



Signalenbundel 2016



Inhoud

| | |
|--|----|
| Focus op wat we kunnen veranderen | 6 |
| Signalenbundel 2016, special wonen | 8 |
| Wonen en/of huisvesting | 8 |
| 1. Er is een tekort aan betaalbare woningen op de huurmarkt, zowel privéwoningen als sociale woningen ® | 9 |
| 7. De kwaliteit van veel Gentse woningen laat te wensen over.® Zowel sociale als private woningen zijn vaak in verwaarloosde en ongezonde toestand (bvb. door schimmel)..... | 9 |
| Woonomgeving | 11 |
| 21. Gebrek aan ruimte | 11 |
| 22. Gebrek aan voorzieningen | 11 |
| 23. Omgaan met superdiversiteit in sociale hoogbouw | 11 |
| 24. Vuil en onveilig..... | 11 |
| Thuisloos..... | 11 |
| 25. In 't weekend op straat | 11 |
| 26. Lockers nodig® | 11 |
| 27. Noodopvang voor gezinnen® | 12 |
| 28. Noodopvang voor senioren | 12 |
| 29. Douches gezocht | 12 |
| 30. Plaats voor revalidatie en nazorg gezocht | 12 |
| Werk | 12 |
| 31. Onbewust en ongewild zelfstandig® | 12 |
| 32. Ontoegankelijke arbeidsmarkt..... | 12 |
| Financieel..... | 13 |
| 33. Kwetsbare mensen worden belaagd door commerciële organisaties® | 13 |
| 34. Geen papieren kost geld® | 13 |
| 35. Lange weg naar ziekteverzekering..... | 13 |
| 36. Geen schuldbemiddeling zonder centen | 14 |
| 37. Moeilijke communicatie tussen schuldbemiddelaar en cliënt® | 14 |
| 38. Kinderbijslag voor schulden | 14 |
| 39. Ondersteuning nodig voor energiebesparing..... | 14 |
| 40. Geen rekening of computer kost geld | 15 |
| 41. Drempel naar sociale restaurants..... | 16 |

| | |
|---|----|
| Juridisch | 16 |
| 42. Vraag naar begeleiding ET | 16 |
| Materieel | 16 |
| 43. Vraag naar materiële hulp voor baby's..... | 16 |
| Gezondheid..... | 16 |
| 44. Betalen voor ongediertebestrijding..... | 16 |
| 45. Eerst betalen dan zorg® | 16 |
| 46. Tolken voor toegankelijkheid®..... | 17 |
| 47. Wie braaf is, krijgt zorg | 17 |
| 48. No show fee | 17 |
| 49. Tandem doen pijn in de portemonnee® | 17 |
| 50. Drempels naar psychische zorg® | 18 |
| 51. Zoeken naar meer beweging | 18 |
| 52. Ongezonder door fris- en energiedranken..... | 18 |
| 53. Tienerzwangerschappen | 18 |
| 54. Dringende medische hulp niet gelijkwaardig toegepast | 18 |
| Zorgaanbod..... | 19 |
| 55. Hoge drempel naar crisishulp | 19 |
| 56. Hoge drempels naar woonzorgcentrum | 19 |
| 57. In woonzorgcentra is te weinig plaats voor koppels | 19 |
| 58. Onduidelijk profiel rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp..... | 19 |
| 59. Opvangen afwezigheden basiswerkers | 20 |
| 60. Door schaarste enkel dringende vragen® | 20 |
| 61. Hiaat in het hulpverleningsaanbod voor jongeren | 20 |
| 62. Jongvolwassenen vallen uit de boot® | 20 |
| Sociaal Netwerk | 21 |
| 63. Jonge nieuwkomersgezinnen voelen zich vaak geïsoleerd | 21 |
| Taal..... | 21 |
| 64. Spijbelen om te tolken | 21 |
| 65. Het tolkenaanbod is niet afgestemd op de nood® | 21 |
| 66. Tolkenaanbod uitgebreider in preventieve sector | 21 |
| Onderwijs..... | 21 |
| 67. Eerst welzijn dan zelfontplooiing..... | 21 |

| | | |
|--|---|----|
| 68. | Informatie nieuw schooljaar | 22 |
| 69. | Studietoelage | 22 |
| 70. | Uitval in het deeltijds onderwijs® | 22 |
| 71. | Middenjury ipv school..... | 22 |
| 72. | Samen met het openbaar vervoer naar school | 23 |
| Vrije tijd | | 23 |
| 73. | Drempel tot vrijetijdsparticipatie® | 23 |
| 74. | Drempel naar sport..... | 23 |
| Onvrede dienstverlening | | 23 |
| 75. | Wijkagent® | 23 |
| 76. | Thuiszorg/poetshulp voor specifieke doelgroepen niet evident..... | 23 |
| 77. | FOD Sociale Zekerheid, kan het klantvriendelijk? | 24 |
| 78. | Drempel door automatische telefooncentrale..... | 25 |
| 79. | Nood aan informatie over pensioen..... | 25 |
| 80. | Zelfs hulpverlening verdringt de zwaksten | 25 |
| 81. | Hulp bij doorverwijzing® | 25 |
| Kinderopvang..... | | 26 |
| 82. | Aanvraag inkomensgerelateerd tarief enkel online | 26 |
| 83. | Beperking toegestane afwezigheid..... | 26 |
| 84. | Inschrijving buitenschoolse opvang enkel digitaal | 26 |
| Administratie | | 26 |
| 85. | Digitalisering als uitsluitingsmechanisme® | 26 |
| 86. | Verhoogde tegemoetkoming® | 26 |
| 87. | Verblijfsstatuten complex voor hulpverleners® | 27 |
| 88. | Weg naar regularisatie onduidelijk en lang® | 27 |
| 89. | Mensen zonder adres worden heel wat rechten ontzegd | 27 |
| Besluit..... | | 28 |
| Contact werkgroep signalen..... | | 29 |
| Dank..... | | 30 |
| Contact Cel Lokaal Welzijnsbeleid..... | | 31 |

Focus op wat we kunnen veranderen

Jubileumeditie

Dit jaar presenteren we een jubileumeditie van de Signalenbundel. Voor de 5^{de} keer bundelden Gentse praktijkwerkers structurele problemen die sectoroverstijgende oplossingen vragen, om er samen met beleidsactoren aan te kunnen werken.

Sociale grondrechten

De sociale grondrechten vormen het uitgangspunt van het Lokaal Welzijnsbeleid in Gent. Het signaleren is daar een onderdeel van. Welzijn gaat immers over het volwaardig participeren van mensen aan de diverse domeinen van het maatschappelijk leven.

Welnu, 'in het huidig maatschappelijk klimaat van besparingen, druk op de welvaartstaat en toegenomen sociale ongelijkheid is het streven naar menselijke waardigheid voor iedereen lang geen evidentie. Sociale grondrechten staan onder druk. Maatregelen in het sociale domein brengen tendensen in beeld die sociale grondrechten hypothekeren. Ze hebben vaak zeer verre gaande gevolgen voor een groep van mensen in kwetsbare leefsituaties. Met een toenemende focus op responsabilisering, conditionalisering en sanctionering dreigt de universele oriëntatie van de verzorgingsstaat, gericht op een menswaardig bestaan voor allen, langzaam maar zeker verlaten te worden.' (uit 'Sociaal werk is een mensenrechtenberoep. Hoeder van sociale grondrechten', door Didier Reynaert, Siebren Nachtergaele, in Sociaal Net 26/03/2015).

Pluim voor Gent

Gelukkig is er in Gent wel een klimaat om iets te doen met de signalen en dit zowel binnen Stad en OCMW Gent als door derde actoren. De Signalenbundel 2014 werd als vast agendapunt geagendeerd op het Regisseursoverleg van het Lokaal Welzijnsbeleid en de signalen zelf werden aan de bevoegde regisseurs ter opvolging toegewezen. Ook via rondetafelgesprekken en campagnes kwam er actie. Al een mooi resultaat! Zie www.beleidssignalen.be voor de opvolging van de signalenbundel 2014

Vraag groter dan aanbod

Toch stellen we op alle domeinen vast dat de vraag veel groter is dan het aanbod. Zowel de hogere als de lokale overheden gaan over tot zware besparingen én ook de kwetsbare groep wordt groter. Solidariteit alleen kan de gaten niet vullen. Professionele hulp blijft nodig.

