



In dit nummer:

Lokaal proactief kader in Oost-Vlaanderen	1
“De drempel is vaak nog hoog” Marleen Wauters en Angela van Bouwel aan het woord	2
Quote: Rik Laureys	2
“Wijs grijs in Gent” Vzw Sivi aan het woord	3
Quote: Luc De Meyer en Danny Smessaert	3
Algemene vaststellingen	4
En nu?	4

Lokaal proactief kader in Oost-Vlaanderen

In juni 2012 rondde we succesvol het project ‘Onderbescherming en proactief handelen’ af: vijf Zuid-Oost-Vlaamse gemeenten startten 15 vernieuwende verbeteracties op: een foldernetwerk, erfbetredersnetwerk, nazorgprojecten, acties gericht op outreachend werken...

Dit vormde de basis om het project in Vlaanderen verder te zetten in 19 gemeenten, waarvan zes Oost-Vlaamse gemeenten: Aalter, Eeklo, Gent, Lokeren, Ronse en Zelzate, in samenwerking met de lokale basiswerkingen in deze gemeenten: De toevlucht, De Kring, SIVI, De Mozaort, De vrolijke kring en Uit De Marge. In deze nieuwsbrief staan we stil bij de stand van zaken.

In november startten we met de bevestigingen van verschillende groepen, gebaseerd op de rechtencirkel van HIVA-KULEuven. In februari gaven we onder veel pers aandacht het officiële startschot van dit project in Oost-Vlaanderen. Vandaag zijn bijna alle bevestigingen afgerond. In totaal bereikten we meer dan 200 personen met de vraag ‘Wie helpt jou?’, of hoe de hulp en dienstverlening in hun stad of gemeente werkt. In Aalter, Lokeren en Eeklo gaven we de deelnemers aan deze bevestigingen ook al een overzicht van wat de belangrijkste bevindingen uit deze bevestigingen waren. Hieruit maken zij de keuze wat ze de belangrijkste verbeteracties vinden. Dit vormt de basis voor de eerste gesprekken voor de opmaak van een actieplan. Tegen eind september willen we in een gemeenschappelijk dialoogmoment per gemeente beslissen welke acties vanaf dan gerealiseerd worden.

“De drempel is vaak nog hoog”

Angela en Marleen, twee Lokerse deelnemers aan het project vertellen hun ervaringen. Beide dames zijn tevreden dat ze meedoen aan het project. “De bevraging voor het lokaal proactief kader was goed om ons gedacht te kunnen zeggen. Vanuit onze leefwereld hebben wij veel ervaring met dit thema.”

Er zijn veel mensen die beroep doen op bijvoorbeeld een OCMW. Angela vindt dan ook dat organisaties en diensten voldoende initiatief moeten nemen: “Als je zelf niet gaat, word je niet geholpen. Zelfs al met kleine initiatieven kunnen mensen bereikt worden: een bezoekje, een telefoontje of desnoods een brief.” Marleen beaamt dat veel mensen (te) lang wachten. “De drempel is vaak hoog, ook al is het geen schande om bijvoorbeeld naar het OCMW te gaan. Daar is het voor!”

Goed geholpen

Eens de stap gezet, gaat het beter. Marleen is tevreden dat het OCMW er was, zij hebben haar al goed geholpen. Ook de ervaringen met het CAW zijn positief. “Alleen jammer dat maatschappelijk werkers vaak gebonden zijn aan regels en wetten van bovenaf. We zouden soms graag meer inspraak krijgen in ons dossier.”

Droom

Een droom is een sociaal restaurant, gekoppeld aan een sociale kruidenier.

“Nu komen in ontmoetingshuis ‘De Mozaort’ al veel mensen eten. Het zou echt goed zijn, moest dit uitgebreid kunnen worden onder de vorm van een sociaal restaurant: een plek die voor iedereen toegankelijk is, goed bereikbaar en laagdrempelig. Je moet er vlot sociale contacten kunnen leggen, deelnemen aan activiteiten en ook plezier maken. Een beetje zoals het al is in ‘De Mozaort’.

Rechten verkennen

Gedurende het project hebben Angela en Marleen ook de rechtenverkenner leren kennen. “Het is een goede website waar je veel informatie kan terugvinden. Het zou goed zijn, moest deze website overal gebruikt worden.”

Nazorg

Ook voor ‘nazorg’ zijn de dames gewonnen: “Het zou goed zijn om bijvoorbeeld na een half jaar cliënten te contacteren. Ook bijvoorbeeld bij collectieve: mensen die daaruit komen, vallen vaak in een zwart gat. Op die moment heb je er nood aan om te weten hoe je zaken

moet opbouwen, anders val je terug in je oude routine. Dit is te vermijden door nazorg.”

