



Signalenbundel 2023



Inhoud

Verbinding met elke Gentenaar	4
Signalenbundel 2023	7
Dienstverlening	7
1. Digitalisering zorgt voor uitsluiting en verhoogt de druk op de eerstelijns®	7
2. Druk op vrijwilligerswerk®	9
3. Drempels bij dienstverlening van de politie.....	10
4. Minder aangiften over overlast en criminaliteit bij officiële instanties®	10
5. Procedure aanvraag zorgtoeslag®	10
Zorgaanbod	11
6. Druk op de eerstelijns®	11
7. Gebrek aan taaltoegankelijke en cultuursensitieve hulpverlening®	13
8. Detentie als breuklijn in de zorg®	14
9. Continuïteit hulpverlening CLB's	14
10. Beperkt aanbod budgetbegeleiding	15
11. Bereikbaarheid hulpverlening OCMW.....	15
12. Tekort aan bepaalde vormen van opvoedingsondersteuning	16
13. Drempels naar thuiszorg	16
Wonen	17
14. Wooncrisis®	17
15. Gevolgen van de wooncrisis®	18
16. Energie is onbetaalbaar	19
17. Veiligheid onder druk bij grote verhuisbewegingen sociale woningen®	20
18. Dienstverlening sociale huisvestingsmaatschappijen®	21
19. Nood aan woonbegeleiding voor bewoners in kwetsbare wijken	21
20. Nood aan ondersteuning huiseigenaars in een kwetsbare positie®	22
21. Inkomensverlies door samenhuizen®	22
22. Situatie van rondtrekkende woonwagenbewoners wordt precairder.....	23
Vrije tijd	23
23. Drempels naar vrije tijd®	23
Asiel en migratie.....	25
24. Procedures verzoek internationale bescherming duren te lang®	25
25. Statuut tijdelijk ontheemden Oekraïense vluchtelingen.....	25
26. Instroom van kwetsbare profielen	26
27. Zorg aan vluchtelingen en mensen met medische kaart	26

28. Gezinshereniging zonder omkadering of begeleiding kan leiden tot menonwaardige situaties	27
29. Onvoldoende procedurele ondersteuning voor verzoekers internationale bescherming en mensen zonder wettig verblijf.....	28
Persoonlijke en psychische problemen	29
30. Onduidelijk en ontoereikend aanbod geestelijke gezondheidszorg®	29
31. Psychische kwetsbaarheden versterkt®	30
32. Nood aan uitbreiding aanbod psychosociale ondersteuning voor mensen met een alcoholverslaving	31
Sociaal netwerk	31
33. Eenzaamheid®	31
34. Stijging intrafamiliaal geweld	33
35. Zorg voor dieren®	33
36. Misbruik (zorg)volmachten	34
Administratie	34
37. Administratieve drempels®	34
38. Openbare diensten laten boetes of laattijdige betalingen snel escaleren.....	35
39. Onnauwkeurigheden aangiften dienst burgerzaken	36
Dak- en thuisloosheid.....	37
40. Gezinnen in dak- en thuisloosheid®	37
41. Meer mensen in een preciaire woonsituatie®	37
42. Was- en drinkmogelijkheden voor mensen in een kwetsbare positie®	38
43. Toegang tot nachtopvang®	38
44. Nood aan bemande rustplekken®	39
45. Ontoegankelijke zorg voor daklozen®	40
Armoede.....	40
46. Verhoogde tegemoetkoming niet voor iedereen die er nood aan heeft.....	40
47. Meer en meer mensen hebben nood aan materiële steun®	40
48. Zelftesten.....	41
49. Lege en ongezonde brooddozen®	41
50. Minimumloon moet hoger®	41
51. Armoede bij studenten.....	41
Gezondheid	43
52. (Financiële) ontoegankelijkheid van ziekenhuizen®.....	43
53. Niet-dringend ziekenvervoer.....	44
54. Verlies van voordelen voor wie ziekenfondsbijdrage niet tijdig betaalt.....	44

55. Hospitalisatieverzekering met uitsluitingscriterium misbruik alcohol en verdovende middelen	45
Woonomgeving	45
56. Duurzaamheidskloof.....	45
57. Psychische kwetsbaarheid in sociale hoogbouw®.....	46
58. Ophaling grof huisvuil in sociale huisvesting.....	46
59.Toename studentenwoningen zorgt in sommige wijken voor overbevolking.....	47
Informatie en communicatie.....	47
60. Ontoegankelijke communicatie naar Gentenaren in een kwetsbare situatie®	47
61. Internet en telefonie te duur.....	48
62. Toegankelijkheid en communicatie bij openbare werken	48
Onderwijs, leren en ontplooiing.....	49
63. Nood aan meer ondersteuning op school van leerlingen in een kwetsbare situatie met specifieke zorgbehoeften®	49
64. Secundair onderwijs onbetaalbaar®	49
65. Sensibilisering rond aanwezigheid op school.....	50
66. Onduidelijk aanbod studierichtingen secundair onderwijs®	51
67. Toegang hoger onderwijs te hoogdrempelig®	51
Kinderopvang	52
68. Gebrek aan plaatsen in de kinderopvang.....	52
69. Geen opvang voor kinderen bij ziekenhuisopname ouder	52
Mobiliteit	52
70. Dienstverlening De Lijn.....	52
71. Drempels naar rijbewijs.....	53
72. Fietsen in Gent®	53
73. Parkeerbeleid	53
74. Parkeerplaats voor mensen met een beperking	54
75. Nood aan een lijnpas voor de begeleiders van kinderen zonder wettig verblijf®	54
Taal en tolken	54
76. Recht op tolken®	54
77. Wildgroei van taalvoorwaarden voor anderstalige nieuwkomers.....	55
78. Drempels naar werk op maat voor nieuwkomers.....	56
Besluit	57
Contact werkgroep signalen	58
Dank	60
Contact Signalenbeleid van het Gentse Lokaal Sociaal Beleid	

Verbinding met elke Gentenaar

Beleidssignalen

Signaleren is een kerntaak van eerstelijnsworkers in welzijn en gezondheid. In de praktijk is dit vaak niet realistisch omwille van tijdsgebrek en de druk op de eerstelijns zelf. Daarom maken we in Gent sinds 2007 het signaleren eenvormig en gebundeld over organisaties heen. Beleidssignalen leveren in het kader van het Gentse Lokaal Sociaal Beleid immers een schat aan informatie op om de grondrechten van Gentenaars toegankelijk te maken.

Beleidssignalen zijn terugkerende persoons- en situatieoverstijgende problemen die structurele oplossingen vragen over sectoren heen.

Eerstelijnszone Gent doorloopt de gemeenschappelijke signalenprocedure systematisch vanuit een samenwerking tussen verschillende partners (en evenveel signaalcoördinatoren): CAW Oost-Vlaanderen, Huis van het Kind, Dienst Regie Gezondheid en Zorg (Gezondheidsraad, Zorgraad, Ouderenzorg), Amal, JONG, KRAS, OCMW, Dienst Outreachend Werken, SAAMO Gent, Onderwijscentrum Gent, Dienst Beleidsparticipatie en de Gentse Wijkgezondheidscentra.

Wat gebeurt er met de signalen?

Per signaal wordt een trekker, een bevoegde beleidsactor, aangesteld. Deze persoon zorgt voor de coördinatie van alle relevante partners in Gent betrokken op dit thema, en voor het bijhouden van de opvolging van de signalen. Ook worden contacten gelegd met hogere overheden om knelpunten aan te kaarten. De stand van zaken is te allen tijde door alle betrokkenen raadpleegbaar via de online tool www.beleidssignalen.be. Nieuw is dat sinds 2021 Stad Gent ook een aantal stadsbrede prioritaire signalen kiest om extra op in te zetten. Vzw's, feitelijke verenigingen en coöperatieven krijgen bovendien de kans om een project in te dienen bij het Sociaal Innovatiefonds om deze maatschappelijke uitdagingen op een vernieuwende manier aan te pakken. De signalenbundel staat op de agenda van het gezamenlijk forum van de signalenbundel van het Gentse Lokaal Sociaal Beleid. Indien nodig organiseren we op het forum rondetafelgesprekken ter activering van de opvolging van bepaalde signalen.

Signalenbundel 2023

De werkgroep signalen stelt bij deze graag de 8^{ste} signalenbundel aan jullie voor. Iets minder lijkig dan de voorbije jaren omdat de effecten van Corona zich nog een eind lieten voelen, en nog niet alle eerstelijnscontacten waren hersteld.

Met deze signalenbundel biedt de werkgroep signalen een instrument om samen actie te ondernemen zodat de sociale grondrechten en professionele hulp toegankelijk worden voor iedereen. De signalenbundel is ook een oproep om de gesignaleerde problemen samen met beleidsactoren ten gronde aan te pakken zodat er echte oplossingen komen.

Sociale grondrechten

In de signalenbundel 2023 merken we dat de sociale grondrechten meer en meer onder druk staan. De wooncrisis heeft een hoogtepunt bereikt en eist een hoge tol. Veel mensen leven onder de armoedegrens en hebben zelfs moeite om eten voor hun gezin te voorzien. De energiecrisis en de daarmee gepaard gaande inflatie heeft dit alles nog versterkt.

Meer en meer duiken drempels op naar sociale rechten en naar het zorg- en hulpaanbod. Digitalisering en ontoegankelijke informatie versterken de ongelijkheden en werken onderbescherming in de hand. Daarenboven is alles zeer ingewikkeld geworden (procedures, tijdelijke projecten, toelatingsvoorwaarden, continue verandering, ...) waardoor mensen de weg niet meer vinden. Dit alles treft vooral burgers in de meest kwetsbare situaties.

Meer en meer mensen behoren tot een risicogroep:

- vluchtelingen, verzoekers internationale bescherming, mensen zonder wettig verblijf, nieuwe EU-burgers, niet-begeleide minderjarigen;
- mensen die anderstalig of (digitaal) laaggeletterd zijn;
- ex-gedetineerden, mensen onder elektronisch toezicht of jongeren die uit de jeugdhulp komen;
- kinderen, jongeren, gezinnen met kinderen, alleenstaande ouders en nu ook studenten;
- dak- en thuislozen, sociale of kwetsbare huurders, en nu ook huiseigenaars in een kwetsbare positie;
- mensen die in armoede leven of een minimumloon hebben;
- mensen met een beperking, mensen die minder mobiel zijn en ouderen;
- mensen met een alcoholverslaving;
- en tenslotte mensen met een beperkt sociaal netwerk.

Het is meer dan ooit nodig en rechtvaardig om aandacht te hebben voor verschillen en ongelijke kansen tussen mensen, en het aanbod te variëren (extra inspanning, benutte kanalen, toeleiding tot aanbod ...) al naargelang de ondersteuningsnoden van de doelgroep (proportioneel universalisme).

De eerstelijns onder druk

De eerstelijns kreeg het tijdens de coronacrisis hard te verduren, maar ook nu nog staat ze erg onder druk. Ze heeft te kampen met een personeelstekort en moet daarenboven ook inspringen voor andere diensten en organisaties die hun (fysieke) toegankelijkheid verminderen. De verbinding met de Gentenaar verdwijnt.

Click-call-connect

Organisaties en diensten lanceren steeds vaker online toepassingen (click). Ze zetten alsmaar minder in op telefonische (call) en fysieke (connect) bereikbaarheid. Meer en meer mensen raken de weg kwijt in al die online toepassingen. Door het wegvallen van de persoonlijke verbinding worden ze niet verder geholpen. Ze dreigen uit de boot te vallen.

Leeswijzer

Veel signalen zijn nieuw, een aantal andere komen terug (deze worden aangeduid met ®). 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. Via de online tool www.beleidssignalen.be vind je de signalen terug onder elk thema waarmee ze te maken hebben.

Laten we samen inzetten op verbinding met elke Gentenaar!

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

Michèle Van Elslander
namens de werkgroep signalen
michele.van.elslander@elzgent.be

Dienstverlening

1. Digitalisering zorgt voor uitsluiting en verhoogt de druk op de eerstelijns®

Organisaties en (overheids-)diensten lanceren steeds vaker online toepassingen. Ze zetten alsmaar minder in op fysieke en telefonische bereikbaarheid.

Veel burgers hebben onvoldoende digitale vaardigheden en/of mogelijkheden om de online toepassingen te gebruiken. De groep die niet mee kan, groeit en wordt diverser: het zijn niet enkel de 'kwetsbare' groepen. Daardoor ervaren steeds meer burgers problemen om een beroep te doen op (overheids-)diensten.

Organisaties en (overheids-)diensten werken idealiter volgens het click-call-connect-principe. Ze verwijzen hun klanten eerst door naar de website (click). Als dat niet lukt helpen ze hen via telefoon of e-mail (call). Als laatste mogelijkheid helpen ze de klant via een persoonlijke afspraak (connect). De tweede en derde stap (call en connect) vallen dikwijls weg. De financiële motivatie om minder op frontoffice in te zetten verlaagt de toegankelijkheid.

De digitale kloof treft mensen in een kwetsbare positie extra hard. Bijvoorbeeld ouderen of mensen die laaggeletterd zijn. Dit zorgt voor uitsluiting en vermindert de zelfredzaamheid. Meer en meer mensen hebben ondersteuning nodig bij simpele administratieve handelingen. Ook op hun privacy heeft dit impact: ze delen gevoelige gegevens met kennissen of professionals die hen helpen bij digitale administratie. De ondersteuningsvragen komen bovendien dikwijls terecht bij nulde- en eerstelijns hulpverlening die wél nog laagdrempelig toegankelijk zijn (vb. maatschappelijk werk in de wijkgezondheidscentra en OCMW, stekwerkings van SAAMO, inloopteams, ...). Daardoor komt er extra druk op deze eerstelijns hulpverlening.

