpunten die in de Gentse praktijk door hulpverleners vastgesteld zijn. Op die manier participeert de basiswerker aan het beleid, niet alleen met cijfers, maar ook met kwalitatieve signalen. De signalenbundel is een kwalitatieve aanvulling op statistische- en omgevingsanalyses. Via dit signaleren willen we systematisch inzetten op het geven van feedback ter ondersteuning van beleidsmakers op allerlei niveaus.

Valkuilen

De signalenbundel wil een beleidsinstrument zijn, geen oppositie-instrument. Het wil ondersteuning bieden om gezamenlijk oplossingen of verbeteringen te zoeken, of op zijn minst daartoe een aanzet te geven. Vanuit beleid wordt naar de signalenprocedure soms gekeken met argwaan. De signalenbundel is niet altijd even geliefd vanuit de angst voor kritiek op huidig beleid.

Ten tweede wil een signalenbundel knelpunten zo eenduidig mogelijk formuleren zonder voorstellen tot oplossing. Oplossingen hangen immers af van keuzes van organisaties, lokale dynamieken en van al dan niet -toevallige- mogelijkheden en middelen.

De werkgroep weigert tevens om een instrument te zijn om overheidsdoelen te behalen. Het wil juist een platform zijn om eigen problemen en doelstellingen te formuleren, uitgaande van eigen analyses en ervaringen. Dit vanuit de vaststelling dat het sociaal werk handelingsruimte verliest.

Ten vierde is duidelijk dat niet alleen het welzijnswerk het sociaal beleid bepaalt. De juridische en politieke invulling van dat sociaal beleid zijn minstens even belangrijk. Een constructieve samenwerking is het oogpunt.

Als sociale sector dien je bij het signaleren ook jezelf in de schaal te leggen. Je kunt je dus niet wegsteken achter het statement dat je uitvoerder bent met beperkt mandaat, zonder tijd. Dynamieken binnen het welzijnsveld blootleggen kan maar indien je hier tijd voor maakt. Je moet voorbeelden kunnen overstijgen en deze knelpunten genuanceerd kunnen overbrengen/ communiceren. Dat de overheidszorg voor zwakke groepen evolueert van een “voor-wat-hoort-wat” redenering en dat een perfect uitgebouwd recht zonder goede rechtshulp inhoudloos is omdat procedurele gelijkheid geen echte gelijkheid is, dien je te kunnen staven en specificeren. Waarom het recht opeisen héél moeilijk is geworden net voor die kwetsbare groepen die we bereiken via onze maatschappelijke dienstverlening, dien je gericht en in begrijpbare taal uit te leggen.

Deze valkuilen in acht genomen heeft óók het sociaal werk gezamenlijk heel wat in zich om de stem van de kwetsbaren onder ons kracht bij te zetten en te laten weerklinken op die tafels waar beslissingen genomen worden over zaken die hen aanbelangen.

Meer info: www.beleidssignalen.be

Sylvie Lambrechts

Bijlage 2: artikel VVSG Lokaal

bestuurskracht sociaal beleid



Gebundeld signaleren geeft krachtige impulsen

Cijfers zeggen veel maar ze geven enkel zicht op wat ze meten. Waar kunnen beleidsmakers, mandatarissen en leidinggevendende kwalitatieve gegevens halen? In Gent bundelen medewerkers van sociale organisaties, OCMW en stad de signalen betreffende lokaal sociaal beleid die ze in het veld opvangen. Ze delen ze gezamenlijk aan management en beleid mee.

TEKST KRIS DE VDS

De tijd dat politici en directeurs van sociale organisaties hun beleidskeuzes op de krantenkoppen baseerden, ligt gelukkig ver achter ons. De voorbije jaren ondersteunde Vlaanderen beleidsmakers sterk in een stevige wetenschappelijke onderbouw met lokale statistieken en de stadsmonitor. In Gent levert ook de dienst ABIS toegepaste cijfers die zeer nuttig zijn voor het lokale beleid. Maar cijfers geven enkel een zicht op wat ze (kunnen) meten. Het gevaar bestaat dan dat (nog) niet gekwantificeerde problemen niet in de beleidskeuzes voorkomen. Of anders kan dit ertoe leiden dat een maatschappelijk probleem pas *bestaat* als het met cijfers aangetoond kan worden.