Statistische gegevens leveren heel veel informatie over maatschappelijke tendensen, maar herleiden mensen tot een nummer binnen een bepaalde categorie. Volgens Dave Eggers is het zaak om deze ontmenselijking ongedaan te maken door uit te leggen hoe een beleid mensen van vlees en bloed treft (vrij uit Humo 3890, 24 maart 2015). Daarom probeert de Signalenbundel fenomenen die niet in cijfers of statistieken te vatten zijn, kwalitatief en ervaringsgericht te beschrijven.

In de bundel hebben we het vaak over kwetsbare doelgroepen. Hiermee bedoelen we niet alleen mensen met een beperkt inkomen, maar ook mensen met een lage scholing, zonder werk, met een zwakke gezondheid, met een slechte huisvesting, met een beperkt netwerk en weinig kansen.

Special wonen

Omdat we vanuit het Gentse Lokale Welzijnsbeleid een vinger aan de pols willen houden, presenteren we in deze vijfde editie alle actuele beleidssignalen. Veel signalen zijn nieuw, een aantal andere komen terug (deze worden aangeduid met ®). Dit heeft vooral te maken met het feit dat ze structurele oplossingen vergen die ingrijpend zijn of behoren tot de bevoegdheid van hogere overheden. Omdat er binnen het thema wonen veel dergelijke hardnekkige signalen zijn, maken we van deze jubileumeditie een special rond wonen.

Elk signaal staat in de bundel onder één bepaald thema. Nochtans heeft een signaal vaak met verschillende thema's te maken. Het zijn immers geen enkelvoudige signalen die een eenduidig antwoord van één hulpverlener vergen. Integendeel, meestal gaat het om complexe situaties die zich op verschillende terreinen situeren.

Actie nodig

De werkgroep signalen biedt met deze signalenbundel een instrument om samen actie te ondernemen zodat de sociale grondrechten en professionele hulp toegankelijk worden voor iedereen. Laten we samen focussen op wat we kunnen veranderen. De signalenbundel is niet alleen een uitnodiging tot individueel engagement. Het is ook een oproep om de gesignaleerde problemen samen ten gronde aan te pakken zodat er echte oplossingen komen.

Onderneem of plan je acties rond bepaalde signalen ? Laat het ons weten ! Zo kunnen we de acties bundelen en terugkoppelen naar de signaalaanbrengers.

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

Michèle Van Elslander

namens de werkgroep signalen

michele.van.elslander@wrg.be

Signalenbundel 2016, special wonen

Wonen en/of huisvesting

Zoals aangegeven staan de sociale grondrechten centraal binnen het Gentse Lokaal Welzijnsbeleid. Het recht op wonen is daar één van en niet de minste. Kwaliteitsvolle en betaalbare huisvesting is een cruciale schakel in de strijd tegen armoede. Een degelijke woning heeft ook rechtstreeks invloed op andere levensdomeinen zoals gezondheid, inkomen, arbeid, ... Maar het recht op wonen en de volwaardige participatie van mensen aan dit recht komt in het gedrang. Het vinden van een goede betaalbare woning wordt steeds moeilijker en voor de meest kwetsbare mensen zo goed als onmogelijk. Het valt op dat de vraag veel groter is dan het aanbod. Daarnaast laten de kwaliteit en betaalbaarheid vaak te wensen over. We willen het recht op wonen extra kracht bijzetten. Omdat er over dit domein van het maatschappelijk leven al zoveel is gezegd, hebben extra casussen en voorbeelden geen zin meer. Daarom geven we hierna een korte en puntsgewijze opsomming van de beleidssignalen inzake wonen.



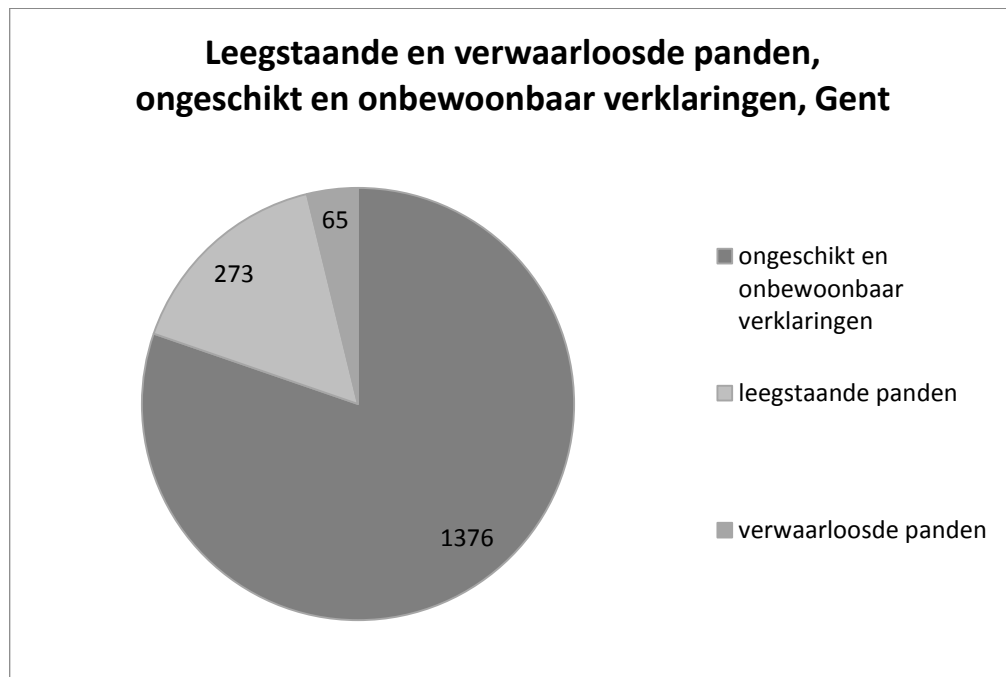
1. Er is een tekort aan betaalbare woningen op de huurmarkt, zowel privéwoningen als sociale woningen ®

2. De vraag naar begeleiding in de woonzoektocht (van kwetsbare groepen) is groter dan het aanbod. ® De Woonwinkel biedt 'methodisch' ontoreikend antwoord op deze vraag.
3. Er vindt op basis van inkomen en afkomst discriminatie plaats op de verhuurmarkt. ®
4. Kostendelend samenwonen wordt afgestraft. ®
5. Er zijn veel uithuiszettingen, vaak omwille van wanbetaling.
6. Huisjesmelkerij komt weer meer voor.

7. De kwaliteit van veel Gentse woningen laat te wensen over.® Zowel sociale als private woningen zijn vaak in verwaarloosde en ongezonde toestand (bvb. door schimmel).

8. Kwetsbare huurders en verhuurders hebben veel vragen over woonkwaliteit en zoeken hulp bij renovatie.
9. De wachttijden voor een sociale woning of bij mutatie zijn veel te lang. ®
 - In 2015 waren er 9399 kandidaten voor een sociale woning. Dit is 37,2 op 1000 inwoners. *Bron Vlaamse maatschappij voor Sociaal Wonen.*
10. Veel mensen missen om de 2 jaar de actualisering van hun plaats op de wachtlijst. Daardoor staan ze zonder het te weten niet meer op de lijst.
 - Ze verliezen zo ook hun huurpremie.
 - Bij echtscheiding is het niet duidelijk hoe beiden op de wachtlijst kunnen blijven staan.
11. Mensen die 2 keer een sociale woning weigeren op basis van de slechte staat of de prijs, komen weer onderaan de wachtlijst te staan.
12. Mensen die langer dan 4 jaar op de wachtlijst staan voor een sociale woning komen in aanmerking voor een huurpremie. Door de hoge huurprijzen in Gent is het echter niet evident om een woning te vinden onder de opgelegde maximale huurprijs om in aanmerking te komen voor de huurpremie.
13. (Kandidaat) sociale huurders worden onvoldoende laagdrempelig geïnformeerd over huurpremie, huursubsidie en proactieve toekenning.