Voorbeelden:

- De aanvraag van een huuraanpassing voor een sociale woning kan enkel nog digitaal.
- Bij het groeipakket verloopt het indienen van documenten digitaal. Het is wettelijk gezien mogelijk om documenten fysiek in te dienen, maar het is niet duidelijk voor ouders dat/hoe dat kan.
- Scholen communiceren met ouders en leerlingen via smartschool en andere digitale platformen. Ook facturen worden vaak via mail bezorgd.
- De aanmelding voor het onderwijs gebeurt digitaal. De inschrijving op school verloopt op sommige scholen ook digitaal, op andere scholen fysiek.

- Communicatie met de sociale huisvestingsmaatschappij WoninGent (nu Thuispunt) kan enkel digitaal. Als je telefonisch contact opneemt kom je terecht bij de technische dienst. Zij kunnen veel vragen niet beantwoorden en kunnen je ook niet doorschakelen naar een andere dienst.
- Mensen zonder digitale identiteitskaart (o.a. mensen met voorlopig verblijf) worden op veel vlakken uitgesloten. Bijvoorbeeld bij het raadplegen van documenten, covid safe ticket, ... Gentinfo en andere eerstelijnsdiensten helpen soms door documenten af te drukken, maar dit is geen structurele oplossing.
- Bij veel diensten (vb. banken, vakbonden, ziekenfondsen, energieleverancier, politie...) verdwijnen de loketten. Daardoor vermindert de fysieke bereikbaarheid.
- Veel winkels, restaurants, koffiehuisen, ... aanvaarden geen cash betalingen meer, terwijl dat wettelijk verplicht is. Mensen in een kwetsbare positie (omwille van armoede, leeftijd, beperking) hebben geen beschikbaar krediet op een kaart of betalen liever cash om overzicht te houden.
- De federale overheidsdienst sociale zekerheid is telefonisch niet bereikbaar. Wanneer het online niet lukt om een aanvraag in te dienen (bijvoorbeeld erkenning handicap), word je niet verder geholpen.
- De VDAB bouwde haar fysieke toegankelijkheid af. Daardoor is ze onvoldoende zichtbaar en toegankelijk voor mensen die het meest nood hebben aan begeleiding naar een job.
- De jobbonus moet je ofwel online aanvragen via itsme, ofwel kan je bellen naar een nummer van de Vlaamse overheid. Er is geen 'live' alternatief, waardoor er veel vragen over de jobbonus bij eerstelijns werkers terechtkomen.



In 2022 was er een stijging van het aantal Belgen tussen 16 en 74 jaar in een situatie van digitale kwetsbaarheid met 6 % (46 % tegenover 40% in 2019).

Er is een verschil van 30 % tussen hoog- en laagopgeleiden in het gebruik van online diensten. Hoe hoger het inkomen, hoe lager de digitale kwetsbaarheid (33 % voor inkomens van meer dan 3 200 euro en 63 % voor inkomens van minder dan 1 400 euro per maand).

18% van de huishoudens in armoede in België had in 2021 nog steeds geen internetverbinding thuis.

Bron: Barometer digitale inclusie, 2022

2. Druk op vrijwilligerswerk®

Vrijwilligerswerk is zinvol en is complementair aan professionele hulpverlening, maar wordt steeds meer ingezet als structurele oplossing voor tekorten in beleid en professionele hulpverlening. Door de druk op de eerstelijns en de personeelstekorten (zie signaal 6. Druk op de eerstelijns) worden meer en meer taken op vrijwilligers afgeschoven. Door de toenemende armoede, versterkt door de opeenvolgende crisissen (corona, energie, asiel...), komen er bovendien steeds meer hulpvragen tot bij (vrijwilligers)organisaties en zijn de hulpvragen steeds complexer.

Ook het engagement van vrijwilligers is veranderd. Het engagement is meer afgelijnd, er zijn minder vrijwilligers die zich jarenlang op regelmatige basis inzetten voor een organisatie en de groep mensen die zich overdag kan inzetten verouderd en verkleint. Dit moet meegenomen worden in de manier waarop vrijwilligers ingezet en ondersteund worden.

Een belangrijk deel van de vrijwilligers heeft zelf een kwetsbare achtergrond. Ze zijn in sommige gevallen verplicht om vrijwilligerswerk te doen, bijvoorbeeld in het kader van een activeringstraject, maar velen zijn ook persoonlijk gemotiveerd om zich in te zetten als vrijwilliger. Om de positieve effecten van vrijwilligerswerk (sociaal netwerk versterken, een mogelijke stap naar de reguliere arbeidsmarkt, grote maatschappelijke meerwaarde, ...) te realiseren is er nood aan voldoende begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers. Die begeleiding is niet altijd voorhanden door de druk op de vrijwilligersorganisaties, onvoldoende 'dragende' vrijwilligers en het personeelstekort in de eerstelijns. Dat kan zorgen voor negatieve ervaringen bij de doelgroep, vrijwilligers en medewerkers.

Onvoldoende begeleiding op de werkvloer voor vrijwilligers en de organisatie zelf vormt een drempel voor mensen in een kwetsbare positie die zich willen engageren als vrijwilliger. Mensen in een kwetsbare positie ervaren naast het gebrek aan ondersteuning nog meer drempels naar vrijwilligerswerk. Personen die een ziekte-uitkering ontvangen durven bijvoorbeeld geen (officieel) vrijwilligerswerk te doen uit schrik om hun uitkering te verliezen. De controlearts laat vrijwilligerswerk soms niet toe omdat het te nauw aansluit bij economische activiteit.

Vrijwillige inzet zou betekenen dat je ook op de arbeidsmarkt terecht kan. Maar duur en aard van deze inzet zijn totaal verschillend. Soms wordt vrijwilligerswerk niet aanvaard omdat het de gezondheidstoestand niet ten goede zou komen. Wanneer de controlearts geen goedkeuring geeft voor vrijwilligerswerk, dreig je je uitkering te verliezen als je je toch vrijwillig engageert.

3. Drempels bij dienstverlening van de politie

De onthaalfunctie van de politie is hoogdrempeliger. Als je klacht wil neerleggen of aangifte wil doen bij de politie moet je eerst online of telefonisch een afspraak maken (zie ook signaal 1. Digitalisering) en moet je soms enkele dagen wachten op je afspraak. Bovendien is ook de loketfunctie verminderd. Zeker bij ernstige/dringende klachten vormt dit een groot probleem. Het verhoogt de drempel om een klacht neer te leggen en brengt het recht op toegang tot de rechtsgang in het gedrang.

- Case: Een dame doet aangifte van fysieke agressie op het politiekantoor. Ze heeft documentatie bij van de arts die haar heeft onderzocht. Ze wordt bijgestaan door een eerstelijnswerker die ook aanwezig was tijdens de feiten. De politie stuurt hen naar huis met de boodschap dat de klacht geen hoge prioriteit heeft en dat ze online een afspraak moeten maken. Ook nadat de eerstelijnswerker laat weten dat er pas psychologische hulp gestart kan worden na indiening van de klacht.

4. Minder aangiften over overlast en criminaliteit bij officiële instanties®

In buurten met een groot aantal mensen in een kwetsbare positie (o.a. wijken in de 19de -eeuwse gordel, sociale woonwijken) en met inwoners die de taal en procedures onvoldoende kennen, is het niet evident voor de inwoners om melding te maken van feiten zoals vandalisme, diefstal, onveilige situaties, overlast, Dit wordt vermoedelijk versterkt door een beeld over overheidsinstanties, vroegere ervaringen of verhalen die men hoort. Maar bijvoorbeeld ook door de taalbarrière, doordat ze de procedure niet kennen, uit schrik voor represailles of om zelf tegen de lamp te lopen, omdat ze denken - en vaak al meermaals ervaren hebben - dat er toch niets gedaan wordt met hun klacht, door de onbereikbaarheid van de politie (zie signaal 3. Drempels dienstverlening politie), Wijkorganisaties en vertrouwenspersonen vangen de signalen wel op, maar zonder officiële melding of klacht is het moeilijk om iets te ondernemen.

5. Procedure aanvraag zorgtoeslag®

Er zijn diverse knelpunten bij het aanvragen van de Zorgtoeslag voor kinderen met een specifieke ondersteuningsbehoefte:

- Ouders zijn vaak niet op de hoogte van de mogelijkheid om een zorgtoeslag aan te vragen.
- Het gezin moet het dossier zelf opstarten, maar kan dat vaak niet zonder ondersteuning.
- Een deel van het dossier moet door een arts ingevuld worden. Het is niet duidelijk door welke arts. Het is bovendien raden naar hoe het online gedeelte door de arts ingevuld moet worden en welke rubrieken echt noodzakelijk zijn.

- Indien het dossier niet op tijd volledig is, wordt dit stopgezet en moet de aanvraag helemaal opnieuw beginnen.
- De behandeling van de dossiers duurt erg lang.

Daardoor lopen gezinnen in een kwetsbare positie het recht op de Zorgtoeslag mis.

Zorgaanbod

6. Druk op de eerstelijns®

De druk op eerstelijnsdiensten en -professionals neemt toe door personeelstekorten en door de afbouw van (fysieke) dienstverlening van verschillende (basis)diensten (zie ook signaal 1. Digitalisering).

Het structureel personeelstekort stelt zich in zo goed als elke sector/iedere beroepsgroep binnen zorg en welzijn: huisartsen, tandartsen, (thuis)verpleging, zorgkundigen, sociaal werkers, opbouwwerkers, jeugdwelzijnswerkers ... Vooral de vacatures voor basiswerkers raken moeilijk ingevuld. Terwijl het net die basiswerkers zijn die in rechtstreeks contact staan met de burger. Het tekort geldt zowel voor de eerste als tweede lijn. Beide niveaus ervaren ook indirect druk van elkaars tekorten. Ze verwijzen vaak te snel naar elkaar door. Bijvoorbeeld:

- Huisartsen verwijzen sneller door naar spoed.
- Ziekenhuizen ontslaan patiënten sneller.

Een aantal oorzaken van het tekort zijn een grote uitstroom (o.a. door de te hoge werkdruk, administratieve last en de pensioengolf), te weinig afgestudeerden, bachelors doen nog een masteropleiding, en het imago van de zorg.

Naast het personeelstekort, zorgt ook de afbouw van (fysieke) dienstverlening voor extra druk op de eerste lijn. Bijvoorbeeld mutualiteiten, politie, nutsbedrijven, banken en vakbonden sluiten fysieke loketten. Doordat deze diensten minder laagdrempelig zijn komt er extra werkdruk bij diensten en organisaties die wél nog toegankelijk zijn (vb. de wijkgezondheidscentra, huisartsen, straathoekwerk). Zij nemen bijkomende taken op die eigenlijk niet binnen hun rol liggen.

De druk op de eerstelijns heeft een negatieve impact op eerstelijns werkers. De hoge werkdruk en de nasleep van de covidperiode zet hun veerkracht onder druk.

Dit heeft bovendien negatieve gevolgen voor de Gentenaar. Er zijn wachtlijsten voor onder andere huisartsen en tandartsen, er zijn minder bedden in ziekenhuizen en afdelingen in woonzorgcentra sluiten. De toegankelijkheid en kwaliteit van zorg komen in het gedrang.

Dit treft Gentenaren in een kwetsbare positie het hardst. Zij vallen immers het eerst uit de boot. Sommige zorgverstrekkers vragen bijvoorbeeld om bepaalde doelgroepen niet meer door te verwijzen omdat ze het niet kunnen bolwerken. Of ze geven aan niet met tolken te werken, waardoor anderstalige nieuwkomers niet bij hen terecht kunnen. Mensen in een kwetsbare situatie hebben vaker geen vaste huisarts (vb. mensen in armoede, nieuwkomers). Zij kunnen door de wachtlijsten amper terecht bij een huisarts als ze er één nodig hebben.



In 2022 was er op de spoedafdelingen in de Vlaamse ziekenhuizen een stijging van het aantal aanmeldingen. Het gaat over een stijging tot 20% t.o.v. 2019.

Bron: De Morgen, Spoedgevallendiensten zien tot 20 procent meer patiënten langskomen dan voor corona, 10/8/2022

In de spoedgevallendienst van het UZ Gent lag de historische jaarlijkse stijging in patiëntenaantallen op 3%. Ten gevolge van covid was er een daling van 6% in 2020. In 2021 steeg het aantal opnames met 11% en in 2022 met 18%. Hiermee neemt het aantal een pak meer toe dan enkel de 'compensatie' voor 2020 (corona).