Een systematische verzameling van kwalitatieve signalen vormt dan een bruikbare aanvulling op de statistieken. Het kan analyses uit cijfers bevestigen vanuit de praktijk en inzichten bijbrengen die tot dan uit het vizier bleven. Een evenwichtig beleid is dus gebaseerd op kwantitatieve én kwalitatieve

input. Maar waar moeten beleidsmakers, mandatarissen en leidinggevendende kwalitatieve gegevens dan vandaan halen? En hoe kunnen ze de kwaliteit en het draagvlak daarvan beoordelen?

Lokaal sociaal beleid signaleert samen

Sinds 2004 werkt de Cel lokaal sociaal beleid Gent op verschillende domeinen aan meer samenwerking tussen stad, OCMW en derden. Signaleren werd vanaf 2007 een werkgroep in het netwerk.

Knelpunten signaleren aan het beleid is vaak een kernopdracht van sociale organisaties. Hulpverleners zien hier ook het belang van in, maar uit tijdsgebrek gaat hun aandacht vooral naar de hulpverlening. Nochtans zijn zij goed geplaatst om structurele knelpunten en problemen op te merken en te signaleren. Ze vernemen problemen rechtstreeks van de betrokkenen of ondervinden ze zelf.

Zes stappen tot gebundeld signaleren

1 Wat is een signaal?

Een signaal is een probleem dat in contacten met cliënten of sectoren geregeld terugkomt en dat een structurele, beleidsmatige behandeling of oplossing vergt. Een signaal is geen melding (eenmalig en neutraal), klacht (eenmalig en negatief) of hulpvraag (cliëntgebonden). Een klacht of melding kan wel resulteren in een signaal, bijvoorbeeld wanneer ze meermaals voorkomt.

2 Input genereren

De partners maken dat iedereen in de organisatie weet wat een signaal is. Ze zorgen ook voor een lichte procedure. Elke

organisatie kiest een eigen procedure: bij een andere organisatiecultuur heb je een andere signalenprocedure nodig. Verder moet de organisatie een signalencoördinator aanduiden en gekend maken in de organisatie.

3 Registreren

De partners registreren de signalen op een bruikbare manier. In Gent konden we gelukkig voortbouwen op een accessbestand van de CAW's. Dit is vooral belangrijk om relaties tussen signalen te leggen. Zo kun je achteraf gemakkelijker op thema's en/of doelgroepen zoeken.

4 Bundelen

Alle signalen van de individuele partners worden tijdens de bundelingsdagen letterlijk één per één toegelicht en besproken. Hierbij zijn alle partners aanwezig. We stellen bij elk signaal een aantal vragen:

- Is het signaal duidelijk en ondubbelzinnig? Begrijpt iedereen het (zelfde)?
- Is het signaal door iedereen herkend/gedeeld?
- Is het juist geformuleerd (scherp, ondubbelzinnig, neutraal, geen organisaties)?

Dit is een arbeidsintensieve maar essentiële stap. Na de bundelling verdwijnen immers de organisatienamen van de

20 | 16 oktober 2011 | Lokaal

Met de werkgroep stelden we een aantal redenen vast waarom kwalitatief materiaal verzamelen zo vaak een probleem is. Te weinig organisaties hebben interne procedures om signalen te capteren en te verzamelen. Veel veldwerkers weten eigenlijk gewoon niet waar naartoe met hun signaal. Bovendien maakt het gebrek aan intersectorale toetsing dat signalen zelden voorbij de eigen organisatie of sector geraken. Het gewicht van een signaal wordt dan vaak subjectief gemeten aan de hand van de organisatie of de persoon die het communiceert. Daarnaast is er te weinig communicatie over de signalen. Als organisaties al met communicatie bezig zijn, geraakt dit veelal niet voorbij de lijstjes signalen in het jaar- of werkingsverslag. Maar ook de afwezigheid van feedback aan de signaalgevers fruikt snel de motivatie bij veldwerkers, ze redeneren dat 'ze' er toch niets mee doen.