14. De beschikbare sociale woningen zijn niet aangepast aan de demografische realiteit van huurders (grote en nieuw-samengestelde gezinnen, oude en alleenstaande mensen, ...).[®]
15. Sociale woningen zijn vaak ontoegankelijk voor minder mobiele huurders (ouderen, zieken, mensen met een beperking).
16. Er zijn veel problemen met (niet-werkende) liften in de sociale huisvesting.
17. Technische problemen in een sociale woning worden te laat aangepakt.
18. Veel sociale woningen staan leeg (bvb. in Rabot en Nieuw Gent). Dat zorgt voor een grote onzekerheid en onveiligheid (door bvb. kraken, drugs dealen, slapen in de gangen, valse agenten die via een smoesje bij mensen trachten binnen te geraken, ...) bij overblijvende huurders.
19. Door grote renovatiewerken moeten mensen soms gedwongen verhuizen zonder (financiële) ondersteuning.
20. De vereffening van het Woonfonds zorgt voor heel wat schrijnende toestanden bij de zittende huurders. Niet alle huurcontracten worden overgenomen door het OCMW. Bovendien kennen de huurders hun eigenlijke huiseigenaar niet omdat zij enkel het Woonfonds als huisbaas kennen. Daardoor wordt onderhandelen moeilijker (om bvb. langer in de woning te kunnen blijven)



Bron: Neglect X, eenheid = aantal

Woonomgeving

21. Gebrek aan ruimte

In de 19e-eeuwse gordel rondom Gent is er nog altijd een gebrek aan kwaliteitsvolle buiten- en binnenruimte voor beweging en ontmoeting.

22. Gebrek aan voorzieningen

In afgelegen gebieden zoals Watersportbaan, Moscou-Vogelhoek en Robinia-Gentbrugge, Jan Yoens, Meulestede, Sint-Bernadette, Malem, ... is er vaak een gebrek aan sociale en commerciële voorzieningen alsook weinig openbaar vervoer.

23. Omgaan met superdiversiteit in sociale hoogbouw

De bewonerspopulatie van de Gentse sociale hoogbouwcomplexen is superdivers geworden. Er is een duidelijke vraag naar communicatie, uitwisseling en samenwerking om met die superdiversiteit om te gaan. Basiswerk en goed geïsoleerde woningen kunnen daarbij helpen. ®

24. Vuil en onveilig

De onmiddellijke omgeving van sociale hoogbouwcomplexen is vaak vuil en voelt aan als onveilig.

Thuisloos

25. In 't weekend op straat

In weekends (en dan vooral op zondag, behalve tijdens de winternoodopvang) kunnen dakloze mensen overdag nergens terecht voor beschutting, contact of dienstverlening.

26. Lockers nodig®

Mensen zonder onderdak in Gent ervaren een tekort aan toegankelijke en betaalbare locaties om spullen in op te slaan. Concreet is er nood aan lockers waar mensen die op straat leven hun spullen veilig kunnen achterlaten. De beschikbare lockers in de inloopcentra en de nachtopvang+ zijn ontoereikend. In de beginperiode van hun dak- of thuisloosheid zie je mensen met veel materiaal, kledij en andere zaken. Na een tijdje op straat hebben ze dingen weggegooid of weggegeven omdat het niet haalbaar is om alles mee te nemen.

27. Noodopvang voor gezinnen®

Er is nood aan noodopvang voor gezinnen in preciaire verblijfssituaties met heel jonge kinderen. Het gebrek aan oplossingen voor deze gezinnen zorgt voor onmacht bij de hulpverleners.

- Uit een telling blijkt dat er in Gent ca. 200 gezinnen zijn met een precair verblijfsstatuut, waarvan ongeveer 100 uit intra-Europese Migratie. *Bron: Dienst Outreachend Werken 2015*

28. Noodopvang voor senioren

Er is nood aan noodopvang voor senioren die uit hun huis gezet worden en door de krapte op de woonmarkt niet meteen een betaalbare huisvesting vinden.

29. Douches gezocht

Het aanbod aan organisaties waar daklozen gratis kunnen douchen en propere kledij krijgen, is ontoereikend en niet altijd gekend. Vaak komen er klachten via de school rond hygiëne van de kinderen. Enkel in de Fontein kunnen ouders met kinderen op woensdagnamiddag terecht.

30. Plaats voor revalidatie en nazorg gezocht

Er is een gebrek aan revalidatie- en nazorgmogelijkheden voor dak- en thuislozen, bvb. na ontslag ziekenhuisopname.

Werk

31. Onbewust en ongewild zelfstandig®

Ondanks het wegvallen van de overgangsmaatregelen zijn er nog steeds veel signalen over schijnzelfstandigheid bij nieuwe EU-burgers. Uit cijfers blijkt dat er vooral bij Bulgaren veel zelfstandigen zijn. Er zijn heel wat aanwijzingen dat een belangrijk aandeel daarvan in feite schijnzelfstandige is, en enkel kans op werk krijgt in dit 'statuut'. De impact op een verder hulpverleningstraject is enorm groot.

- Er zijn 1520 Bulgaarse zelfstandigen waarvan er minstens 760 het zelf niet willen of weten. *Bron: Dienst Regie Samenleven en Welzijn.*

32. Ontoegankelijke arbeidsmarkt

Werklozen en langdurig zieken worden nauwgezet gecontroleerd (RVA, RIZIV). Daardoor vallen steeds meer mensen zonder uitkering ook al zijn zij niet in staat om te werken. De randvoorwaarden om aan de slag te gaan zijn niet ingevuld. De arbeidsmarkt is nog steeds onvoldoende toegankelijk voor de meest kwetsbaren.

Financieel

33. Kwetsbare mensen worden belaagd door commerciële organisaties®

We stellen vast dat **energiemaatschappijen** nieuwe klanten ronselen via deur-aan-deur verkoop. Kwetsbare groepen blijken hier erg ontvankelijk voor. Uit navraag bij een aantal van onze cliënten merken we dat ze niet weten waarom ze getekend hebben voor een overname door een andere maatschappij. Ze weten zelfs niet goed of die nieuwe maatschappij financieel voordeliger voor hen zal zijn.

Veel mensen gaan over tot het ondertekenen van een abonnement voor **GSM, telefonie, internet**,... om zo een toestel te verwerven aan een sterk verminderde prijs. Zij staan echter niet stil bij de verbintenis die zij aangaan voor langere tijd maar hebben enkel oog voor de directe korting die zij krijgen op een toestel. Hierdoor hebben sommige mensen ook meerdere abonnementen lopen met oplopende maandelijkse facturen die hun gezinsbudget uit evenwicht brengen. Daarnaast moet er bij vervroegde opzeg soms ook een schadevergoeding betaald worden. Vaak krijgen vooral de meest kwetsbare mensen hiermee te maken.

Mensen die op facebook lid zijn van specifieke groepen die een link hebben met armoede of alternatieve economie (weggeefpagina's, klusjes e.d.) krijgen specifieke commerciële berichten over **leningen** op basis van hun profiel.

34. Geen papieren kost geld®

Mensen zonder papieren zijn niet in staat om de onkosten te dragen die verbonden zijn aan het regelen van de administratieve papieren (postzegels, aangetekende zending, vervoer, telefoon, ...) of het krijgen van gezondheidszorg (medicatie, verzorgingsmateriaal, ...). Daardoor lopen ze de weinige rechten die ze hebben vaak mis en komt hun gezondheidstoestand in het gedrang. Het neveneffect is dat (vrijwilligers)organisaties in de bres springen bij dergelijke onkosten. Dat haalt de financiële draagkracht en de reguliere werking van deze organisaties onderuit.

35. Lange weg naar ziekteverzekering

Gezinnen die het slachtoffer zijn van schijnzelfstandigheid betaalden veelal geen RSZ omdat ze niet op de hoogte waren. Als ze zich daarna terug in orde willen stellen met hun mutualiteit, moeten ze vóór het einde van het jaar de achterstallige RSZ betalen en de aanvullende bijdrage. Die bedragen lopen enorm op tot bvb. €750/kwartaal. Mutualiteiten hanteren bovendien verschillende procedures/voorwaarden voor een afbetalingsplan.

36. Geen schuldbemiddeling zonder centen

Schuldbemiddeling georganiseerd door OCMW en CAW kan niet ingeschakeld worden voor cliënten die geen inkomen hebben. Dat is jammer want de autoriteit en de zeggenschap van deze organisaties zouden een meerwaarde betekenen in de onderhandelingen met schuldeisers.