Bron: Spoedgevallendienst UZ Gent, 2023

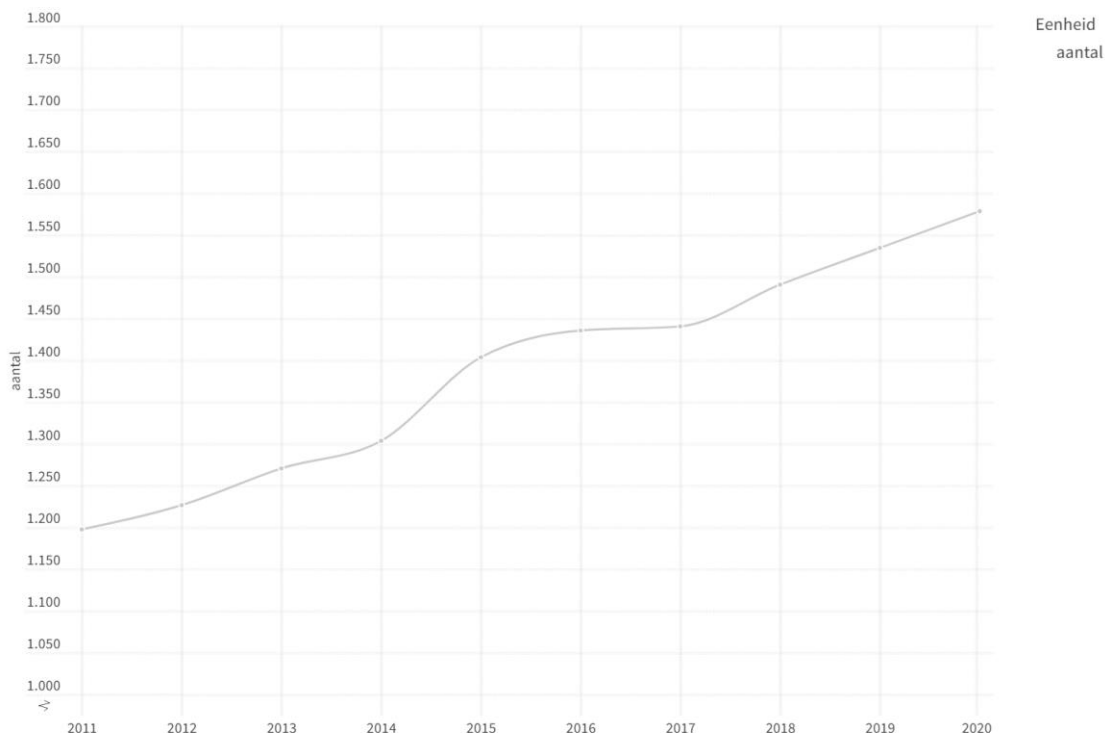
In 10 jaar tijd is het aantal openstaande vacatures voor verpleegkundigen en zorgkundigen verdrievoudigd. Er zijn in Vlaanderen momenteel zo'n 15.000 functies die niet ingevuld geraken.

bron: zorgnet icuro, 1/12/2022

In Gent en deelgemeenten staan 488 vacatures open binnen het jobdomein gezondheid.

Bron: VDAB, 16/3/2023

Aantal patiënten per huisartsenpraktijk - Gent



Bron: www.ima-aim.be, 2020

30% van de huisartsen in Gent voert patiëntenstops in.

Bron: Bevraging ELZ Gent november 2022

7. Gebrek aan taaltoegankelijke en cultuursensitieve hulpverlening®

Hulp- en zorgverlening zijn onvoldoende toegankelijk wegens culturele en/of talige drempels.

Omgaan met verschillende culturen en talen zou vanzelfsprekend moeten zijn in onze superdiverse samenleving. Dat is niet het geval. Het zit bijvoorbeeld niet standaard vervat in de opleiding van zorg- en hulpverleners. De meeste hulp- en zorgverleners slagen er niet in om cultuursensitieve zorg- of hulpverlening te bieden. Hulp- en zorgverleners kunnen wel een beroep doen op (sociale) tolken om de toegankelijkheid voor anderstaligen en mensen met een andere culturele achtergrond op sommige vlakken te vergroten. Ze botsen daarbij echter op verschillende drempels: het tekort aan tolken, de kostprijs en de bijkomende (administratieve) tijdsinvestering (zie signaal 76. Recht op tolken). Hulp- en zorgverleners zijn overbevroegd (zie signaal 6. Druk op de eerstelijns), waardoor ze weinig ruimte of motivatie hebben om extra inspanningen te leveren om taal- en cultuursensitief te werken.

Mensen met een migratieachtergrond hebben daardoor onvoldoende toegang tot het zorg- en welzijnsaanbod.

Dit probleem is het grootst in de residentiële geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg en in de psychiatrie, omdat taal- en cultuuraspecten hier nog meer

meespelen. Psychiatrische voorzieningen weigeren vaak patiënten op te nemen omdat ze geen gepaste dienstverlening kunnen bieden aan anderstaligen.

Voorbeelden:

- Een vraag tot crisisopname in de psychiatrie wordt geweigerd omdat de patiënt onvoldoende Nederlands spreekt. De (groeps)therapie zou onmogelijk zijn door de taalbarrière.
- Sommige specialisten weigeren om te werken met de intercultureel bemiddelaar uit het ziekenhuis waarin ze werken.
- Een diëtist adviseert om bruine boterhammen te eten, terwijl de persoon in kwestie nooit boterhammen eet omdat dat vanuit haar migratieachtergrond niet de gewoonte is.

Gebruik van tolken in Gent 2021

Sector	Aantal gebruikers (organisaties) voor tolken	Aantal gebruikers (organisaties) voor vertalingen
Sociaal-culturele sector	1	0
Gezondheid	28	7
Onderwijs	14	4
Openbare dienstverlening	7	8
Sociale huisvesting	2	0
Tewerkstelling	3	0
Integratie en inburgering	0	1
Welzijn en gezin	29	5
Opvang asielzoekers	1	1
Andere	1	1
Totaal	86	27
Aantal effectieve gebruikers tolk- en vertaaldienstverlening (per sector)		

Bron: Amal (vroeger IN-Gent), 2022

8. Detentie als breuklijn in de zorg®

De re-integratie van gedetineerden kan nog sterk verbeteren. Detentie zorgt nog voor te veel breuklijnen op tal van levensdomeinen. Er is te weinig continuïteit van zorg. Dat komt onder andere door een tekort aan systematische samenwerking tussen de diensten binnen en buiten de gevangenis rond re-integratie van gedetineerden in de maatschappij. Samenwerking rond re-integratie is geen evidentie voor veel hulp- en dienstverleners buiten de gevangeniscontext.

- Er loopt momenteel een ESF-project vanuit CAW Oost-Vlaanderen met de focus op duurzame re-integratie van gedetineerden door in te zetten op netwerkvorming. De uitkomst van het project kan inzichten bieden om dit signaal aan te pakken.

9. Continuïteit hulpverlening CLB's

Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB's) zijn voor veel gezinnen een belangrijke ingang naar hulpverlening. Wanneer een kind van school verandert, komt het gezin vaak bij een andere CLB-medewerker (al dan niet van een ander net) terecht. De

vertrouwensband met de vorige CLB medewerker - en vaak ook veel werk – gaat dan verloren, ondanks overdracht.

10. Beperkt aanbod budgetbegeleiding

Zowel het OCMW als het CAW bieden budgetbegeleiding aan. Het aanbod is echter niet voor iedereen beschikbaar waardoor sommige mensen uit de boot vallen.

De perceptie bestaat dat het OCMW enkel budgetbegeleiding opneemt bij mensen met een zeer laag inkomen (leefloon, invaliditeitsuitkering) die al in ernstige financiële problemen zitten. Mensen die nog niet in zware financiële problemen zitten maar wel gebaat zijn bij budgetbegeleiding lijken niet terecht te kunnen bij het OCMW.

Het aanbod budgetbegeleiding bij het CAW is er sinds de drastische afbouw voor budgethulpverlening in 2020 enkel nog aanvullend voor CAW-cliënten die terzelfdertijd ook een ander intern begeleidingstraject volgen. Als het andere traject stopt, stopt ook de budgetbegeleiding.

Indien cliënten noch bij het CAW, noch bij het OCMW terecht kunnen, worden ze doorverwezen naar externe kanalen, bv. MyTrustO, bewindvoering, Dyzo (voor zelfstandigen), dienst juridische bijstand, Modero gerechtsdeurwaarders. Dit biedt echter niet voor iedereen een oplossing.

Een bijkomende drempel is het taboe rond schulden. Veel mensen durven de stap naar schuldhulpverlening niet te zetten uit schaamte.

Mensen met schulden zonder budgetbegeleiding, dreigen nog verder in de problemen te komen. Een afbetalingsplan vragen aan een dienst waarbij je schulden hebt is bijvoorbeeld veel gemakkelijker als je in begeleiding bent bij een sociale dienst.

11. Bereikbaarheid hulpverlening OCMW

De bereikbaarheid van de hulpverlening van het OCMW is verminderd. Dat komt door een combinatie van structurele factoren en organisatiekeuzes.

Het personeelstekort in de eerste lijn (zie ook signaal 6. Druk op de eerstelijns) is een structureel probleem dat ook in het OCMW geldt. Het tekort zorgt ervoor dat er soms geen continuïteit is in hulpverlening en in de opvolging van dossiers als er vb. een maatschappelijk werker ziek valt. Bovendien neemt ook de druk op het OCMW toe omdat andere diensten steeds minder fysieke dienstverlening bieden (zie ook signaal 1. Digitalisering).

Daarnaast maakte OCMW Gent een keuze met impact op de toegankelijkheid: de centralisatie van de telefonie.

Sinds de herstructurering van het telefonisch onthaal van het OCMW is er één algemeen telefoonnummer voor Gent, in plaats van aparte telefoonnummers per OCMW-welzijnsbureau. De nieuwe telefoonnummers van de welzijnsbureaus zijn enkel

bedoeld voor hulpverleners. Cliënten krijgen het telefoonnummer van de maatschappelijk werker die hun dossier beheert. Wanneer die maatschappelijk werker niet bereikbaar is (vb. door vakantie of ziekte) of wanneer de cliënt het telefoonnummer kwijtraakt, kan de cliënt het welzijnsbureau niet telefonisch bereiken. Cliënten moeten dan via het centrale nummer tot bij hun maatschappelijk werker of welzijnsbureau geraken. Dat loopt vaak stroef, bijvoorbeeld wanneer cliënten enkel de voornaam kennen van de maatschappelijk assistent, de juiste schrijfwijze niet kennen, Nederlands leren, Voor mensen in de meest kwetsbare situaties is de telefonische dienstverlening van het OCMW daardoor moeilijker toegankelijk.

Een goed initiatief vanuit OCMW Gent dat de toegankelijkheid verhoogt is 'Kinderen eerst'.

12. Tekort aan bepaalde vormen van opvoedingsondersteuning

Er is een tekort aan bepaalde vormen van opvoedingsondersteuning:

- Er is een tekort voor gezinnen met kinderen tussen 6 en 12 jaar. Het centrum voor kindercare en gezinsondersteuning (CKG) bood ondersteuning aan deze groep, maar verlegde de focus van 0 tot 12 jaar naar 0 tot 6 jaar. Zij kunnen gezinnen met een kind ouder dan 6 moeilijker doorverwijzen naar gepaste hulp.
- Er is een tekort aan outreachende en intensieve opvoedingsondersteuning met bijvoorbeeld huisbezoeken en langdurige trajecten.
- Er is ook een tekort aan cultuursensitieve opvoedingsondersteuning (zie ook signaal 7. Gebrek aan taaltoegankelijke en cultuursensitieve hulpverlening).
- Tot slot is er een tekort aan opvoedingsondersteuning binnen een dwingend kader. Justitie kan een dwingende maatregel opleggen aan ouders om opvoedingsondersteuning te krijgen. Door het tekort in het algemeen en specifiek binnen een dwingend kader, kunnen ze nergens terecht.

13. Drempels naar thuiszorg

Mensen in een kwetsbare positie botsen op een aantal drempels naar thuiszorg. De grote wachtlijsten zijn een belangrijke drempel. Er zijn wachtlijsten door enerzijds het tekort in de thuiszorg, en anderzijds de grotere vraag (vb. door kortere ligtijden in de ziekenhuizen, vergrijzing, ...). Daarnaast ervaren ze ook mentale drempels. Ze kennen de dienstverlening niet en durven geen onbekenden toe te laten in hun woning.

- De tijdelijke overbruggingshulp vanuit de lokale dienstencentra (LDC) verlaagt deze drempels. Ze vullen de wachttijd naar reguliere thuiszorg op en laten mensen de dienstverlening op een laagdrempelige manier kennen, vanuit hun vertrouwde LDC. De overbruggingshulp verdwijnt helaas in de eerste helft van 2023.

Wonen

14. Wooncrisis®

De wooncrisis is een bekend signaal dat blijvend aandacht verdient. Er zijn amper betaalbare (huur)woningen beschikbaar op de privémarkt en er is een tekort aan sociale woningen.

Door het onevenwicht in vraag en aanbod op de privémarkt, wordt de discriminatie op de woningmarkt nog verder versterkt.

- Verhuurders en immobiliënkantoren verhuren enkel aan de ‘sterkste’ profielen. Mensen met een vervangingsinkomen of leefloon, jongeren, alleenstaanden met beperkt inkomen, alleenstaande ouders, grote gezinnen en mensen met een migratieachtergrond worden gediscrimineerd.
- Verhuurders/immobiliënkantoren vragen bijvoorbeeld aan kandidaat-huurders om een motivatiebrief op te maken om het huis te bezichtigen. Dit is verdoken discriminatie en zorgt voor uitsluiting van mensen in een kwetsbare positie (vb. nieuwkomers, mensen die laaggeletterd zijn).