Daarom werkte de werkgroep zes stappen uit om tot een goede signaleerstrategie te komen (zie kaderstukje *Aan de slag*). Er bestaat weinig literatuur of praktijk over dit onderwerp. Maar we verfijnen en verbeteren onze methodiek jaar na jaar. Gebundeld signaleren is sinds dit jaar ook een strategisch speerpunt geworden in het Gentse lokaal sociaal beleid.

Gebundelde signalen en krachtige beleidsparticipatie

Om de respons op onze signalen in cijfers uit te drukken, is het te vroeg. Wel valt op dat organisaties dit document meenemen naar sector(en)overleg of interne beleidsplanning. In die zin hebben we iets aan de hoger beschreven knelpunten omtrent signalen. De jaarlijkse bundel met het feedbackrapport, samen met het intersectorale bundelingsproces en de brede communicatie, kan alleen maar de kansen op actie vergroten.

In 2012 willen we neutrale externe experts aan onze bundelingsstafel vragen. Dit zal de inhoudelijke kwaliteit van de signalen nog verbeteren. We willen ook samenwerken met de mensen van de statistiek. Welke signalen kunnen zij met cijfers

De Gentse signaalorganisaties

In 2010 waren de Gentse signaalorganisaties CAW Artevelde, CAW Visserij, Intercultureel Netwerk Gent, vzw Jong, Samenlevingsopbouw Gent, Gezondheidsdienst Stad Gent, Dienst Straathoekwerk Stad Gent, Wijkgezondheidscentrum De Sleep en Welzijnsoverleg Regio Gent. Organisaties die in 2011 toetreden: OCMW Gent, de Gentse KRASdiensten (Armoede) en nog enkele stadsdiensten.

versterken? Ten slotte werken we aan een online-applicatie van de signaaldatabase om sneller te verzamelen en feedback te geven. Laat dit duidelijk zijn: een signalenbundel is geen to-do-lijst aan het adres van één overheid, organisatie of sector. Het is de intersectorale deler van knelpunten die in de praktijk van veldwerkers gerezen zijn. Op die manier participeert de basiswerker aan het beleid, niet alleen met cijfers, maar door signalen. Een signalenbundel formuleert knelpunten zo eenduidig mogelijk, zonder een *opdracht tot of voorstel van oplossing*. Oplossingen hangen immers af van keuzes van organisaties, lokale dynamieken, plotse mogelijkheden of middelen en vormen een heel ander debat. Zelfs binnen de werkgroep signalen, waar we het draagvlak over problemen creëren, zouden we niet altijd overeenstemming vinden over de oplossingen.

Dit soort participatie vergt wel durf van een lokale overheid. De Gentse lokale openbare besturen gaven het een serieuze kans door een open visie op lokaal sociaal beleid en door te investeren in brede netwerken met de lokale betrokkenen. ■

Kris De Vos is stafmedewerker lokaal sociaal beleid Gent, welzijnsoverleg regio Gent vzw

🔗 lokaalsociaalbeleidgent.be, knop publicaties, signalenbundel 2010

overgebleven signalen. Ze worden dan signalen van iedereen en krijgen hun plaats in de signalenbundel. Belangrijk detail: iedere organisatie geeft formeel akkoord voor publicatie.

5 Gezamenlijke communicatie

Vervolgens maken we de signalenbundel intensief bekend: per mail, per post en door de bundel voor te stellen op allerhande platforms. Zo gingen wij spreken binnen de partnerorganisaties, sectorale koepels, LSB-overlegfora, het stafteam van het OCMW, het managementteam van de stad, de algemene vergadering van de

Gentse armoedeverenigingen, de Gentse Gezondheidsraad... Daarnaast sturen we de bundel ook specifiek naar organisaties die in bepaalde signalen betrokken partij zijn (VVSG, Fedasil, POD Maatschappelijke Integratie, Ombudsdiensten, Eandis...).

Een goed georganiseerde communicatie van duidelijk gepresenteerde, intersectoraal gedragen signalen zal de kans op actie vergroten. Organisaties lezen in de bundel namelijk signalen waarvan al minstens negen organisaties vinden dat ze een oplossing vragen.