37. Moeilijke communicatie tussen schuldbemiddelaar en cliënt®

De communicatie met een aantal private schuldbemiddelaars loopt in sommige situaties zeer moeilijk. Kwetsbare mensen hebben niet altijd voldoende kennis van hun rechten en plichten t.a.v. de schuldbemiddelaars. Schuldbemiddeling bij mensen in financiële nood is niet steeds een dankbare job. Daarnaast merken we ook dat er vaak weinig empathie en kennis van de leefwereld van mensen in armoede is bij de schuldbemiddelaars. Niet iedereen krijgt voldoende inzage in zijn/haar financiën. En soms worden dossiers echt niet correct opgevolgd.

- Case 1 Wanneer een cliënt geen inkomen meer ontvangt, laat de schuldbemiddelaar dit niet weten. De bemiddelaar blijft doorbetalen tot er niks meer op de rekening staat. Dit leidt tot schrijnende situaties; bvb.: mensen die hun woning verliezen omdat de huur al maanden niet meer wordt betaald.
- Case 2 Het is bij een aantal private schuldbemiddelaars onmogelijk om informatie of toelichting te verkrijgen bij stappen die gezet worden. Cliënten komen raad vragen aan hun vertrouwde hulpverlener, maar ook die krijgt geen toelichting. Nochtans zijn ze via de cliënt op de hoogte en handelen in naam van en op vraag van de cliënt. Inspanningen van de hulpverlener om de relatie tussen bemiddelaar en cliënt te verbeteren, zijn hierdoor tot mislukken gedoemd.

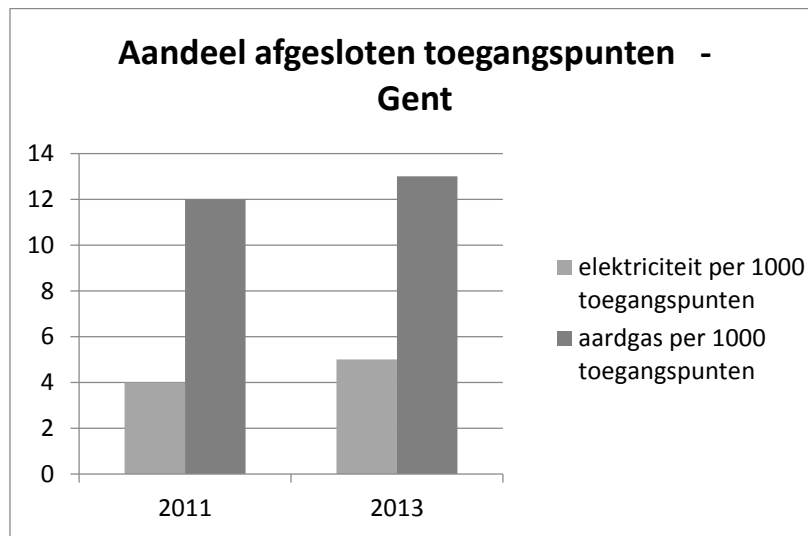
38. Kinderbijslag voor schulden

Indien de schuldbemiddeling dateert van na 2012, dan is het aanwenden van kinderbijslag om schulden af te lossen niet meer toegestaan. We stellen vast dat de kinderbijslag door een aantal private schuldbemiddelaars toch nog steeds aangewend wordt om schulden af te lossen.

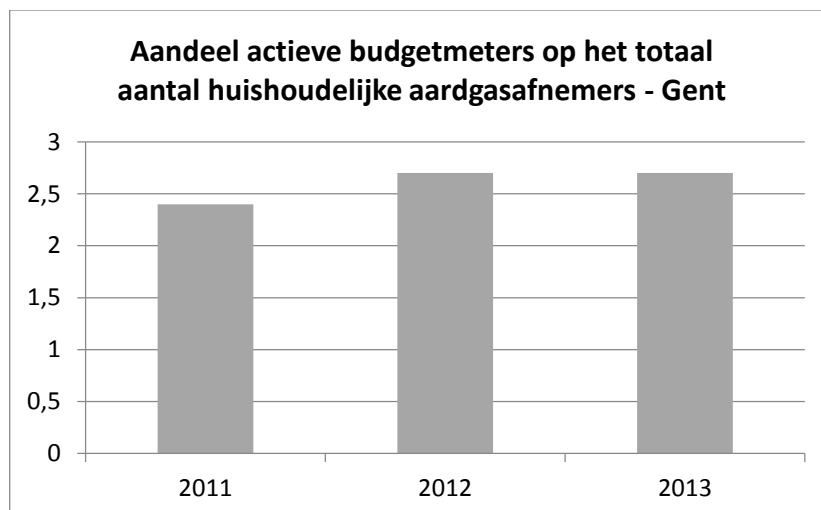
39. Ondersteuning nodig voor energiebesparing

Heel wat mensen zijn bezig met het verlagen van hun energiekosten via o.m. energiebesparende renovaties en verbouwingen van de woning, aankoop van energiebesparende toestellen, zoeken naar de beste energieleverancier,.... Stad Gent onderneemt al heel wat initiatieven om burgers hierin te ondersteunen. Deze individuele aanpak vraagt veel tijd, energie en inzet, zowel van de burger als van Stad Gent. Vaak is dit voor individuen complexe materie, zeker voor mensen in een socio-economisch zwakkere positie. Daardoor slagen velen van hen er niet in om hun

energiefactuur effectief te doen dalen. Inzetten op wijkgerichte groepstrajecten en ondersteuning zorgt voor efficiëntere ondersteuning en grotere slaagkansen op energiebesparing voor maatschappelijk zwakkere doelgroepen.



Bron: stadsmonitor, eenheid = per 1000 toegangspunten



Bron: VREG, eenheid = %

40. Geen rekening of computer kost geld

Mensen die geen rekening hebben (of krijgen) en/of hun bankzaken niet digitaal regelen, krijgen te maken met extra kosten. Als je geen bankrekening hebt, kun je via de bank van De Post een overschrijving doen, maar dit kost wel €2,70 per overschrijving aan het loket. Goedkoper is om te werken via bestendige opdrachten, maar dit heeft als neveneffect dat mensen hierdoor de controle verliezen over hun bankrekening. Geld verdwijnt automatisch van hun rekening waardoor ze onvoldoende overhouden om te overleven. Wanneer ze een bestendige opdracht willen stopzetten, slagen ze daar vaak niet in. Kwetsbare groepen worden door deze evoluties dubbel getroffen.

41. Drempel naar sociale restaurants

De gelijkschakeling van de tarieven van de sociale restaurants is op zich een goede zaak in termen van gelijke kansen. In feite betekent dit echter voor sommigen een prijsstijging (bijna verdubbeling).

Om in aanmerking te komen voor een sociaal tarief (voor mensen met een -equivalent-leefloon of verhoogde tegemoetkoming) moet je een Uitpas voorleggen. Dit vormt niet alleen een drempel, maar het blijft ook even stigmatiserend als voorheen. Mensen die eten aan het standaard tarief moeten immers geen Uitpas aanbieden.

Juridisch

42. Vraag naar begeleiding ET

De rechtbank plaatst meer mensen onder elektronisch toezicht. Momenteel is de vraag naar begeleiding dan ook groter dan het aanbod.

Materieel

43. Vraag naar materiële hulp voor baby's

Kersverse moeders zonder mutualiteit hebben niet de mogelijkheid om een **kolfmachine** te huren. Uit noodzaak schakelen ze dan soms over op flesvoeding.

Een steeds grotere groep gezinnen komt in de armoede terecht en klopt bij eerstelijnsdiensten aan met de vraag naar materiële hulp. Er is een grote groei van de vraag naar **pampers en eersteleefijds melk**. Een aantal organisaties (KRASdiensten, sociale kruideniers) hebben een beperkt aanbod, maar hun aanbod is onvoldoende om die vraag te beantwoorden.

Gezondheid

44. Betalen voor ongediertebestrijding

Ongediertebestrijding wordt steeds meer betalend. Enkel voor kakkerlakken en ratten is er nog een gratis bestrijding vanuit de Stad Gent. Voor de bestrijding van muizen, vlooien, wespen, bedwantsen en andere vervelende beestjes moet de burger zelf betalen. Het gaat veelal over ongedierte dat een impact kan hebben op de gezondheid. De kostprijs voor bestrijdingen kan zo hoog oplopen dat het voor financieel kwetsbare mensen niet meer haalbaar is.

45. Eerst betalen dan zorg®

De toegankelijkheid van de zorg komt in het gedrang voor mensen in financiële nood, omdat ze in ziekenhuizen botsen op voorschotfacturen en/of omdat ze eerst een stuk

van een openstaande schuld moeten betalen. Ook al zoeken de sociale diensten van de ziekenhuizen samen naar oplossingen, het is en blijft een drempel.