Ook de sociale woningmarkt is ontoegankelijk:

- De wachtlijsten blijven toenemen. Terzelfdertijd staan veel sociale woningen leeg omdat ze aan renovatie toe zijn.
- De huurprijs van een sociale woning is berekend op de belastingaangifte van 3 jaar terug. Soms is het verschil in inkomen groot in vergelijking met 3 jaar terug. Bijvoorbeeld als mensen ondertussen gepensioneerd zijn, werkloos zijn, ... Je kan een aanpassing aanvragen, maar alleen als je inkomen gedurende 3 maanden 20% lager is. Vaak duurt het ook even om de huurprijs aan te passen na een scheiding.
- Sommige gezinnen staan al heel lang op de wachtlijst voor een sociale woning. Als ze dan uiteindelijk een woning aangeboden krijgen, moeten ze soms binnen de maand verhuizen om die woning niet te verliezen. Omdat ze voor hun eigen woning nog een vooropzeg van 3 maanden hebben, moeten ze 2 maanden dubbele huur betalen. Bovenop de kosten die verhuizen met zich meebrengt.
- Sinds 1/1/2023 is de taalvoorwaarde A2 ingevoerd om in aanmerking te komen voor een sociale woning. Deze voorwaarde discrimineert anderstalige nieuwkomers.

Naast het tekort aan woningen is er ook een tekort aan begeleiding in de zoektocht naar een woning. De weinige initiatieven die hierrond bestaan botsen op het woningtekort, waardoor medewerkers en vrijwilligers gedemotiveerd raken.

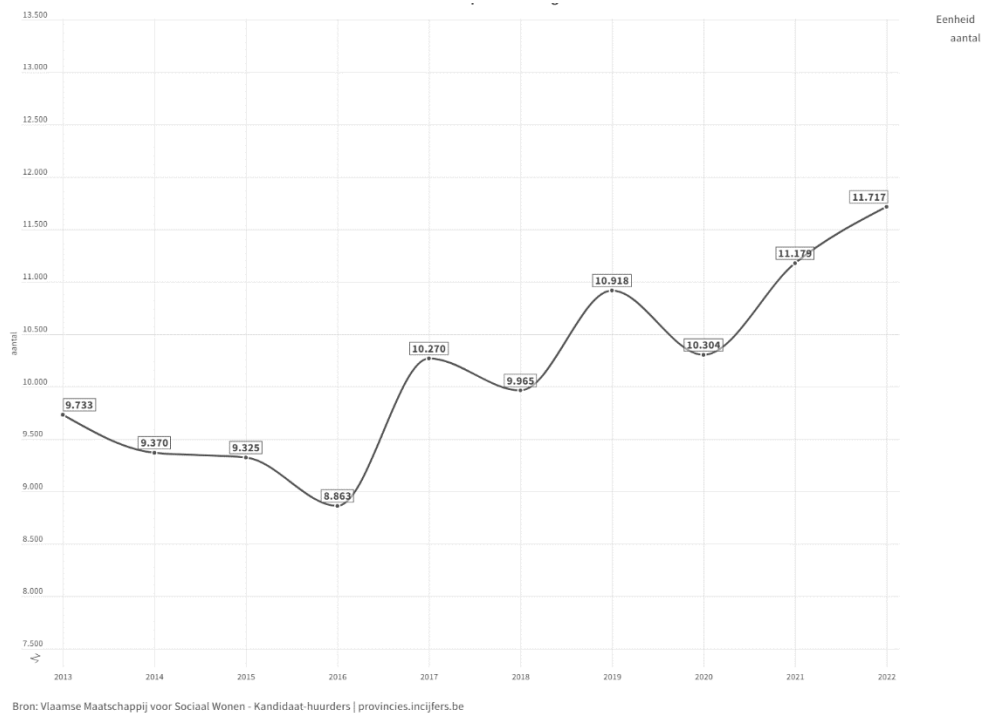
Wonen is de sleutel tot een menswaardig bestaan. Het is noodzakelijk om verder in te zetten op het recht op wonen voor alle Gentenaren.

Zie ook eis 3, 17 en 19 in

<https://www.rechtopbetaalbaarwonengeenenkelmensopstraat.be/13-mei-2022/>



Kandidaat-sociale huurders per domiciliegemeente - Gent



Bron: Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen – Kandidaat huurders | provincies.incijfers.be, 2022

15. Gevolgen van de wooncrisis®

Het tekort op de private en sociale huurmarkt heeft negatieve gevolgen voor de Gentenaar. Mensen in de meest kwetsbare posities worden het hardst getroffen:

- Door de krappe woningmarkt krijgen malafide spelers ruimte om kwetsbare kandidaat-huurders op te lichten. Kwetsbare burgers en (internationale) studenten nemen meer risico omdat de zoektocht naar een huurwoning heel moeilijk loopt. Ze worden opgelicht op immobieliënwebsites, via facebook en frauduleuze websites zoals bijvoorbeeld www.domicilieadres.be. Vb. vraag om de waarborg via Airbnb of cash te bezorgen voordat het contract ondertekend is, valse belofte om sleutels per post op te sturen, vals gebruik van het logo van een gekend immobieliënkantoor, vraag om allerhande documenten te bezorgen,
- Ook huisjesmelkers krijgen vrij spel. Woningen van heel slechte kwaliteit worden aan veel te hoge prijzen verhuurd aan mensen in een kwetsbare positie omdat ze geen betaalbaar alternatief hebben.
- Veel Gentenaren in een kwetsbare situatie verhuizen omdat wonen in Gent onbetaalbaar is. Ze verhuizen naar buiten Gent, of naar plekken in Gent waar het wel betaalbaar is, vb. de Kanaaldorpen.
 - Buiten Gent verliezen ze heel wat ondersteuning en omkadering. Bijvoorbeeld materiële steun, voedselondersteuning, aanvullende steun van OCMW Gent (uitgebreider dan in andere gemeenten).
 - Mensen die naar de Gentse Kanaaldorpen verhuizen verliezen basisdienstverlening zoals winkels, huisartsen, lokaal dienstencentrum.
- Mensen die uit detentie komen en jongeren uit de jeugdhulp vinden geen woning. Er bestaan initiatieven om de brug te maken van detentie naar huisvesting (vb. detentiehuisen, transitiehuisen, loopplankhuisen, OGOS (Oost-Vlaamse gevangenen opvangsysteem), ...). Maar het aanbod is ontoereikend en er is geen duidelijk overzicht van de bestaande initiatieven (zie ook signaal 8. Detentie als breuklijn in de zorg).

Zie ook <https://www.rechttopbetaalbaarwonengeenenkelmensopstraat.be/13-mei-2022/>

16. Energie is onbetaalbaar

De stijgende energieprijzen hebben een impact op iedereen. Voor mensen in een financieel kwetsbare situatie weegt dat nog zwaarder door. Er is ondersteuning voor vb. mensen met een verhoogde tegemoetkoming (sociaal tarief energie), maar die ondersteuning geldt niet voor iedereen die er nood aan heeft en is tijdelijk. Mensen die net te veel verdienen om ervoor in aanmerking te komen dreigen (nog dieper) in armoede terecht te komen.

Hulp- en zorgverleners merken de energiecrisis en haar gevolgen op in de praktijk:

- Er is een grote stijging bij de ten laste names energie bij de Energiecel van het OCMW Gent.
- Meer mensen verwarmen hun huis op andere manieren om de energiekost te drukken. Het stoken van hout, met een petroleum vuurtje, ... in combinatie met te weinig verluchting kan leiden tot ernstige gezondheidsklachten en CO-vergiftiging.

De sensibiliseringscampagnes daarrond geraken vaak niet tot bij de mensen in de meest kwetsbare posities. En zij hebben vaak ook geen alternatief.

- Jeugdwerkers merken dat jongeren zich thuis niet meer mogen douchen door de hoge energiekost. Ze komen naar de werking omdat ze zich bij sommige activiteiten (vb. sportactiviteiten) achteraf kunnen douchen.
- Huurders in een kwetsbare positie wonen vaak in slecht geïsoleerde huizen die veel energie verbruiken. Ze staan vaak in een zwakke positie om met hun huisbaas te onderhandelen over energiebesparende maatregelen, omdat ze schrik hebben voor een verhoging van de huurprijs.

20,6% van de huishoudens in België kampt in 2021 met energiearmoede.

Bron: Koning Boudewijnstichting, barometer energiearmoede 2023, 23/03/2023

Aantal tenlastenemingen energie OCMW Gent

Sociaal dossier	2018	2019	2020	2021	2022	Totaal
Ten laste name energie	70	69	69	64	198	417

Bron: OCMW Gent, begin 2023

17. Veiligheid onder druk bij grote verhuisbewegingen sociale woningen®

Door de grote verhuisbewegingen naar aanleiding van renovatiewerken van sociale woningen staan sociale woonblokken vaak voor een tijd leeg. De (deels) leegstaande gebouwen zijn aantrekkelijk voor krakers omdat de nutsvoorzieningen niet afgesloten worden zolang er reguliere huurders wonen. De gebouwen worden zowel gekraakt door mensen die anders geen dak boven hun hoofd hebben ('sociale krakers'), als door mensen met minder goede bedoelingen die vaak overlast veroorzaken door bijvoorbeeld te dealen. Daarnaast zijn er ook vermoedens dat gekraakte appartementen verhuurd worden aan mensen in een kwetsbare positie en dat er illegale transacties doorgaan. Dat zorgt ervoor dat sociale huurders die nog in de woonblokken wonen zich onveilig voelen in hun woning. Ze durven geen aangifte doen uit angst voor represailles.

Op het terrein zijn verschillende diensten actief om te proberen de situatie voor de zittende huurders draaglijk te houden. Er worden extra inspanningen geleverd door politie, straathoekwerk, wijkregie, buurtwerk en middenveldpartners. Door nog meer preventief samen te werken kan deze kost vermeden worden. De huisvestingsmaatschappij probeert woningen kraakvrij af te sluiten, maar dat is niet evident als er nog huurders in het gebouw wonen. De huisvestingsmaatschappij wil geen cijfers over leegstand geven uit vrees dat de info in verkeerde handen terecht zou komen. Dat maakt het moeilijk om preventief aan de slag te gaan. Zo herhaalt de situatie zich telkens opnieuw (Rabot, Bernadette, Nimfenstraat, Jubileumlaan, Nieuw Gent). Hopelijk worden sociale organisaties betrokken bij de lijst met kraakgevoelige panden van Thuispunt Gent.

18. Dienstverlening sociale huisvestingsmaatschappijen®

De dienstverlening van de Gentse sociale huisvestingsmaatschappij(en) is onvoldoende en ontoegankelijk.

Voorbeelden:

- Laattijdige, gebrekkige en ontoegankelijke communicatie naar de bewoners. Bijvoorbeeld over de verhoging van de huur, over de facturatie van verbruikslasten en over procedures bij terugbetalingen en verrekeningen.
- De afrekening van de huurlasten is vaak heel hoog omdat het maandelijks voorschot veel te laag ligt. Dit maakt het voor kwetsbare bewoners onmogelijk om hun gezinsbudget goed te beheren.
 - Vb. In de nieuwbouwappartementen in de Rabotwijk betalen bewoners maandelijks 3 à 4 euro lasten. Op het einde van het jaar krijgen ze een afrekening van 800 à 1400 euro voor bijkomende kosten (vb. lift, herstellingen, ...).
- De afrekening van EGW komt niet regelmatig toe. In sommige gevallen pas na 3 jaar.
- Er is weinig transparantie over de afrekeningen. Vb. voorschotten van 700 à 900 euro met daarna een afrekening van 1000 à 1500 euro, zonder mogelijkheid tot uitleg over de oorzaak daarvan.
- Huurprijsherzieningen op basis van gedaald inkomen gebeuren niet automatisch. De gemiddelde duurtijd tussen aanvraag en toekenning is 6 maanden.
- Het complex systeem van aanvraag huurprijsherziening maakt het voor veel bewoners onmogelijk om dit zelf te doen.
- Herstelingswerken worden laattijdig of niet uitgevoerd na melding van gebreken aan de woning door bewoners.
- De vocht- en schimmelproblematiek in sociale woningen wordt slecht of niet opgevolgd. Ook nadat bewoners dit melden aan de technische dienst van de Sociale Huisvestingsmaatschappij (SHM). De SHM legt de schuld van de vochtproblematiek vaak bij de bewoners. Meestal is dit echter het gevolg van een structureel probleem, al dan niet in combinatie met bewonersgedrag. De kwaliteit van de sociale woningen wordt stapsgewijs verbeterd. Sommige mensen wonen op dit moment echter in een woning die hun gezondheid schaadt.

Zie ook eis 21 in

<https://www.rechtopenbetaalbaarwonengeenenkelmensoopstraat.be/13-mei-2022/>

19. Nood aan woonbegeleiding voor bewoners in kwetsbare wijken

Het samenlevingsweefsel staat onder druk in woonwijken en -blokken waar veel mensen in een kwetsbare situatie samenwonen (o.a. sociale woningen). Ondersteuning om het samenleven goed te laten verlopen is erg belangrijk. Sociale woonbegeleiding speelt daarin een grote rol. Er is nood aan meer aanbod in sociale woonbegeleiding.

Naast woonbegeleiders zijn ook flatwachters een noodzakelijke actor in het ondersteunen van bewoners om het samenleven vlot te laten verlopen, conflicten te vermijden en ontmantelen.

Het is belangrijk dat de verschillende initiatieven in onderlinge afstemming blijven inzetten op de leefbaarheid in buurten met verhoogde kwetsbaarheid.