Dialogoog

Op de planning staat nog een gemeenschappelijk dialoogmoment met OCMW, CAW en de deelnemers. “We hopen dat er voldoende rekening wordt gehouden met wat we zeggen. We vinden het belangrijk om met ons verhaal naar buiten te komen, ook om anderen te helpen. Mensen moeten weten wat leeft in Lokeren.”



“De sociale dienst van het OCMW kan nooit zijn opdracht ten volle uitvoeren als het geen toegang vindt tot de leefwereld van zijn cliënten. Om steun te verlenen aan zij die het echt nodig hebben moet er proactief gewerkt worden. Enkel bedienen die er om vragen is onvoldoende en ondermaats. Daarom is het van belang om samenwerking te zoeken met actoren die straatwerk doen en/of toegang hebben tot de leefwereld van mensen in armoede en achterstelling. We moeten elkaar vinden via het welzijnsoverleg om toegang te krijgen tot deze mensen en hun problemen te detecteren. Pas dan vinden we de weg naar oplossingen.”

Rik Laureys, Voorzitter OCMW Zelzate



“Armoede is van alle tijden. Wie armoede lijdt, blijft afhankelijk van de anderen. In onze maatschappij is er steeds minder solidariteitsgevoel. Het OCMW blijft de motor van het sociaal beleid binnen de gemeente. Maar meer en meer moeten we beroep doen op het vrijwilligerswerk. Organisaties zoals de Welzijnsschakels zijn onontbeerlijk geworden in het sociaal netwerk binnen de gemeente.”

Luc De Meyer, voorzitter OCMW Aalter



Wijs grijs in Gent

Het Gentse project rond lokaal proactief handelen kreeg de naam ‘wijs grijs’. Het is hoofdzakelijk gericht op senioren en hun kijk op de bestaande dienstverlening.

Ann Van Hoof, vzw Sivi: “De vaste partners die aanvankelijk mee rond de tafel zaten, waren Samenlevingsopbouw Gent, vzw SIVI, OCMW Gent en het CAW. Omdat we ons richten tot senioren werd deze groep later uitgebreid met de Lokale Diensten Centra (LDC) van het OCMW. Samen vormen zij de maandelijkse stuurgroep.”

In het voorjaar ging Gent aan de slag met de rechtencirkel en de bevragingen over de sociale dienstverlening van het OCMW, CAW en de LDC's. Vzw SIVI ging van start met een groepsproces. Verder werden er individuele vragenlijsten afgenomen in de sociale kruidenier. Ook de werkers van het OCMW, CAW en de Lokale Diensten Centra werden op basis van dezelfde rechtencirkel bevroegd. Tenslotte sloten de groepen ‘de lege portemonnees’ van Samenlevingsopbouw Gent en de emancipatorische werking van het OCMW zich aan bij de bevraging.

Focusgroepen

“In de loop van april werd al deze informatie verwerkt. De verbeteracties die we hieruit konden filteren, vormden de

basis voor 3 focusgroepen die we in de loop van juni en juli organiseren.” Tijdens deze focusgroepen brengen we alle betrokken partners (professionele en doelgroep) samen rond de tafel. Zowel voor het OCMW, LDC als het CAW organiseren we één focusgroep. Telkens leggen we de verbeteracties ter discussie en proberen we argumenten te formuleren waarom de ene actie belangrijker is dan de andere. In het najaar zullen we met de resultaten van de focusgroepen naar het beleid trekken.

Samenwerken voor verandering

Het project vordert met rasse schreden. Wat het proces echter bemoeilijkt, is dat we in een grootstad werken waar het OCMW bijvoorbeeld een mastodont is en veranderingen, hoe klein ook, niet zo eenvoudig te realiseren zijn. “We willen niet de zoveelste bevrager zijn van het CAW en het OCMW, maar echt

tot zinvolle resultaten en realisaties komen. Dat blijkt geen evidentie... Maar alle betrokken partners zetten zich hard in! En misschien is net deze waardevolle en intense samenwerking niet enkel dé bakermat van verandering, maar zelfs een niet te onderschatten verandering op zich.

Foto: focusgroep OCMW 10/06/2013



In Ronse gingen al drie wijkbrugfiguren aan de slag om in te zetten op het opsporen, benaderen en toeleiden van potentiële cliënten naar het hulp- en dienstverleningsaanbod. Zij richten zich specifiek naar gezinnen met jonge kinderen om kindermoeite aan te pakken.