46. Tolken voor toegankelijkheid®

De toegankelijkheid, de kwaliteit en de privacy van de zorg komen in het gedrang omdat de gezondheidssector onvoldoende werkt met professionele tolken (bvb. via Babel).

47. Wie braaf is, krijgt zorg

Sommige mensen worden op basis van voorafgaand gedrag (agressie, uitbehandeld, niet willen meewerken), -al dan niet tijdelijk- de toegang geweigerd tot zorg- en hulpverlening. Hierdoor slagen de doorverwijzende hulp- of zorgverstrekkers er niet in om deze mensen te laten helpen.

48. No show fee

Wanneer je een afspraak bij sommige zorgverstrekkers (bvb. bepaalde ziekenhuizen en specialisten) niet tijdig annuleert, moet je een 'no show fee' betalen. Dit bedrag kan verschillend zijn per ziekenhuis of specialist. Er wordt geen rekening gehouden met de reden van afwezigheid. Vaak liggen deze afspraken al weken/maanden op voorhand vast en krijgt men geen herinnering meer aan deze afspraak. Voor kwetsbare doelgroepen is het helemaal geen evidentie om dit op te volgen.

49. Tandten doen pijn in de portemonnee®

De toegankelijkheid van tandartsen is al jaren een pijnpunt in Gent. Naast het tekort aan transparantie over de **(hoge) kostprijs**, is er een tekort aan tandartsen, zijn er weinig geconventioneerde tandartsen en zijn weinig tandartsen bereid de regeling derde betaler toe te passen. Door een wetswijziging van 1/10/2015 mogen tandartsen de regeling derde betaler niet meer toepassen in een financiële noodsituatie. Patiënten in kwetsbare situaties die net op de grens zitten voor verhoogde tegemoetkoming, zullen uit de boot vallen en nog meer geremd worden om naar de tandarts te gaan.

Om te kunnen rekenen op de terugbetaling van je **preventieve controle** bij de tandarts moet je 1x per jaar naar de tandarts gaan. Als je een jaar overslaat, is er geen terugbetaling voorzien en moet je zelf de consultatie betalen. Deze verandering is niet genoeg gekend bij de kwetsbare doelgroep en zal daarom vooral hen treffen.

Extraheren van tanden wordt niet terugbetaald voor mensen met een medische kaart. Zij blijven daardoor zitten met vreselijke pijn. Pijnstilling wordt ook niet terugbetaald. Ontstekingsremmers en andere medicatie worden dan wel terugbetaald. De artsen

schrijven soms noodgedwongen deze middelen voor, terwijl dit niet strookt met het beleid dat ze voeren. Uiteindelijk is het kostenplaatje voor de maatschappij groter dan een tandextractie. Het bezorgt de patiënt daarenboven onnodig leed.

- 28,3% van de Gentenaars bezocht gedurende 3 jaar geen tandarts. *Bron: IMA-atlas 2013*

50. Drempels naar psychische zorg®

Patiënten in financiële nood die psychiatrische hulp nodig hebben, stuiten vaak op een financiële drempel (3de betalingsregeling wordt niet gemakkelijk toegepast) en de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg hebben een wachtlijst.

51. Zoeken naar meer beweging

Een zorgverlener die tijdens een consultatie (online) op zoek gaat naar een gepast beweegaanbod botst vaak op niet ter zake doende informatie, vindt geen concrete gegevens of de zoektocht is gewoon niet haalbaar binnen het korte tijdsbestek van een patiëntencontact. Doordat zorgverleners het aanbod in hun wijk/deelgemeente niet goed kennen en ook niet snel kunnen opzoeken, kunnen zij de mensen naast het advies om 'meer te bewegen' niet helpen met een concrete doorverwijzing geven naar sport en beweging.

52. Ongezonder door fris- en energiedranken

Het overmatig gebruik van gesuikerde dranken en energiedranken bij zowel kinderen, tieners, jongeren en volwassenen wordt door heel wat organisaties herkend. Dit stemt tot ongerustheid omwille van de nefaste gevolgen voor de gezondheid zoals tandbederf, overgewicht, ongezonde levensstijl, slapeloosheid, agitatie en hartritme stoornissen bij gebruik van energiedranken,....

53. Tienerzwangerschappen

Hulpverleners stellen vast dat er veel tienerzwangerschappen zijn bij Slowaakse en Albanese meisjes. Door hun precaire situatie dreigen zowel de meisjes als hun kinderen in noodsituaties terecht te komen.

54. Dringende medische hulp niet gelijkwaardig toegepast

De toepassing van de dringende medische hulp wordt door de OCMW's op verschillende en/of niet gelijkwaardige manier toegepast. OCMW Gent geeft het goede voorbeeld en zorgt ervoor dat mensen met een dringende medische kaart gedurende 3 maanden een betaalwaarborg krijgen voor elk zorgtype (ambulant, residentieel, ...). Andere OCMW's passen dit anders toe en geven soms een betaalwaarborg per dag, per consultatie of per specialisme. Daardoor moeten

maatschappelijk werkers van OCMW's binnen het sociaal-financieel onderzoek vragen stellen over de ernst van de aandoening en de noodzaak van de medische ingreep. Dat brengt niet alleen het mandaat van de medische beoordeling (die bij de arts ligt) in het gedrang, maar ook de toegankelijkheid van de zorg voor preciaire doelgroepen.

Zorgaanbod

55. Hoge drempel naar crisishulp

Hulpverleners geven aan dat crisishulpverlening van het CAW te hoogdrempelig is. Sommige mensen in crisis hebben eerst kortopvang en rust nodig. Pas na 1 of 2 dagen kan er hulpverlening opgestart worden. Daarnaast ligt er binnen de crisishulpverlening te veel druk op het zoeken naar oplossingen binnen het eigen netwerk. Daardoor wordt er zeer snel contact gelegd met de familie. Dit is niet altijd opportuun.

56. Hoge drempels naar woonzorgcentrum

Zorgbehoevende bejaarden kunnen alsmar moeilijker in een woonzorgcentrum terecht. Sommige hoogbejaarden die zelf aangeven dat het thuis niet meer lukt en opgenomen willen worden, kunnen niet opgenomen worden. Alleen mensen met een hoog zorgprofiel (vanaf score B op de Katzschaal) vinden er een plaats. De Katzschaal is geen goed instrument om die zorgbehoefte te meten. Mensen zijn eerst te goed om in ziekenhuis te blijven, worden nadien door de thuiszorg hoog ingeschaald maar scoren daarna weer te laag voor opname in een woonzorgcentrum.

Ook emotioneel is een opname een zware stap die niet altijd meteen gezet kan worden. Soms is daarbij begeleiding nodig. Vaak moet men ook lang wachten. Om de wachttijd te overbruggen gaat men vaak van kortopvang naar kortopvang.

57. In woonzorgcentra is te weinig plaats voor koppels

58. Onduidelijk profiel rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp

Sinds de herstructurering van de Integrale Jeugdhulp zijn een aantal diensten rechtstreeks toegankelijk voor de ouders, zoals de voormalige dagcentra en thuisbegeleidingsdiensten. Deze diensten bieden sinds begin 2015 rechtstreeks toegankelijke contextbegeleiding aan. Ouders kloppen dan ook daar aan, maar hebben niet altijd een vraag die aansluit op dat aanbod. Diensten trachten zelf een traject op te starten om toch een antwoord te bieden aan de ouders. Zo schrijven deze diensten zich bvb. in op online tests om zelf een diagnose te stellen. De expertise voor trajectbegeleiding ligt echter bij de brede instapdiensten binnen integrale jeugdhulp, die indien nodig kunnen doorverwijzen naar een multidisciplinair team voor een juiste diagnosestelling. Er is dus behoefte aan betere afstemming tussen de brede instapdiensten en de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Daarnaast is er nood aan

een heldere profilering van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp naar zowel de bevolking als naar doorverwijzende instanties buiten integrale jeugdhulp.

59. Opvangen afwezigheden basiswerkers

Er heerst algemeen een grote tevredenheid over het inzetten van straathoekwerkers en over hun werk. Het wordt dan ook gevoeld als straathoekwerkers niet worden vervangen bij afwezigheid. Ook buurtwerkers worden niet altijd vervangen. Een goede communicatie over afwezigheden met samenwerkende partners is belangrijk. Zo kunnen we het wegvallen van deze vorm van hulpverlening opvangen.