20. Nood aan ondersteuning huiseigenaars in een kwetsbare positie®

Huiseigenaars in een kwetsbare positie (armoede, lichamelijke beperking) krijgen te weinig ondersteuning om hun huis op te knappen en aan te passen aan hun noden.

Mensen met een handicap die een persoonsvolgend budget (PVB) ontvangen, hebben recht op middelen om noodzakelijke aanpassingen te doen aan hun woning. Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) schiet op verschillende vlakken tekort in de ondersteuning van mensen die de noodzakelijke aanpassingen willen laten uitvoeren:

- Er is geen bijkomende (administratieve) ondersteuning.
- De budgetten zijn vaak onvoldoende. Ze zijn tot op heden niet aangepast aan de prijsstijging van bouwmaterialen.
- Het is in veel gevallen niet haalbaar om de aanpassingen te doen zonder bijkomende werken aan het huis. Vb. een aangepaste douche plaatsen in een oude badkamer.
- Aannemers hebben slechte ervaringen met de VAPH budgetten, waardoor ze minder snel ingaan op de offertes. Het is moeilijker om aannemers te vinden.

Er zijn bovendien ook mensen die geen persoonsvolgend budget ontvangen, maar wel recht hebben op een VAPH toekenning voor hulpmiddelen. Zij lopen de premies om hun woning aan te passen vaak mis omdat ze, door een gebrek aan begeleiding, niet weten dat ze er recht op hebben.

‘Gent knapt op’ ondersteunt financieel kwetsbare huiseigenaars om hun huis te renoveren. Gent knapt op biedt (in tegenstelling tot VAPH) wel administratieve, sociale en technische begeleiding om de renovatie tot een goed einde te brengen. Dit is een goede praktijk om huiseigenaars in een kwetsbare positie te ondersteunen. De werking kan nog meer inzetten op het bereiken van mensen in de meest kwetsbare posities, via geschikte communicatiekanalen.

21. Inkomensverlies door samenhuizen®

De woningmarkt wordt steeds krappere en duurder (zie ook signaal 14. Wooncrisis). Voor mensen met een laag budget is samenhuizen soms de enige betaalbare woonoplossing. Mensen met een vervangingsinkomen die samenhuizen verliezen een deel van hun uitkering en bepaalde sociale voordelen omdat ze aanzien worden als ‘samenwonenden’. Ook als ze naast het wonen niet in de kosten delen.

- Een uitzondering hierop geldt als je aan de voorwaarden van Hospitawonen, zorgwonen of tijdelijk wonen met erkende vluchtelingen of personen met een onbewoonbaar verklaarde woning voldoet. Dan ontvang je leefloon als alleenstaande.

Zie ook eis 13 <https://www.rechtopenbetaalbaarwonengeenenkelmensostraat.be/13-mei-2022/>

22. Situatie van rondtrekkende woonwagenbewoners wordt precairder

Rondtrekkende woonwagenbewoners zijn in 2021 geschrapt als specifieke doelgroep in het integratiedecreet. Dat zorgt ervoor dat ze politiek ‘onzichtbaar’ zijn, en er niet ingezet wordt op hun noden.

Stad Gent probeert dit hiaat op Vlaams niveau deels in te vullen. Ze beheert via Amal (vroeger IN-Gent) haar eigen doortrekkersterrein met twee medewerkers en er is een medewerker die er instaat voor het educatief aanbod van de kinderen. Maar deze inspanningen zijn onvoldoende om aan de noden te beantwoorden. Bovendien ontbreekt een uniform registratiesysteem op de Belgische doortrekkersterreinen, waardoor deze mensen in de cijfers onzichtbaar blijven.

De situatie van de rondtrekkende woonwagenbewoners is hierdoor nog precairder, vooral op vlak van gezondheidszorg en onderwijs.

Vrije tijd

23. Drempels naar vrije tijd®

Er is te weinig vrijetijdsaanbod dat voldoet aan de 5 b’s (bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid, bruikbaarheid). Mensen in een kwetsbare positie ervaren daardoor drempels naar vrijetijdsactiviteiten.

Voorbeelden:

- Voor veel vrijetijdsactiviteiten moet je digitaal inschrijven en/of digitaal je aanwezigheid registreren. Mensen die geen toegang hebben tot internet of weinig digitaal vaardig zijn botsen op deze digitale drempel (zie ook signaal 1. Digitalisering).
- Er is een tekort aan fietslessen. Er is nood aan de uitvoering van het nieuwe actieplan vervoersarmoede¹ en de daarin voorziene uitbreiding van het aanbod aan fietslessen in Gent.

¹ Dienstoverschrijdende werkgroep vervoersarmoede Stad Gent (2022) *Actieplan vervoersarmoede 2021 – 2025* (https://stad.gent/sites/default/files/media/documents/20221020_NO_Actieplan%20Vervoersarmoede%202021-2025.pdf)

- Er zijn wachtlijsten in het aanbod voor onder andere voetbal, zwemlessen en in sommige jeugdbewegingen.
- Nieuwkomers ervaren drempels naar vrije tijd. Zo vereist het graduele systeem van het sportaanbod dat mensen al bepaalde vaardigheden hebben om te kunnen instappen. Hoe ouder, hoe hoger de drempel.
- De vrijetijdssector doet veel inspanningen i.v.m. talige toegankelijkheid. Bijvoorbeeld door heldere communicatie op de website en in promotie. Maar deze talige toegankelijkheid ontbreekt in de praktijk: inschrijvingsprocedures, uitleg tijdens de activiteit,
- Mensen in een financieel kwetsbare positie hebben vaak geen mentale ruimte voor 'vrije tijd'. Hun dagelijks leven wordt gedomineerd door kopzorgen, stress om financiële of medische redenen,
- Mensen met een beperking hebben weinig vrijetijds mogelijkheden. Organisaties geven aan dat ze inclusief zijn, maar in de praktijk heeft dat vaak limieten. Bijvoorbeeld door de fysieke toegankelijkheid van een gebouw, een beperkt aantal plaatsen voor mensen met een beperking, omdat het moeilijk is om de werking/omgeving aan te passen,
- De wijkbibliotheken vormen een belangrijke, laagdrempelige plek om 'vrije tijd' door te brengen. De openingsuren worden beperkt.
- Vrijetijdsactiviteiten zijn er vaak niet op het moment dat je er nood aan hebt. Bijvoorbeeld in het weekend.

Het bestaande toegankelijke vrijetijdsaanbod in Gent wordt vaak aangewend om mensen te versterken en een netwerk uit te bouwen. Bijvoorbeeld aanbod vanuit het jeugd welzijnswerk, armoedeorganisaties, Dit toegankelijke aanbod moet verder uitgebreid worden. Veel sociaal culturele organisaties bieden activiteiten aan aan een verlaagd tarief voor mensen met een UITPAS met kansentarief. Voor steeds meer mensen in een kwetsbare positie is het verlaagde tarief echter nog steeds te hoog. Anderzijds geven ook organisaties met UITPAS aanbod aan dat ze hun aanbod aan kansentarief verminderen omdat het ook voor hen onbetaalbaar wordt.

Het beperkte aanbod aan toegankelijke vrijetijdsactiviteiten is bovendien erg veranderlijk en moeilijk terug te vinden.

- Vb. Lago Rozebroeken: nu slechts max. 2 zwembeurten per UITPAS per jaar.

Momenteel staan er 227 kinderen op de wachtlijsten bij de Gentse zwemclubs

Bron: Sportdienst Gent, begin 2023

Het aantal kinderen op de wachtlijsten bij jeugdvoetbalclubs schommelt steeds rond de 1000.

Bron: KAA Gent Foundation, begin 2023

Asiel en migratie

24. Procedures verzoek internationale bescherming duren te lang®

Een asielpcedure kan meerdere jaren duren. Tijdens de procedure zijn verzoekers internationale bescherming grotendeels uitgesloten van het maatschappelijk leven. Ze kunnen bijvoorbeeld geen inburgeringstraject meer volgen sinds de wijziging van het inburgeringsdecreet, en vinden moeilijk een woning of een job (o.a. omdat ze geen verblijfplaats hebben). Zolang ze niet zeker zijn of ze in België kunnen blijven, is het voor hen niet mogelijk en wenselijk om hier een leven op te bouwen. Hun leven staat dus 'on hold'.

Veel vragen rond verblijfstatuut en procedures (gezinshereniging, nieuwe asielaanvragen, ...) komen terecht in de eerstelijns.

*Gemiddelde wachttijd verzoek internationale bescherming 2022: 1,5 jaar
Bron: De Tijd, Belgisch asielbeleid kraakt in zijn voegen 19-10-22*

25. Statuut tijdelijk ontheemden Oekraïense vluchtelingen

De Oekraïense vluchtelingen kregen het statuut tijdelijk ontheemden dat hen verschillende rechten geeft. Het statuut is al verlengd tot en met 4 maart 2024, maar kan zodra de Oekraïense context het toelaat worden ingetrokken. Dit statuut speelt hoe langer hoe meer in het nadeel van de Oekraïners. Het statuut gaat uit van een tijdelijk verblijf, terwijl veel mensen voor een lange periode in België blijven of zelfs niet zullen terugkeren. Er ontstaan problemen op verschillende vlakken:

- Veel Oekraïense gezinnen konden terecht bij een Gents gastgezin. De vooropgestelde periode van drie maanden is ondertussen overschreden. Zowel de Oekraïense gezinnen als de gastgezinnen zelf botsen op hun limieten. Oekraïense gezinnen gaan op zoek naar een andere woning. Ze komen niet in aanmerking voor een sociale woning, wel voor collectieve opvang en op de private huurmarkt. Het OCMW biedt financiële ondersteuning om te huren op de private huurmarkt. Die is al overbevestigd (zie signaal 14. Wooncrisis). Voor Oekraïners is het extra moeilijk om een woning te vinden door de onduidelijkheid over de duur van het speciaal statuut in combinatie met de 3-6-9 contracten. Het nooddorp voor Oekraïense vluchtelingen zal pas eind april 2023 openen voor een beperkt aantal Oekraïners.
- Ondanks het feit dat veel Oekraïners Engels spreken of een basiskennis Nederlands hebben dankzij lessen, ervaart men drempels en discriminatie om werk te vinden.
- Scholen kregen extra middelen om de Oekraïense kinderen te ondersteunen. De middelen vallen weg, maar de nood aan ondersteuning blijft.
- Naast de praktische moeilijkheden zorgt het tijdelijk statuut ook voor onzekerheid, emotionele uitputting, angst, zorgen voor familieleden in Oekraïne, onzekerheid en depressie. Het zet een rem op integratie.

- Vluchtelingen met een andere migratieachtergrond voelen het aparte statuut voor Oekraïense vluchtelingen aan als een voorkeursbehandeling.

26. Instroom van kwetsbare profielen

Nieuwkomers in onze stad komen vaak met een complexe kwetsbaarheid aan. Bij een grote groep van (oudere) Intra-Europese nieuwkomers stellen eerstelijnsmedewerkers vast dat een gebrekkig netwerk, gezondheidsproblemen, laaggeletterdheid en gebrek aan contacttaal hen op verschillende levensdomeinen erg kwetsbaar maken. Velen onder hen dragen een zware rugzak mee vanuit hun land van herkomst en hebben ernstige gezondheidsproblemen. Ze hebben vaak een ongezonde levensstijl en geen of een gebrekkig netwerk, waardoor hun situatie verder verslechtert. Dit komt vooral tot uiting bij oudere (Intra-Europese) migranten. Velen onder hen komen in precaire leef- en arbeidsomstandigheden terecht: ze werken als schijnzelfstandigen, worden uitgebuit door hun werkgever en/of zijn er afhankelijk van en zijn slachtoffer van huisjesmelkers. Ze kunnen niet rekenen op een netwerk dat vertrouwd is met de Belgische context en kennen het sociale stelsel hier niet, waardoor ze de juiste weg naar ondersteuning moeilijk vinden. De hulpverlening vindt moeilijk ingang bij deze doelgroep. Maar ook omgekeerd en om verschillende redenen. Bijvoorbeeld de EU-wetgeving die de toegang tot het OCMW bemoeilijkt.

Aantal personen met een Bulgaarse herkomst in Gent: 12439

Bron: Bevolkingsregister Stad Gent, 2022

Aantal personen met een Albanese herkomst in Gent: 944

Bron: Bevolkingsregister Stad Gent, 2022

- *Op basis van de steuncode (dus effectieve terugbetaling via medische kaart) zijn er 32% Albanezen voor 2022, dus bijna een derde. Bij de trajecten is er een verdubbeling (zowel in aantal als in %) van de Albanezen in de voorbije 5 jaar.*

Bron: OCMW Gent, 2022

- *Aantal Albanezen in de Kraswerkeningen:*
 - *2020: 149 individuen/gezinnen*
 - *2022 (juli): 487 individuen/gezinnen*

Bron: Kras, 2022

27. Zorg aan vluchtelingen en mensen met medische kaart

Zorgverleners die zorg verlenen aan vluchtelingen ontvangen daarvoor een prestatievergoeding via Fedasil. Voor zorg aan mensen met een medische kaart loopt de prestatievergoeding via het OCMW. De administratieve procedure die ze daartoe moeten doorlopen is erg tijdrovend. Zeker voor een individuele zelfstandige zorgverstrekker is het moeilijk om deze administratie op te nemen bovenop de grote werklast. Een bijkomend probleem is dat veel zorgverleners de juiste procedures niet kennen. Daardoor maken ze fouten in het nadeel van de patiënt. Bv. Mensen met een medische kaart krijgen soms een voorschrift zonder de noodzakelijke vermelding dringende medische hulp, waardoor ze de medicatie niet meekrijgen in de apotheek. De uitbetaling door Fedasil voor medische zorgen aan vluchtelingen loopt bovendien zeer traag (bij de Medische Kaart loopt de betaling in Gent wel goed). In sommige

gevallen pas meer dan een half jaar na facturatie. Dit brengt zorgverleners die veel vluchtelingen als patiënt hebben in financiële moeilijkheden. Zorgverleners willen daardoor soms geen zorg verlenen aan deze doelgroep.