6 Feedback

Bij iedere signalenbundel hoort ook een luik feedback over de signalen van het vorige jaar. Dit rapport geeft kort de eventuele voortgang omtrent bepaalde signalen weer. Dit is zeer belangrijk voor organisaties en sectoren. Zo kunnen zij doorgeven dat ze aan signalen werken. Maar minstens zo belangrijk is dat de oorspronkelijke signaalgevers merken dat er iets gebeurt met hun signaal. Het versterkt de motivatie van de signaalgever om te blijven signaleren. De opvolging van de signalen is dus zeer intensief maar wel essentieel. Dit vergt een actieve houding van de signaleercoördinatoren in de partnerorganisaties.

Contactgegevens

CAW Oost-Vlaanderen	Brigitte Laceur – Kwaliteitscoördinator 09 265 04 59 – brigitte.laceur@cawoostvlaanderen.be
De Sloep	Lieve De Bosscher – Coördinator 09 234 38 58 – lieve@desloep.be
Gezondheidsdienst Gent	Leen Van Zele – Adjunct van de directie 09 235 22 54 – leen.vanzele@gent.be
Intercultureel Netwerk Gent	Ruth Deleu – Beleidsmedewerker 09 224 17 18 – ruth.deleu@ingent.be
Jong	Kadir Vardar - Stafmedewerker 0475 43 75 06 - kadir.vardar@vzwjong.be
Kras Gent	Ria Roosens - Coördinator 0486 73 99 75 – krasgent@telenet.be
OCMW Gent	Bert Vandepoele – Stafmedewerker 09 226 91 33 – bert.vandepoele@ocmwgent.be
Samenlevingsopbouw Gent	Ann-Sophie Hofman – Beleidsmedewerker 09 223 95 15 ann-sophie.hofman@samenlevingsopbouw.be
Gentse Dienst Straathoekwerk	Tijl Meheus – Teamcoach 09 268 21 50 – tijl.meheus@gent.be
Steunpunt Leerrecht- en leerplichtbegeleiding	Anja Derouck – Medewerker 09 225 77 45 – anja.derouck@gent.be
Wijkgezondheidscentra Gent	Betty Johnson - Coördinator 09 223 77 96 - betty.johnson@wgcdesleep.be
Welzijnsoverleg Regio Gent	Michèle Van Elslander – Stafmedewerker 09 225 91 33 – michele.van.elslander@wrg.be

Dank

Onze oprechte dank aan iedereen die meewerkte aan de signalenbundel 2014. Eerst en vooral aan de cliënten die ons elke dag de ogen openen. Aan de signaalcoördinatoren van de Werkgroep Signalen die weigeren blind te worden en zich blijven inzetten met weinig middelen, omkadering en effect. Hun organisaties en hun partners die ons hielpen bij het stofferen van de signalen.

Voor heel wat signalen deden we extra navraag bij allerlei experts. Het zijn er teveel om op te noemen, maar zonder hen hadden we het zeker niet gekund.

Eric Dirickx van de Stad Gent om ondersteunend cijfermateriaal aan te leveren met betrekking tot bepaalde signalen.

De Provincie Oost-Vlaanderen die het mogelijk maakte om een database te ontwikkelen om de signalen uitgebreid te registreren.

Willem Gobeyn voor de ondersteuning vanuit het Lokaal Welzijnsbeleid Stad Gent. Het regisseursoverleg om met onze signalen aan de slag te gaan.

Sylvie Lambrechts vanuit Welzijnsoverleg Regio Gent voor de begeleiding van de signalenprocedure en de aanmaak van de signalenbundel. Rebecca Tournicourt voor de ondersteuning bij dit laatste.

In samenwerking met:



Contact bij de Cel Lokaal Welzijnsbeleid

Michèle Van Elslander
Stafmedewerker Lokaal Welzijnsbeleid Gent
Welzijnsoverleg Regio Gent
Martelaarslaan 204B, 9000 Gent
T: 09 225 91 33
M: michele.van.elslander@wrg.be

www.cawoostvlaanderen.be
www.desloep.be
www.gent.be
www.ingent.be
www.krasgent.be
www.ocmwgent.be
www.samenlevingsopbouwgent.be
www.vzwjong.be
www.vwgc.be
www.wrg.be

www.lokaalsociaalbeleidgent.be