60. Door schaarste enkel dringende vragen®

Mensen met een beperking komen enkel in aanmerking voor begeleid wonen, thuisbegeleiding etc als ze een actieve en dringende vraag hebben naar ondersteuning. Dit wordt vertaald in een Prioritair Te Bemiddelen Dossier. Deze tendens is te wijten aan een schaarste aan middelen.

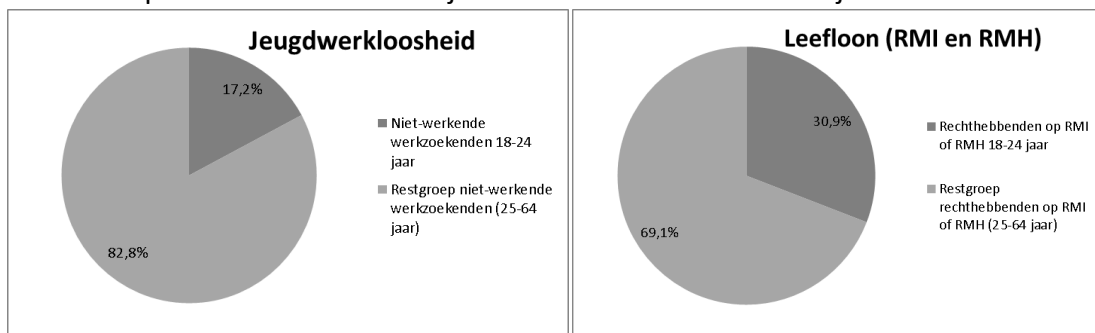
61. Hiaat in het hulpverleningsaanbod voor jongeren

Heel wat jongeren zijn op zoek naar snelle en kortdurende psychosociale begeleiding op de eerste lijn zonder wachttijden. Waar voorheen een JAC-medewerker de tijd had om zulke trajecten te doorlopen, kan dit nu niet meer. Enkel in het kader van vraagverheldering kunnen er momenteel kortlopende trajecten ingezet worden. Wanneer na de vraagverheldering een psychosociale begeleiding nodig blijkt, dan is er te weinig aanbod voor jongeren in Gent.

62. Jongvolwassenen vallen uit de boot®

Er is geen adequaat hulpaanbod voor jongeren en jongvolwassenen tussen 18 en 25 jaar. Veel kwetsbare jongvolwassenen moeten overleven met een leefloon, komen terecht in een opvangcentrum of zelfs in de criminaliteit.

- 1 op de 3 mensen met een leefloon is tussen 18 en 25 jaar
- 1 op de 3 à 4 van de cliënten in de opvangcentra is tussen 18 en 25 jaar
- 1 op de 5 cliënten van het justitiehuis is tussen 18 en 25 jaar



Bron: VDAB 2015, eenheid = %

Bron: OCMW Gent 2014, eenheid = %

Sociaal Netwerk

63. Jonge nieuwkomersgezinnen voelen zich vaak geïsoleerd

Taal

64. Spijbelen om te tolken

Verschillende scholen signaleren dat kinderen onwettig afwezig zijn op school omdat ze hun ouders vergezellen om te tolken. Sommige anderstalige ouders die het Nederlands niet of onvoldoende machtig zijn, zien geen andere oplossing dan hun kind mee te nemen naar stedelijke diensten om hun administratieve documenten geregeld te krijgen.

65. Het tolkenaanbod is niet afgestemd op de nood®

Op dit moment is er in Gent vooral nood aan tolken voor de talen Pasjtoe, Somalisch, Eritrees (Tigrinya) en Slowaaks. Omdat de vraag wisselt naargelang de nieuwe instroom, is het voorziene aanbod soms te beperkt.

- Ongeveer 1 op 3 à 4 vragen naar Slowaakse tolken kunnen momenteel niet beantwoord worden binnen de afdeling Sociaal Tolken en Vertalen van IN-Gent.

66. Tolkenaanbod uitgebreider in preventieve sector

Anderstalige ouders (of andere opvoedingsverantwoordelijken) stromen vanuit preventieve gezinsondersteuning heel moeilijk door naar de hulpverlening omdat daar minder/geen gebruik gemaakt wordt van tolken. De preventieve gezinsondersteuningssector tracht hen in de mate van het mogelijke verder te ondersteunen. Helaas stoot deze sector hierbij op grenzen van mandaat en eigen kunnen.

Onderwijs

67. Eerst welzijn dan zelfontplooiing

In scholen met heel veel kinderen uit multiprobleemgezinnen (precair verblijfstatuut, grote financiële armoede, gebrek aan hygiëne, gezondheidsproblemen, lage scholingsgraad ouders, lage onderwijsmotivatie, ...) staat het recht op onderwijs onder druk. Het aanpakken van deze knelpunten betreft taken en opdrachten die veel verder reiken dan wat er van een brugfiguur kan verwacht worden.

68. Informatie nieuw schooljaar

Bij bepaalde scholen krijgen ouders aan het begin van het nieuwe schooljaar te weinig informatie over de start van het schooljaar. Wat moeten de kinderen precies meebrengen? Waar moeten ze zijn? Wie is hun leerkracht ? ... Ook de manier van informeren is niet altijd afgestemd op kwetsbare ouders (bvb. enkel per e-mail of per brief aan het einde van het vorig schooljaar).

69. Studietoelage

De **regels** om een aanvraag in te dienen tot de toekenning van een studietoelage zijn ingewikkeld en worden rigide toegepast. ®

De **uitkering** van studietoelagen laat vaak erg lang op zich wachten, zelfs wanneer mensen hun aanvraag vroeg indienen. Mensen hebben dit geld echt nodig aan het begin van het schooljaar. Dit heeft tot gevolg dat veel mensen in september financieel in de problemen komen.

De **terugvordering** van studietoelagen brengt gezinnen financieel in de problemen omdat ze geld moeten terugbetalen dat reeds uitgegeven werd. In 2015 waren er terugvorderingen voor het schooljaar 2013-2014. Vaak omwille van teveel onwettige afwezigheden. Op die manier wil men schoolverzuim tegengaan. Het is maar de vraag of men dit op deze manier kan bewerkstelligen. Veelal willen ouders niets liever dan dat hun kind naar school gaat, maar zijn er veel randvoorwaarden niet vervuld (huisvesting, voldoende geld voor transport en voeding, ...). De terugvordering zorgt voor nieuwe financiële problemen. Dat brengt de randvoorwaarden voor het huidige schooljaar opnieuw in het gedrang.

70. Uitval in het deeltijds onderwijs®

Jongeren zijn zelf verantwoordelijk voor het vinden van een stageplaats. Ze krijgen hierbij onvoldoende ondersteuning. Dit veroorzaakt ook uitval in het deeltijds onderwijs.

71. Middenjury ipv school

Jongeren in een gesloten instelling krijgen niet de kans om naar school te gaan. Ze krijgen wel een aantal lessen en ontvangen hiervoor een attest. Maar dit is geen geldig diploma. Indien zij alsnog een diploma wil halen, moeten ze via de middenjury. Voor de meeste jongeren is deze drempel te hoog.

72. Samen met het openbaar vervoer naar school

Mensen in precare levensomstandigheden of zonder geldig verblijfsstatuut zijn vaak gedwongen om te verhuizen vanwege tijdelijk onderdak. Als ze schoolgaande kinderen hebben, zorgt dit voor een vervoersprobleem. Kinderen tot 12 jaar krijgen een gratis buzzy-pas van de stad Gent. Hun ouders moeten echter betalen als ze hun kind willen begeleiden naar school. Daarvoor ontbreken echter de financiële middelen. Ook hier springen (vrijwilligers)organisaties vaak bij (zie signaal 34).

Vrije tijd

73. Drempel tot vrijetijdsparticipatie®

Door de komst van de UiTPAS, merken we dat er heel wat zaken worden afgebouwd (80/20 regeling, socioculturele participatie van het OCMW, 1 euro tickets) of duurder zijn. Dit bemoeilijkt de toegang tot vrijetijdsparticipatie. Het aanbod binnen de Uitpas is nog te beperkt en je kan er buiten Gent niet mee participeren aan kansentarief. Het Steunpunt vakantieparticipatie en het Fonds vrijetijdsparticipatie worden als te duur ervaren en vormen geen volwaardig alternatief.