- Vb. Verschillende apothekers weigeren medicatie mee te geven aan vluchtelingen omdat de betaling door Fedasil heel lang op zich laat wachten. Ook wanneer de medicijnen goedgekeurd zijn door de medische cel van Fedasil.

28. Gezinshereniging zonder omkadering of begeleiding kan leiden tot mensonwaardige situaties

Om een gezinshereniging goed te laten verlopen zijn een aantal randvoorwaarden nodig.

Zo moet de woning groot genoeg zijn om de bijkomende gezinsleden te huisvesten. Dit is dikwijls niet het geval, waardoor gezinnen op straat belanden of met te veel in één woning leven.

- Vb. Niet begeleide minderjarigen moeten zelf gezinshereniging aanvragen. Op het moment dat ze 18 worden en de opvang moeten verlaten, moeten ze zelf een woning zoeken. Ofwel is dat een studio, maar dat is te klein voor gezinshereniging. Ofwel een grotere woning, maar dat is te duur en heel moeilijk te vinden (zie ook signalen 17. Wooncrisis en 16. Gevolgen van de wooncrisis). Als ze een installatiepremie krijgen voor de studio, kunnen ze die niet meer aanvragen voor de grotere woning na gezinshereniging.

Wie het opvanginitiatief moet verlaten, krijgt wel ondersteuning bij de zoektocht naar een woning (Huursalon SOI). Ondanks deze ondersteuning blijft het echter zeer moeilijk om een woning te vinden.

Naast het woonaspect is een goede (psychologische) begeleiding vaak aangewezen bij gezinshereniging. Bijvoorbeeld na een traumatische vluchtroute of bij hereniging met (traditionele) ouders na een lange periode van scheiding. Psychologische begeleiding van (een van) de gezinsleden afzonderlijk kan wel (vb. Mindspring CAW, via het OCMW, CGG Adentro). Psychiatrische hulp is dan weer onmogelijk door het gebrek aan cultuursensitiviteit (zie ook signaal 7. Gebrek aan taaltoegankelijke en cultuursensitieve hulpverlening). Er is bovendien geen mogelijkheid tot intensieve gezinsbegeleiding om gezinnen in dit moeilijke proces te ondersteunen.

Gebrek aan deze randvoorwaarden zorgt voor mensonwaardige situaties.

29. Onvoldoende procedurele ondersteuning voor verzoekers internationale bescherming en mensen zonder wettig verblijf

Verzoekers internationale bescherming en mensen zonder wettig verblijf botsen op drempels naar (goede) rechtsbijstand.

Verzoekers internationale bescherming hebben recht op een advocaat tijdens hun asielprocedure. Ze zijn erg afhankelijk van rechtsbijstand, want die kan een grote invloed uitoefenen op de procedure en de beslissing of ze al dan niet asiel krijgen. Vaak is de kwaliteit van rechtsbijstand voor deze groep echter onvoldoende. Dat heeft een aantal oorzaken:

- Er zijn te weinig advocaten die voldoende kennis hebben van het verblijfsrecht.
- Advocaten zijn duur. De meeste verzoekers internationale bescherming doen beroep op een pro-deo advocaat. Ofwel vraagt men een pro deo -advocaat aan bij het Bureau Juridische Bijstand (BJB), ofwel zoekt men een advocaat uit het reguliere circuit die bereid is om pro deo te werken.

Sinds de wijziging van de nomenclatuur voor Pro-Deoadvocaten in 2016² is het aantal punten voor asielprocedures verminderd, waardoor advocaten minder gemotiveerd zijn om dit op te nemen. Het aanbod advocaten is dus beperkt.

- Het probleem rond tolken (zie signaal 76. Recht tolken) stelt zich ook in de rechtsbijstand aan verzoekers internationale bescherming. Er kan een tolk aangevraagd worden via rechtsbijstand, maar dit verloopt niet vlot.
- In sommige gevallen krijgen verzoekers internationale bescherming pas toegang tot rechtsbijstand als ze via een attest van het OCMW, de RVA en de mutualiteit kunnen bewijzen dat ze geen steun ontvangen. Als deze diensten geen attesten meer wensen af te leveren dan komt de toegang tot de rechtsbijstand in gevaar.
- Sommige advocaten maken misbruik van de situatie van verzoekers internationale bescherming en verrijken zichzelf door onder tafel geld te ontvangen.

Verzoekers internationale bescherming komen dikwijls terecht bij een advocaat die hen onvoldoende rechtsbijstand kan verlenen en worden daardoor benadeeld in hun procedure verzoek internationale bescherming.

Mensen zonder wettig verblijf kunnen vaak geen rechtsbijstand krijgen doordat ze niet de juiste documenten kunnen voorleggen omwille van hun statuut.

- Je moet een attest gezinssamenstelling voorleggen om toegang te hebben tot rechtsbijstand. Dat is niet mogelijk voor mensen zonder wettig verblijf omdat ze niet ingeschreven zijn bij een gemeente.
- Mensen zonder wettig verblijf kunnen enkel beroep doen op gratis tweedelijnsrechtsbijstand bij het verzoek tot internationale bescherming en bij het

² Agentschap integratie en inburgering (2023) *Vanaf 1 september 2016: Wijzigingen nomenclatuur voor pro-deo advocaten* (<https://www.agii.be/thema/vreemdelingenrecht-internationaal-privaatrecht/juridisch-advies/pro-deo-advocaat-en-gerechtkosten/pro-deo-advocaat#2>)

indienen van een regularisatie aanvraag of het indienen van een beroep tegen een beslissing van de Dienst Vreemdelingenzaken.

Mensen in de meest kwetsbare positie hebben hierdoor geen toegang tot (kwalitatieve) rechtsbijstand. Daardoor komen veel vragen hierover in de eerstelijns terecht. Maar ook daar is er te weinig basiskennis van het vreemdelingenrecht. Dat zorgt ervoor dat statuten (die bepaalde rechten ont- of afsluiten) vaak door elkaar gehaald worden.

Persoonlijke en psychische problemen

30. Onduidelijk en ontoereikend aanbod geestelijke gezondheidszorg®

Psychologische hulpverlening op de privémarkt is te duur, zeker voor mensen in een financieel kwetsbare positie. Er is betaalbaar hulpverleningsaanbod voor deze groep (o.a. psychologische dienst OCMW, relance-psychologen, eerstelijnspsychologen, Mobil teams, mobiele werkers geestelijke gezondheid), maar dat aanbod is ontoereikend en onduidelijk.

Het tekort uit zich op verschillende vlakken:

- Er is te weinig aanbod (aantal uren) in vergelijking met de vraag (vb. relancepsychologen OCMW). Daardoor zijn er wachttijden en krijgen mensen te laat of geen hulp.
- Er is te weinig aanbod in gebieden met de meest kwetsbare bewoners (19de - eeuwse gordel, Watersportbaan, Nieuw-Gent).
- Daarnaast is er ook te weinig aanbod voor specifieke doelgroepen/specifieke klachten: anderstaligen (zie ook signaal 7. Gebrek aan taaltoegankelijke en cultuursensitieve hulpverlening), mensen met een multiproblematiek, mensen met een eetstoornis, mensen zonder wettig verblijf, trauma.
- De mobiele werkers geestelijke gezondheid in Gent merken op dat ca. 1/3de van de mensen met persoonlijkheidsproblemen en psychische problemen, onderliggend een mentale beperking heeft. Hun coping strategie om met die kwetsbaarheid om te gaan is vaak middelenmisbruik. Deze doelgroep heeft eigenlijk aparte zorg nodig, maar die zorg bestaat niet.

Het bestaande betaalbare psychologische hulpaanbod is waardevol, maar schiet tekort. Het moet verder uitgebreid (en zeker niet afgebouwd) worden. De meest kwetsbare burgers moeten nog meer bereikt worden.

Er is niet alleen een tekort aan aanbod, het aanbod geestelijke gezondheid is ook versnipperd. Voor doorverwijzers is het onduidelijk welk aanbod er bestaat en voor wie. De samenwerking en doorverwijzing tussen eerste, tweede en derde lijn verloopt bovendien vaak stroef. Doordat hulpverleners zelf de weg niet vinden en niet goed kunnen doorverwijzen, geraken burgers niet tot (de juiste) hulp.

Mensen met een ernstige psychiatrische aandoening (EPA) maken naar schatting zo'n 1,7% uit van de Nederlandse bevolking. We kunnen ervan uitgaan dat in een stedelijke omgeving dit percentage hoger zal liggen. Dit wil zeggen dat ongeveer 5000 mensen zouden bediend moeten worden in Gent om alle EPA noden te dekken (100%). Nu hebben de Forensisch Ambulante Begeleidingsteams 500 cliënten en zitten ze aan hun limiet.

Bron: CAW Oost-Vlaanderen Gent, begin 2023

31. Psychische kwetsbaarheden versterkt®

Veel mensen die al een psychische kwetsbaarheid hadden vóór corona, hebben het nu extra moeilijk. Er is ook een sterke terugval bij mensen bij wie de psychische problematiek gestabiliseerd was. Bovendien komen mensen die hulp zoeken vaak niet tot (de juiste) zorg, omdat ze botsen op de wachtlijsten in de geestelijke gezondheidszorg. Daardoor nemen hun klachten verder toe (zie ook signaal 30. Onduidelijk en ontoereikend aanbod geestelijke gezondheidszorg).

Voorbeelden:

- De organisaties Bednet en School en ziek zijn merken een sterke stijging op van het aantal kinderen dat niet meer naar school gaat wegens ziekte. Kinderen met autisme geraken bijvoorbeeld niet meer op school nadat ze lang thuis geweest zijn door de coronapandemie. Hun sociale angst is toegenomen.
- Ouderen beperken hun sociale activiteiten uit schrik voor corona. De eenzaamheid is nog versterkt.
- Jeugdwerkers worden vaker geconfronteerd met jongeren die kampen met een psychische problematiek. Ze merken een stijging op van zelfverminking, middelen mis-/gebruik en verslaving (o.a. aan ballongas), suïcidedreiging en suïcide, seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- Sinds de coronacrisis wordt er meer openlijk drugs gebruikt en gedeald. Zowel op scholen als in de openbare ruimte.

Het aantal meldingen van depressieve gedachten en angstproblemen bij kinderen en jongeren is in het schooljaar 2020-2021 met meer dan 87 procent gestegen vergeleken met het jaar voordien.

Ook het aantal "verontrustingen" is met 28 procent gestegen vergeleken met het schooljaar 2019-2020. Zo werd er voor 10.689 leerlingen een verontrustende situatie geregistreerd.

De centra voor leerlingenbegeleiding (CLB) zien ook een verdubbeling van het aantal interventies rond zelfverwonding

Bron: vrtnws, Opvallende stijging mentale problemen bij kinderen en jongeren door coronapandemie, 31/3/2022

32. Nood aan uitbreiding aanbod psychosociale ondersteuning voor mensen met een alcoholverslaving

Alcohol is een sociaal aanvaarde drug, maar het blijft een drug. Het zorgt voor heel wat maatschappelijke en persoonlijke problemen. Een groot aantal mensen worstelt met een alcoholproblematiek. De alcoholproblematiek is vaak een symptoom van andere kwetsbaarheden. Bijvoorbeeld mensen met een dubbeldiagnose die niet aan hulp geraken (zie ook signaal 30. Onduidelijk en ontoereikend aanbod geestelijke gezondheid). Er is het aanbod Sabayon van CGG Adentro, maar het totale aanbod rond alcoholverslaving is ontoereikend in verhouding tot de nood aan hulp.

10,3% van de Vlaamse bevolking nuttigt een riskante hoeveelheid alcohol (= meer dan 10 glazen alcohol per week).

Bron: Sciensano, Preventiebarometer alcohol, 2022

Sociaal netwerk

33. Eenzaamheid®

Mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie kunnen vaak niet volwaardig deelnemen aan het maatschappelijk leven door verschillende drempels. Daardoor missen ze kansen op (nieuwe) sociale contacten en verzeilen vaker in sociale eenzaamheid en/of sociaal isolement.