“Ik ervaar in Ronse dat mensen een luisterend oor nodig hebben. Mensen willen onder andere werk zoeken, maar de eerste stap is niet evenident.” Serap

“Wij hebben de context. We winnen het vertrouwen van de mensen die we bereiken. We zien hen ook groeien.” Carolien

“Tot nu toe konden we aan de hand van het lokaal proactief kader al nagaan in welke mate we werk maken van ‘proactief handelen’. In Eeklo willen we binnen het project vooral focussen op kindermoeite. Het voorzien van middelen hiervoor is niet evident binnen de nieuwe beleid- en beheerscyclus, waardoor we creatief moeten nadenken over vernieuwende acties die een beperkte financiële investering vragen.”

Danny Smessaert, Voorzitter OCMW Eeklo



Algemene vaststellingen

In bijna alle deelnemende gemeenten zijn de bevragingen achter de rug. De bevragingen zijn gebaseerd op de negen fases van de rechtencirkel: Preventie, opsporen, benaderen, toeleiding, toegang, onthaal, rechtendetectie, rechten realiseren en nazorg.

Aan preventie wordt al regelmatig aandacht besteed. Vaak is dit gericht tot de doelgroep jongeren (via scholen) of ouderen. Een hiaat hierin zijn acties gericht naar alleenstaande personen, als extra kwetsbare groep voor onderbescherming.

Opsporen, benaderen en toeleiding blijven voor de meeste OCMW's onbekend terrein binnen de hulpverlening. Prioriteit blijft om eerst degenen die zich aanmelden verder te helpen, wat vaak al moeilijk is door de verhoogde dossierlast. Voor de toeleiding van

potentiële cliënten wordt wel vaak samengewerkt met organisaties die expertise hebben op dat gebied, bijvoorbeeld het straathoekwerk.

Anders dan in Zuid-Oost-Vlaanderen werd nu ook sterk ingegaan op rechtendetectie en rechten realiseren. Opvallend is dat cliënten nog heel vaak het gevoel hebben zelf op zoek te moeten gaan naar hun rechten, ook al zijn ze reeds aangemeld bij een organisatie of dienst. De meeste cliënten verwachten echter door de maatschappelijk werker geïnformeerd te worden over alle rechten. De rechtenverkenner is daarvoor een goed instrument.

Aan nazorg wordt over het algemeen weinig aandacht besteed. Desondanks kwam uit de bevragingen sterk de vraag naar voren om dit toch te doen.

En nu?

Momenteel wordt in de deelnemende gemeenten op verschillende snelheden gewerkt aan actieplannen. Deze actieplannen vormen de basis voor de verbeteracties.

Voorafgaand aan de actieplannen vinden bij alle bevroegde groepen terugkoppelingsmomenten plaats. Tijdens deze momenten wordt voorgesteld wat er gezegd is per fase op alle bevragingen in de gemeente. Op basis daarvan worden enkele voorstellen van verbeteracties voorgesteld, gebaseerd op de acties in Zuid-Oost-Vlaanderen en vanuit Leven (z)onder leefloon van HIVA-KULeuven. Tijdens de terugkoppelingen kiezen de deelnemers dan wat zij de belangrijkste verbeteracties voor hun gemeente vinden.

Intussen werden in een aantal gemeenten ook al kerndoelgroepen opgestart, waarin een aantal deelnemers aan de bevragingen verder nadenken over de verbeteracties en hoe zij dit concreet zien.

In september vinden de gemeenschappelijke dialoogmomenten plaats. Alle deelnemers of een afvaardiging van de bevragingen komen per gemeente samen om definitief te beslissen welke verbeteractie(s) gerealiseerd worden in hun gemeente. Deze acties zullen betrekking hebben op outreachend werken, kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, geïntegreerde basisvoorzieningen en beleidsparticipatie.

Nood aan inspiratie?

In Zuid-Oost-Vlaanderen startten vijf OCMW's samen al vijftien vernieuwende verbeteracties op: een foldernetwerk, zorgnetwerk, dorpsrestaurant. Al deze verbeteracties staan gebundeld in een magazine én een film die je terugvindt op de facebookpagina van het project.

Vragen?

Caroline Balliauw - opbouwwerker Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen
Caroline.balliauw@samenlevingsopbouw.be
M 0491 344 117



SAMENLEVINGSOPBOUW



Lokaal Proactief kader is een uitgave van Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen vzw. V.U.: Stan De Neve, Sint-Jacobsnieuwstraat 50, 9000 Gent. T 09 265 84 70 www.samenlevingsopbouw.be/oost-vlaanderen