74. Drempel naar sport

De drempel naar sport is te hoog. De inschrijvingsprocedure van de Sportdienst van de Stad Gent wordt als zeer hoogdrempelig en weinig klantgericht ervaren (geen onthaal, focus op online, registratienummer nodig, periode-gebonden,...). Dit maakt het voor kwetsbare groepen zeer moeilijk om in te schrijven voor cursussen en kampen. Daarnaast is ook het sportaanbod van de Gentse verenigingen (voetbal/karate/roeiclubs) te duur voor veel mensen. Niet alleen op het vlak van inschrijving, maar ook op het vlak van randvoorwaarden (verplaatsing, kledij, ...). Bovendien zijn sportclubs vaak weinig divers qua leden. Dit vormt een extra drempel.

Onvrede dienstverlening

75. Wijkagent®

De wijkagent is te weinig gekend en moeilijk aanspreekbaar voor Gentse burgers. Ook organisaties weten niet wie de wijkagent is. Persoonlijk contact met de wijkagent is nochtans belangrijk voor de Gentenaar en kan (samenlevings)problemen voorkomen.

76. Thuiszorg/poetshulp voor specifieke doelgroepen niet evident

Met de vermaatschappelijking van de zorg neemt de vraag naar thuiszorg/poetshulp bij mensen met een psychiatrische, verslavings- of gedragsproblematiek alleen maar toe. De hulp wordt echter vaak niet opgestart omwille van mogelijke risico's, of stopgezet omdat men het werken bij deze doelgroepen als bedreigend of belastend

ervaart. Er is nood aan ondersteuning van de poetshulpen die ingezet worden bij deze doelgroepen. Succesvol is bijvoorbeeld de inschakeling en samenwerking met het Mobiel Team GGZ.

77. FOD Sociale Zekerheid, kan het klantvriendelijk?

Lange wachttijden: er is een lange wachttijd om uitgenodigd te worden bij het Centrum voor Medische Expertise i.f.v. verhoogde kinderbijslag.

- “We dienden het dossier van een jongen in begin december ‘14. In maart ‘15 hebben de ouders nog steeds geen uitnodiging ontvangen voor het onderzoek. Een telefoontje naar het Centrum voor medische expertise leert ons dat er een arts is weggevallen en dat het zeker nog maanden (!) zal duren voor ze uitgenodigd zullen worden.”

Onduidelijke en verwarrende regelgeving voor de cliënt:

- “Een cliënt ontvangt een inkomensvervangende en integratietegemoetkoming. Zijn erkenning loopt op het einde van de maand af en de cliënt ontving nog geen documenten voor een herziening. Hij haalt daarom zelf nieuwe documenten. We dienen de aanvraag opnieuw in en de cliënt krijgt een nieuwe erkenning maar wordt lager gescoord. Daardoor kreeg hij tijdens de 3 maanden dat zijn herziening lopende was 3 x 200 euro teveel die nu teruggevorderd wordt.”

Contact met het FOD SZ leert ons dat als mensen een tegemoetkoming krijgen, niet zelf een herziening mogen opstarten. Indien ze dan minder geld krijgen, wacht hen een terugvordering. Indien ze echter een herziening invullen die het FOD SZ zelf opstuurde, is er geen terugvordering. Het lagere bedrag gaat dan pas in de maand na de beslissing.

- “Wanneer iemand een parkeerkaart ontvangt voor bepaalde duur moeten zij er zelf aan denken om 4 maanden voor het verval van de parkeerkaart een nieuwe aanvraag te doen. Hierdoor zat een ernstig zieke patiënt van ons 4 maanden zonder parkeerkaart.”

Onvriendelijke behandeling: Cliënten getuigen dat ze onvriendelijk en neerbuigend behandeld worden. Er worden opmerkingen gemaakt zoals

- “waarom ga je niet gewoon werken?” Cliënten durven geen klacht indienen bij de dienst zelf, uit angst om een negatieve beslissing te krijgen.

Geen taalondersteuning®: Bij de controle-arts wordt geen gebruik gemaakt van tolken.

- Mensen moeten dus zelf een tolk voorzien (via vrienden, familie, ...). Daardoor is er geen garantie op de kwaliteit van het tolken. Verder betreft het medische informatie waardoor de privacy in het gedrang

komt. De privacy kan enkel verzekerd worden door gebruik te maken van professionele tolken.

Volgens de bevoegde Minister en de FOD Sociale Zekerheid wordt er geen gebruik gemaakt van tolken “omdat de mensen die de tegemoetkoming willen verkrijgen zelf bereid moeten zijn tot inburgering en één van de officiële landstalen moeten leren of de verantwoordelijkheid moeten nemen om zich te laten bijstaan door een familielid, een kennis, een sociaal assistent of een tolk.”

78. Drempel door automatische telefooncentrale

Diensten en voorzieningen zijn telefonisch vaak erg moeilijk bereikbaar. Je hoort een automatische telefooncentrale, gevolgd door een numerieke reeks. Dit maakt administratieve handelingen erg moeilijk, zeker voor kwetsbare doelgroepen (lange wachttijden, hoge telefoonkosten, onpersoonlijk...).

79. Nood aan informatie over pensioen

Er is nood aan proactieve informatie voor de Gentse burger die met pensioen gaat. Een deel van deze doelgroep vindt immers de weg niet naar de beschikbare informatie over het aanbod.

80. Zelfs hulpverlening verdringt de zwaksten

Maatschappelijke tendenzen als efficiëntie, activering, responsabilisering (volgens individueel schuldmodel) en inclusiviteit hebben er samen met de economische crisis en de bezuinigingen toe geleid dat de meest kwetsbare doelgroepen zelfs uit de hulpverlening worden verdrongen. De meeste organisaties moesten noodgedwongen terugplooiën op hun kernopdracht(en). Die zijn niet altijd op maat van kwetsbare doelgroepen. Specifieke inspanningen en methodieken blijven nodig om ook de zwaksten te kunnen bereiken en te helpen.

81. Hulp bij doorverwijzing®

Kwetsbare personen hebben hulp nodig bij doorverwijzing. Om deze mensen echt te helpen is er meer nodig dan het enkel het meegeven van informatie. Zelf naar een dienst gaan, vormt voor deze mensen vaak een te hoge drempel. Ze hebben meestal ook niet de juiste papieren mee en moeten opnieuw een afspraak maken. Daardoor laten oplossingen of antwoorden lang op zich wachten of komen ze er zelfs nooit. Bij deze mensen is ‘meegaan naar de organisatie’ de noodzakelijke eerste stap in een effectieve doorverwijzing. Niet opstarten van hulpverlening door ineffectieve doorverwijzing heeft soms erg nefaste gevolgen.

Kinderopvang

82. Aanvraag inkomensgerelateerd tarief enkel online

Opdat ouders een inkomensgerelateerd tarief kunnen betalen in de kinderopvang, moeten ze via een elektronisch registratiesysteem een attest inkomen bekomen. Dit kan enkel online en mits gebruik van ID-reader of token. Kwetsbare gezinnen botsen hierbij op verschillende drempels. Ze zijn niet in het bezit van een computer, hebben geen mailadres, begrijpen het systeem niet, Met als gevolg dat het attest niet op tijd in orde raakt en ze zonder ondersteuning plots de maximumfactuur -27 euro/dag-voorgeschooteld krijgen.

83. Beperking toegestane afwezigheid

Sinds april 2015 bestaat binnen de kinderdagverblijven een 'opvangplan'. Deze regel geeft ouders recht op 18 gerechtvaardigde afwezigheidsdagen per jaar voor een voltijds opvangplan. Eens deze respijtdagen op zijn, wordt de gereserveerde dag aangerekend (in praktijk wordt soms het maximum tarief aangerekend). Het aantal toegestane gewettigde afwezigheden is te beperkt, zeker voor de kwetsbare doelgroep.

84. Inschrijving buitenschoolse opvang enkel digitaal

Het online inschrijvingsysteem voor de stedelijke buitenschoolse opvang (Tinkelbel) is weinig toegankelijk. Mensen botsen op verschillende drempels: ze spreken te weinig Nederlands, beschikken niet over een computer, hebben flexibele uren en kennen bijgevolg hun planning onvoldoende op voorhand. Wie op deze drempels botst, kan zonder ondersteuning niet aanmelden voor buitenschoolse opvang.