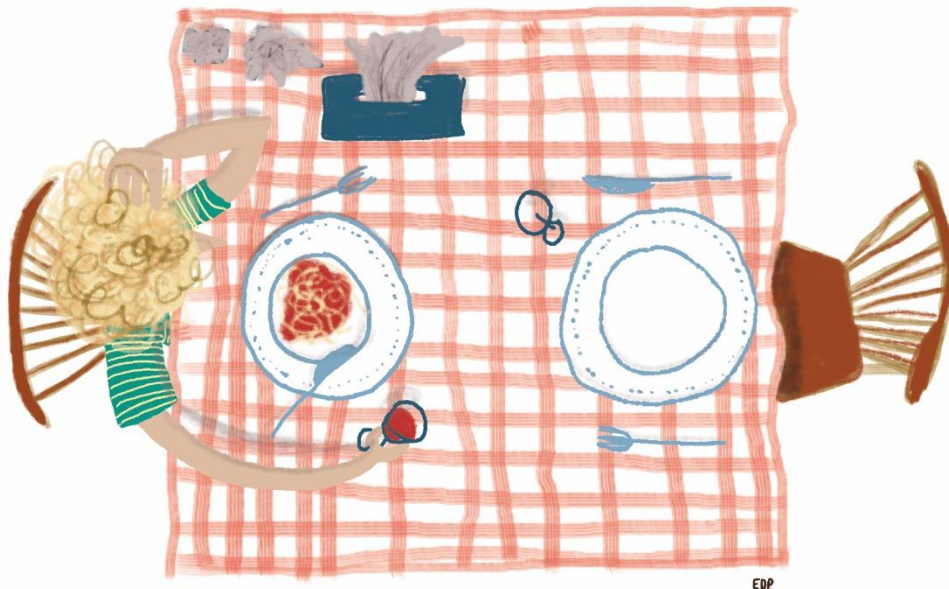
Voorbeelden:

- Mensen die digitaal laaggeletterd zijn of geen toegang hebben tot de digitale wereld (zie ook signaal 1. Digitalisering) ervaren verschillende drempels naar het sociaal leven. Ze kunnen bijvoorbeeld moeilijk in verbinding staan met anderen, zijn niet op de hoogte van activiteiten in de wijk, kunnen zich niet online inschrijven of online betalen, ...
- Mensen in sociale huisvesting zijn vaak extra kwetsbaar voor eenzaamheid. Samenhuizen kan helpen om de eenzaamheid te doorbreken. In sociale huisvesting is samenhuizen onmogelijk door de financiële gevolgen van samenwonen bij mensen met een vervangingsinkomen (Cfr. Signaal 21. Inkomensverlies door samenhuizen) en een lange wachttijd bij de aanvraag van een aangepaste, grotere woning. Er is ook geen begeleiding om het samenwonen goed te laten verlopen. Als mensen moeten verhuizen naar een andere sociale woning komen ze soms in een andere wijk terecht. Op die manier verliezen ze een groot stuk van hun sociale netwerk. Daardoor zijn ze extra kwetsbaar om in eenzaamheid terecht te komen.
- Oudere nieuwkomers hebben vaak meer moeite om de taal te leren, zijn minder mobiel, ... De 'verloren' band met het moederland weegt vaak ook zwaar. Daardoor zijn ze extra kwetsbaar om in eenzaamheid terecht te komen.
- Jonge nieuwkomers kunnen dankzij sociale media contact houden met vrienden en familie uit hun land van herkomst. Soms staat de blijvende focus op hun

herkomstland via sociale media deelname aan het sociaal leven in België in de weg, waardoor ze hier meer en meer vereenzamen.

- Mensen in armoede hebben onvoldoende financiële middelen om tijd en geld te spenderen aan vrijetijdsactiviteiten (zie ook signaal 23. Drempels naar vrije tijd) en blijven noodgedwongen thuis. Daardoor kunnen ze geen sociaal netwerk opbouwen en geraken ze in eenzaamheid.

Naast bovenstaande voorbeelden zijn er nog meer doelgroepen kwetsbaar voor eenzaamheid. Een groot deel van de mensen die zich eenzaam voelen ervaart drempels om de eenzaamheid te doorbreken. Ze durven 'de eerste stap' naar bestaande sociale of vrijetijds initiatieven niet zetten uit angst voor het onbekende of uit angst voor een negatieve ervaring. Een warm onthaal en warme doorverwijzing bij sociale organisaties spelen hier een belangrijke rol. Vaak is een brugfiguur of buddy die mensen letterlijk meeneemt naar het aanbod en samen die eerste stap zet een belangrijke hulp.



Uit onderzoek van Annemans (2018) blijkt dat 46% van de 18 plussers in Vlaanderen eenzaam is. Het onderzoek van Steyaert en Heylen in 2021 (tijdens corona) geeft aan dat 59% van de 18 plussers in Vlaanderen eenzaam is³.

³ Annemans L., Nationaal Geluksonderzoek, Sociale relaties, 2018, UGent-NN, via https://geluk.ugent.be/Persdossier_180705%20sociale%20relaties.pdf. Steyaert, J. & Heylen, L. (2021). Eenzaamheid. In opdracht van Bond Zonder Naam. De cijfers over eenzaamheid variëren sterk naargelang de manier waarop eenzaamheid gemeten wordt. Er is nood aan het beter in kaart brengen van eenzaamheid.

34. Stijging intrafamiliaal geweld

Hulpverleners merken een stijging op van intrafamiliaal geweld (ook bij tienerkoppels en bij mensen die omwille van hun verblijfsstatus extra afhankelijk zijn van hun partner). Zowel psychisch als fysiek geweld. Voor hulpverleners is het moeilijk om de signalen te herkennen en erover in gesprek te gaan.

Mensen die de onveilige situatie willen ontvluchten kunnen niet altijd terecht bij de lokale opvangmogelijkheden. Ze ervaren verschillende drempels. Vb. te chronisch voor crisishulpverlening, financiële drempel, hebben het moeilijk met de voorwaarde om het netwerk te betrekken bij de ondersteuning.

Het aantal gevallen van partnergeweld en gender gerelateerd geweld is tijdens de covid pandemie toegenomen met 15 tot 20 procent.

Bron: De Standaard, Aantal oproepen naar hulplijn 1712 verdubbeld, 17/01/2022

In de 2-maandelijks bevraging van de Gentse eerstelijns-hulpverleners geeft 60% aan dat er meer signalen zijn rond intrafamiliaal geweld.

Bron: Stad Gent, dienst preventie en lokale veiligheid, begin 2023

1 op 5 vrouwen en 1 op 7 mannen is slachtoffer van partnergeweld.

Bron: vrt nws, Als je eens wist over partnergeweld, 23/02/2021

35. Zorg voor dieren®

Mensen in een kwetsbare positie met een huisdier hebben moeilijk toegang tot dierenzorg. Ze hebben vaak een beperkt sociaal netwerk. Hun huisdier betekent dikwijls heel veel voor hen. Ze willen het dier goed verzorgen, maar hebben daar niet voldoende middelen toe. De reguliere dierengezondheidszorg (dierenarts, voeding) is voor mensen in een financieel kwetsbare positie onbetaalbaar. Wanneer mensen in een kwetsbare positie tijdelijk niet voor hun huisdier kunnen zorgen (vb. door opname) is er bovendien een gebrek aan betaalbare opvangmogelijkheden.

De financieel toegankelijke alternatieven zijn ontoereikend en te hoogdrempelig voor de doelgroep. Het Dierendispensarium van de Prins Laurent Stichting bijvoorbeeld, is te hoogdrempelig. De administratieve last voor o.a. het chippen of vaccineren van huisdieren is er zeer groot. Mensen die de voorwaarden⁴ niet naleven worden 2 jaar geschorst. Er is geen flexibiliteit in de dienstverlening (vb. voor mensen in schuldbemiddeling of bewindvoering) en de service hangt sterk af van de medewerker waarbij je terecht komt. Voor mensen in een kwetsbare situatie is het moeilijk om de (geldelijke) afspraken strikt na te komen.

Andere vzw's (bv. People4animals, Hugswitetails) proberen in te spelen op het tekort aan toegankelijke dierengeneeskunde en opvang in netwerken met dierenartsen. Dit is echter een enorme uitdaging voor de vzw's, en ze worden hierin niet structureel ondersteund.

⁴ Stichting Prins Laurent (2023) *Toelatingsvoorwaarden*
(<https://www.sfprlaurent.be/nl/index.php/toelatingsvoorwaarden/>)

36. Misbruik (zorg)volmachten

Mensen in een kwetsbare positie (vaak ouderen) worden financieel misbruikt via (zorg)volmachten. De volmachten worden bijvoorbeeld aangevraagd door iemand die hen af en toe helpt en die ze vertrouwen (vb. een buur of klusjesman).

De persoon met volmacht kan dan de volledige rekening van het slachtoffer leeghalen. Banken geven aan dat ze de aanvraag van een volmacht niet kunnen weigeren als beide personen aanwezig zijn, ook wanneer ze kwaad opzet vermoeden.

Administratie

37. Administratieve drempels®

Voor heel wat aspecten in je leven moet je administratieve zaken in orde brengen. Dat zorgt voor extra drempels voor mensen in een kwetsbare positie. Ze vragen daarvoor ondersteuning aan eerstelijnsdiensten, wat de druk op de diensten nog verhoogt (zie ook signaal 6. Druk op de eerstelijns). Dikwijls zijn ze niet in orde met hun administratie. Dat kan heel wat negatieve gevolgen hebben. Je kan bijvoorbeeld je aanspraak op bepaalde rechten verliezen. Er zijn al verschillende rechten waarbij de administratieve drempel wegvalt dankzij automatische toekenning. Daar moet verder op ingezet worden.

Voorbeelden:

- Mensen die een leefloon ontvangen en onder elektronisch toezicht worden geplaatst, krijgen vanaf dan een uitkering vanuit de Vlaamse Overheid. Dat bedrag is echter lager dan het leefloon. Mensen moeten dan zelf initiatief nemen om een aanpassing te vragen bij het OCMW. De aanpassing wordt bovendien niet altijd goedgekeurd.
- De procedure om korting te krijgen bij verschillende diensten (o.a. kinderopvang, onderwijs) als je in een financieel kwetsbare positie zit, is complex. Bij de stedelijke initiatieven krijgen mensen met verhoogde tegemoetkoming het verlaagde tarief automatisch. De niet-stadsdiensten hebben geen toegang tot de juiste gegevens, waardoor eventuele kortingen die zij willen toestaan niet automatisch toegekend kunnen worden.
- Als je langer dan 8 weken ziek bent, krijg je een vragenlijst van de controlearts van de mutualiteit. De vragenlijst is niet toegankelijk. Hij bevat bijvoorbeeld moeilijke vragen over zelfinschatting en vragen die niet relevant zijn voor de situatie (vb. een vraag rond burn-out bij een kankerdiagnose).
- Juridische dossiers en juridische communicatie zijn onduidelijk. Het taalgebruik is ontoegankelijk, de boodschap is vaak onhelder geformuleerd en veel te lang. Voor mensen die niet thuis zijn in het juridische vakjargon is de informatie niet toegankelijk. Voor mensen in een kwetsbare positie vaak nog minder.
- De huisartsenwachtpost is moeilijk toegankelijk voor mensen in een kwetsbare positie. Je moet telefonisch aanmelden en verschillende vragen beantwoorden door toetsen in te drukken op je telefoon, zoals je rijksregisternummer.

- Het Gentse meldpunt moeilijke brieven is een nieuw initiatief dat het mogelijk maakt om een deel van dit signaal aan te kaarten⁵.

38. Openbare diensten laten boetes of laattijdige betalingen snel escaleren

Overheidsdiensten geven sancties bij het laattijdig of niet betalen van facturen. Ze rekenen extra administratieve kosten aan, geven boetes en/of schakelen een deurwaarder in. Voor mensen in een kwetsbare positie lopen de kosten snel op, waardoor ze nog dieper in armoede geraken. Ze zijn ook terughoudender om gebruik te maken van de diensten uit schrik voor financiële consequenties. Dit vergroot de ongelijkheid.

Voorbeeld boetes:

- Het boetesysteem in de bibliotheek zorgt voor een extra drempel om boeken te ontlenen voor mensen met een laag inkomen. In de Krook zijn er verschillende initiatieven die hierop inspelen: mogelijkheid om boetes gespreid te betalen, lagere boetes voor kinderboeken, eerste dag te laat is boetevrij, het aanbod wisselcollecties en de mogelijkheid om boeken in iedere Gentse bibliotheek of terugbrengbus binnen te brengen. Je krijgt verwittigingsmails om boetes te vermijden. Dit gebeurt via een zelf opgegeven mailadres. Dat geeft soms problemen, bijvoorbeeld wanneer je van mailadres verandert. Ondanks deze initiatieven blijven de boetes een probleem. Voor mensen met een laag inkomen zorgt een boete voor stress. Ze maken dan liever geen gebruik van de dienstverlening om de stress te vermijden.

Openbare diensten schakelen sneller een deurwaarder in als boetes of facturen niet (tijdig) betaald worden:

- De Lijn schakelt heel snel een deurwaarder in.
- Voor de betaling van het inburgeringstraject plant men vanaf september 2023 met deurwaarders te werken.
- Ook diensten van Stad Gent zetten deurwaarders in. Er zit dan wel een extra sociale buffer tussen: je krijgt veel herinneringen per mail/brief. Voor mensen in een kwetsbare positie werkt dat niet altijd. Ze verhuizen vaak, de brieven komen niet terecht of ze begrijpen de brief niet. Daardoor vormt de deurwaarder een onverwachte, grote klap.
- Scholen schakelen sneller een incassobureau, advocaat of gerechtsdeurwaarder in voor onbetaalde schoolfacturen. Vb. een schoolfactuur van een Gentse school bedroeg 4,98 euro. Doordat de factuur niet tijdig betaald werd liep de factuur na

⁵ Werkgroep kwetsbare senioren GBO (2022) *Meldpunt moeilijke brieven* (https://www.eerstelijnszone.be/sites/default/files/meldpunt_moeilijke_brieven_-_stad_gent_0.pdf)

een jaar op tot 264 euro. De Stedelijke scholen hebben wel een beleid rond opvolging onbetaalde schoolfacturen.