Administratie

85. Digitalisering als uitsluitingsmechanisme®

Door de digitalisering hebben meer en meer mensen bijstand nodig omdat ze niet computervaardig zijn of wegens taalproblemen. Heel wat informatie is enkel nog digitaal te verkrijgen. Dienst- en hulpverleners spenderen daardoor noodgedwongen steeds meer tijd achter het computerscherm. De digitalisering van allerlei diensten, bvb. bankieren, inschrijven voor scholen en opvang (Tinkelbel) en het aanvragen van allerlei documenten zorgt voor extra taken voor basiswerkers.

86. Verhoogde tegemoetkoming®

Eénmaal mensen recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming kunnen zij beroep doen op heel wat extra voordelen en kortingen. Dit is echter bij weinig mensen gekend.

Zeker de groep die op basis van een laag inkomen recht kan hebben op de verhoogde tegemoetkoming is moeilijk te bereiken en proactief toe te leiden.

- In 2014 hadden 18,5% van de Gentenaars recht op een verhoogde tegemoetkoming.

87. Verblijfsstatuten complex voor hulpverleners®

De complexiteit van de verschillende verblijfsstatuten maakt dat ook professionele hulpverleners door de bomen het bos niet meer zien. Er ontstaat hierdoor een reëel risico dat mensen verkeerde inlichtingen krijgen.

88. Weg naar regularisatie onduidelijk en lang®

De termijn die gehanteerd wordt voor de beslissing in de regularisatieaanvragen is onduidelijk en lang. Ter illustratie: “U stelde de vraag naar de stand van zaken in een regularisatieaanvraag. Onze diensten hebben de regularisatieaanvraag in goede orde ontvangen. De aanvraag is nog steeds hangende. Wij kunnen u spijtig genoeg geen gemiddelde behandeltermijn meedelen. Zodra een beslissing is genomen, wordt deze overgemaakt aan het gemeentebestuur waar de aanvrager verblijft. Het gemeentebestuur zal dan de aanvrager uitnodigen om kennis te nemen van de beslissing.”

89. Mensen zonder adres worden heel wat rechten ontzegd

De afhandeling van een domicilieringsaanvraag duurt soms meer dan een maand. Snelle domiciliëring van personen (in het kader van gezinshereniging) is erg belangrijk. Hieruit vloeien immers een aantal rechten die men anders ontloopt. **Kinderbijslag, uitbreiding leefloon, mutatie sociale woning,... kunnen pas aangevraagd worden bij vestiging en domiciliëring.**

Er bestaat de mogelijkheid om bij het OCMW of een privé-persoon een **referentieadres** aan te vragen. Helaas zijn de regels voor interpretatie vatbaar waardoor het systeem voor sommigen moeilijk toegankelijk wordt.®

- Het aantal referentieadressen stijgt. In 2015 beschikten 407 mensen over een referentieadres. Daarvan zijn er 402 adressen bij het OCMW gevestigd.

Besluit

Bij het doornemen van de structurele beleidssignalen valt op dat er een **verhoging is van de drempels** tot voorzieningen. Dit bemoeilijkt de toegankelijkheid van de sociale grondrechten. We merken een verhoging van drempels naar gezondheidszorg, psychische zorg, ouderenzorg, crisishulp, Maar ook in de vrijetijdssfeer staat de toegankelijkheid van sport, cultuur, vakantie, goedkope maaltijden onder druk. Bovendien merken we dat er door de toename van de digitalisering voor het aanvragen van diensten heel wat mensen uit de boot vallen.

Zoals we in het begin reeds aangaven, zien we in Gent heel wat extra maatregelen om de toegankelijkheid te vergroten. Toch blijft de **vraag groter dan het aanbod**. Vooral op de domeinen van wonen, specifieke zorg (psychische zorg, zorg voor mensen met een beperking, zorg voor jongeren, noodopvang), materiële hulp en tolkenaanbod merken we een tekort. Het baart ons grote zorgen dat het hulpaanbod voor jongeren en jongvolwassenen ontoereikend en ontoegankelijk is voor een deel van de jongeren. Het aandeel cliënten onder de 26 jaar ligt erg hoog in de opvangcentra, het justitiehuis en in de leeflooppopulatie van Gent. Veel van deze jongeren hebben een gebrek aan succeservaringen en konden via het klassieke aanbod van vorming en begeleiding onvoldoende competenties ontwikkelen om aansluiting te vinden bij de maatschappij (woningmarkt, arbeidsmarkt, ...). Indien te weinig **geïnvesteerd** wordt in die **jongeren** leggen we onmiddellijk een zware hypotheek op zowel hun eigen levenstraject als op de samenleving.

Daarnaast valt het op dat de hogere overheden meer inzetten op **controle en sanctionering**. Vooral de meest kwetsbare doelgroepen worden daardoor getroffen: werklozen, langdurig zieken, mensen met een laag inkomen voor wie een studietoelage essentieel is,

We vragen aandacht voor deze trends, voor het thema wonen én voor alle andere signalen in deze bundel. We hopen op samenwerking naar aanleiding van deze signalen. Laten we samen het welzijn van alle Gentse burgers verhogen!

Contact werkgroep signalen

| | |
|------------------------------------|---|
| CAW Oost-Vlaanderen | Brigitte Laceur – kwaliteitscoördinator 09 265 04 59 – brigittelaceur@cawoostvlaanderen.be |
| Dienst Outreachend Werken | Tijl Meheus – teamcoach 09 268 21 50 – tijl.meheus@stad.gent |
| Dienst Regie Samenleven en Welzijn | Leen van Zele – Regie Gezondheid 09 267 03 17 – leen.vanzele@stad.gent |
| Huis van het Kind Gent | Diete Glas – ondersteuner samenwerkingsverband 0471 40 99 47 - diete.glas@stad.gent |
| IN-Gent | Ruth Deleu – medewerker organisatieondersteuning 09 265 78 40 – ruth.deleu@in-gent.be |
| Jong | Kadri Vardar – stafmedewerker 0475 43 75 06 - kadri.vardar@vzwjong.be |
| Kras Gent | Ria Roosens - coördinator 0486 73 99 75 –krasgent@telenet.be |
| OCMW Gent | Sarah Voets en Kristel Danel – staf beleidsondersteuning 09 266 98 46 - sarah.voets@ocmw.gent kristel.danel@stad.gent |
| Samenlevingsopbouw Gent | Ann-Sophie Hofman – beleidsmedewerker 09 223 95 15 ann-sophie.hofman@samenlevingsopbouw.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 2016. Niet in het minst aan de Gentse hulpvragers die ons doen focussen op wat echt telt. Aan de signaalcoördinatoren van de Werkgroep Signalen die zich gedreven blijven inzetten om wat structureel fout loopt aan te kaarten. Vaak binnen beperkte tijd en met weinig middelen. Aan hun organisaties en hun partners die ons hielpen bij het stofferen van de signalen.

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

Vanuit Welzijnsoverleg Regio Gent bedanken we Koen Berwouts om nieuwe mogelijkheden te onderzoeken om de signalen op een interactieve wijze verder op punt te stellen. En Tine Vandelacluze voor het nauwkeurig nalezen van de signalenbundel.

De Stad Gent bedanken we voor het investeren in het Lokaal Welzijnsbeleid met inbegrip van de signalenbundel. En Eric Dirikx van de Stad Gent om ondersteunend cijfermateriaal aan te leveren met betrekking tot bepaalde signalen.

Veel dank ook aan Els De Vos als compagnon vanuit de Stad Gent binnen het Lokaal welzijnsbeleid, het regisseursoverleg van het Lokaal Welzijnsbeleid en de verschillende regisseurs om de signalen nauwgezet op te volgen en ermee aan de slag te gaan.

In samenwerking met



Contact Cel Lokaal Welzijnsbeleid

Michèle Van Elslander

Stafmedewerker Lokaal Welzijnsbeleid Gent

Welzijnsoverleg Regio Gent

Kasteellaan 479 bus 101, 9000 Gent

T: 09 225 91 33

M: michele.van.elslander@wrg.be

www.cawoostvlaanderen.be

www.gent.be

www.gentsewijkgezondheidscentra.be

www.in-gent.be

www.krasgent.be

www.ocmwgent.be

www.samenlevingsopbouwgent.be

www.vzwjong.be

www.wrg.be

www.lokaalsociaalbeleidgent.be