39. Onnauwkeurigheden aangiften dienst burgerzaken

Zowel bij inschrijvingen in het vreemdelingenregister als bij geboorteaangiften worden regelmatig administratieve fouten gemaakt. Het gaat over foutief geschreven namen en verkeerde geboortedata. Dat komt vooral voor als de burger geen officiële documenten bij zich heeft, door een foutieve vertaling, door omzetting uit een ander alfabet (vb. van Cyrillisch of Arabisch) of doordat de persoon geen of onvoldoende Nederlands spreekt en/of ongeletterd is.

De fouten zorgen voor veel administratieve rompslomp, en zorgen er zelfs voor dat sommige documenten ongeldig zijn. Dat kan ernstige gevolgen hebben.

Voorbeeld:

- Gezin afkomstig uit Afghanistan bestaande uit 2 ouders en 4 kinderen. Hun familienaam werd op 3 verschillende manieren ingeschreven. De namen van de verschillende gezinsleden staan nochtans op hetzelfde blad.
- Een vrouwelijke verzoeker internationale bescherming is zwanger van een Belgische man. Het kind wordt geboren en de geboorteakte vermeldt haar naam. Na een korte periode trouwt ze met de Belgische man; en kiest ze er zelf voor om de naam van haar man aan te nemen. Ze heeft echter de procedure voor verblijf opgestart op haar eigen meisjesnaam, en diezelfde naam is ook terug te vinden op de geboorteakte. Achteraf pas nam ze de naam aan van haar man, en die staat in de huwelijksakte. Omdat ze als verzoeker internationale bescherming geen contact mag hebben met het land van herkomst, moet ze nu via de rechtbank een verbeteringsvonnis aanvragen. Dan pas kan haar kind erkend worden als Belgisch kind.

Een tolk of rechtstreeks contact tussen een eerstelijnsprofessional en de dienst burgerzaken kan dit soms verhelpen.

Dak- en thuisloosheid

40. Gezinnen in dak- en thuisloosheid®

Er is een stijging van het aantal kinderen en éénoudergezinnen in dak- of thuisloosheid. Ook de toename van intrafamiliaal geweld (zie ook signaal 34. Stijging intrafamiliaal geweld) en het stijgend aantal scheidingen zorgt voor meer éénoudergezinnen die geen dak meer boven het hoofd hebben. De opvang voor deze doelgroep is ontoereikend.

De gevolgen van leven in dak- of thuisloosheid zijn enorm, ook voor kinderen. Een constant gevoel van onveiligheid, in contact komen met gevaarlijke of ongezonde milieus (drugs, alcohol,), ... laten blijvende littekens na. Dit kan ernstige psychologische problemen veroorzaken.

Aantal getelde direct en indirect betrokken kinderen op 30 oktober 2020

	N	%
Direct betrokken kinderen (0-12 jaar)	307	43.1
Direct betrokken kinderen (13-18 jaar)	94	13.2
Totaal direct betrokken kinderen	401	56.2
Indirect betrokken kinderen (0-12 jaar)	193	27.1
Indirect betrokken kinderen (13-18 jaar)	119	16.7
Totaal indirect betrokken kinderen	312	43.8
Totaal	713	100

Bron: Telling dak- en thuisloosheid Lokaal Rapport – Gent, maart 2021

41. Meer mensen in een precare woonsituatie®

Het aantal mensen in een precare woonsituatie neemt toe. Het gaat bijvoorbeeld over mensen in kraakpanden of illegale kampementen. Er worden ook meer autoslapers vastgesteld.

De stijging komt door een aantal factoren, zoals de wooncrisis (zie signaal 14. Wooncrisis), de toegankelijkheid van de nachtopvang (zie signaal 43. Toegang tot nachtopvang) en het tekort aan legale opties voor mobiel wonen. Er is bovendien een tekort aan opvang voor nieuwkomers, waardoor deze groep ook vaker in een precare woonsituatie terechtkomt.

Veldwerkers verwachten dat het aantal mensen in een precare woonsituatie nog verder zal toenemen, bijvoorbeeld na afloop van het project postmobiel wonen op de Lübecksite.

Totaal aantal mensen in dak- en thuisloosheid in 2020: 1472.

Bron: Telling dak- en thuisloosheid Lokaal Rapport – Gent, maart 2021

Verblijfplaats van de getelde dak- en thuisloze personen in Gent op 30 oktober 2020

	Aantal volwasse nen	%	Aantal kinderen (0-12j)	%	Aantal kinderen (13-18j)	%
1 In openbare ruimte	124	8.4	6	2.0	1	1.1
2 In noodopvang	113	7.7	6	2.0	0	0.0
3 In opvang en tijdelijk verblijf	169	11.5	87	28.3	33	35.1
4 In instelling	136	9.2	6	2.0	0	0.0
5 In niet-conventionele ruimte	264	17.9	52	16.9	30	31.9
6 Bij familie/vrienden	565	38.4	105	34.2	23	24.5
ETHOS Light	1371	93.1	262	85.3	87	92.6
7 Dreigende uithuiszetting	76	5.2	42	13.7	6	6.4
Onbekend/ander	25	1.7	3	1.0	1	1.1
Totaal	1472	100	307	100	94	100

Bron: Telling dak- en thuisloosheid Lokaal Rapport – Gent, maart 2021

42. Was- en drinkmogelijkheden voor mensen in een kwetsbare positie®

Drinkbaar water, douches en wasmachines zijn onvoldoende toegankelijk voor mensen in een kwetsbare positie die zelf niet over deze voorzieningen beschikken.

- Er is een tekort aan openbaar toegankelijke drinkwaterkraantjes in Gent. Er zijn maar vier drinkwaterfonteinen en die zijn allemaal geconcentreerd in het centrum van de stad. In openbare gebouwen kan je gratis water van de kraan tappen, maar daarbij spelen verschillende drempels: je hebt een eigen drinkfles nodig, de beperkte openingsuren en de drempel om het gebouw binnen te gaan. Zeker op warme dagen is dit tekort aan toegankelijk drinkwater een probleem.
 - Er zijn extra drinkwaterpunten gepland die 24/7 toegankelijk zijn.
- Er is een tekort aan betaalbare wassalons voor mensen die zelf geen wasmachine hebben. Het aanbod is bovendien niet afgestemd op de noden. Er zijn vaak alleen grote wasmachines, terwijl mensen in een kwetsbare situatie nood hebben aan kleinere en goedkopere wasmachines. Er is geen sociaal tarief voor wasmachines. Organisaties proberen hier zelf een oplossing te voorzien door jetons uit te delen via Enchanté, maar dat is geen structurele oplossing. In de inloopcentra van CAW Oost-Vlaanderen zijn er wel gratis wasmachines.
- Er zijn te weinig openbare douches. Gratis douchen is enkel mogelijk bij de Fontein en de inloopcentra van het CAW. Door de energiecrisis is het aantal mensen dat thuis geen (warme) douche meer kan nemen nog toegenomen.

43. Toegang tot nachtopvang®

De nachtopvang is onvoldoende toegankelijk voor mensen die er nood aan hebben. Er zijn verschillende drempels die de toegang bemoeilijken:

- Telefonisch aanmelden bij de nachtopvang is verplicht. Voor veel mensen in een kwetsbare situatie is dat niet evident: je moet een telefoon hebben mét belwaarde

of terechtkunnen bij een organisatie waar je de telefoon mag gebruiken. De nachtopvang is bovendien telefonisch moeilijk bereikbaar, waardoor sommige mensen niet binnen geraken. De lijn is heel vaak bezet en je moet binnen bepaalde uren bellen. Daarnaast geven de telefonisten soms verkeerde info mee. Tijdens de kantooruren komt de lijn toe bij Gent-info, enkel na de kantooruren kom je telefonisch terecht bij de nachtopvang zelf.

- Het toegangscriterium 'binding met Gent' sluit veel mensen uit en is onduidelijk. Mensen die in principe bij een ander openbaar bestuur terecht zouden kunnen in de nachtopvang, kunnen maximum één nacht terecht in Gent. Daarna worden ze geweigerd. Vaak geraken zij na weigering niet op een andere plek om te overnachten en belanden op straat. Een bijkomend probleem is dat de binding met Gent gecontroleerd moet worden bij de maatschappelijk werker. Als de maatschappelijk werker niet bereikbaar is, kunnen mensen niet in de nachtopvang terecht.

Zonder hulp van een dienst is het in de praktijk quasi onmogelijk om binnen te geraken in de nachtopvang. Mensen geven het vaak op en doen geen tweede poging.

Mensen voelen zich bovendien onveilig in de nachtopvang. Bijvoorbeeld doordat er veel mensen kampen met een verslavings- en/of psychische problematiek, omdat er gestolen wordt, omdat je niet alleen in een kamer kan slapen, vrouwen voelen zich onveilig door seksueel overschrijdend gedrag van mannen, ...

44. Nood aan bemande rustplekken®

Mensen in een kwetsbare positie hebben nood aan (warme) plekken om de dag door te brengen en tot rust te komen. Tijdens de koude wintermaanden en in het weekend is de nood extra hoog. De energiecrisis (zie ook signaal 16. Energie is onbetaalbaar) en het wegvallen van de winteropvang (geen uitbreiding van uren nachtopvang in de winterperiode) versterken dit nog. Tijdens de wintermaanden is er in het kader van het winterplan overdag altijd een inloopcentrum van CAW Oost-Vlaanderen open. Maar de nood blijft hoger dan het aanbod.

De warme winterplekken spelen hier op in, maar lossen de nood niet volledig in. In het weekend en in de zomer bijvoorbeeld is er te weinig aanbod. Naast voldoende rustplekken, is er ook nood aan voldoende personeel en de juiste ondersteuning voor dat personeel:

- Op plekken waar al gedurende lange tijd een vaste groep bijeen komt (vb. een buurtcentrum), is begeleiding nodig om nieuwe mensen te ondersteunen bij integratie in de groep.
- Er is voldoende begeleiding nodig om om te gaan met specifieke kwetsbare profielen (vb. mensen met een verslavingsproblematiek, psychische kwetsbaarheid, agressieproblemen) die nu extra beroep doen op de warme plekken. Er is ook nood aan ondersteuning van de medewerkers om met deze profielen om te gaan.

45. Ontoegankelijke zorg voor daklozen®

Veel vormen van gezondheidszorg zijn ontoegankelijk voor mensen in dakloosheid:

- Zieke of herstellende daklozen kunnen na ontslag uit het ziekenhuis vaak nergens terecht voor nazorg en/of revalidatie. Het project Vesalius bood hier een antwoord op maar was tijdelijk.
 - Na goedkeuring door de raad voor maatschappelijk welzijn start in Gent een project 'medisch herstelverblijf' van Wijde Zorg vzw in samenwerking met OCMW Gent en het RIZIV. Het gaat om 5 herstelbedden voor dakloze volwassenen met een medische zorgnood (band met Gent). Dit is alvast positief nieuws.
- Een aantal oudere daklozen kan in De Baai terecht, voor andere oudere daklozen is er geen zorgaanbod. Het is voor hen vaak onmogelijk om na de nachtopvang 's morgens terug de straat op te gaan.
- De kosten voor palliatieve zorg worden niet gedekt door de medische kaart.

Het RIZIV kan sinds kort tussenkomen in de paramedische zorg voor dak- en thuislozen. Zonder woning of alternatieve plaats om de zorg toe te dienen, kunnen dak- en thuislozen hier echter moeilijk/geen gebruik van maken.

Armoede

46. Verhoogde tegemoetkoming niet voor iedereen die er nood aan heeft

Er zijn steeds meer mensen die nood hebben aan ondersteuning, maar net teveel verdienen om recht te hebben op een verhoogde tegemoetkoming (VT). Doordat ze geen recht hebben op een VT missen ze de bijkomende rechten en premies. De energiecrisis zorgt ervoor dat deze groep nog verder groeit.

47. Meer en meer mensen hebben nood aan materiële steun®

De groep mensen met nood aan extra ondersteuning groeit. Door de opeenvolging van crisissen (coronacrisis, energiecrisis) en de financiële gevolgen ervan, ontstaat er een nieuwe groep mensen bij wie het inkomen niet langer volstaat om in basisbehoeften te voorzien. Gentse organisaties bieden materiële en/of voedselondersteuning, maar deze initiatieven geraken overbevraagd door de grote nood.

Voor materiële steun kan je o.a. terecht bij de vrijwilligerswerkingen aangesloten bij KRAS vzw of Gent Solidair. Sommige mensen kennen echter de weg nog niet naar deze organisaties. De diensten kunnen de toenemende vraag bovendien nog moeilijk aan. Vooral bij voedselondersteuningsinitiatieven neemt de vraag sterk toe. Tegelijkertijd is er een daling van het aantal bruikbare voedselschenken. Voedselondersteuningsinitiatieven kunnen daardoor nog moeilijk voldoende voedsel aanbieden aan de mensen die er nood aan hebben. Ze moeten zelf fondsen werven om extra voeding aan te kopen. Deze vormen van steun zijn geen oplossing voor de

structurele problematiek die speelt. Zolang er geen structureel antwoord is, vormen ze wel een onmisbare noodoplossing voor veel mensen in een kwetsbare positie.

48. Zelftesten

Zelftesten (o.a. ovulatietesten, zwangerschapstesten, coronatesten) zijn te duur voor mensen in een kwetsbare positie.

Voorbeelden:

- Covid zelftesten zijn te duur voor mensen in een kwetsbare positie. Een persoon met recht op een verhoogde tegemoetkoming betaalt 1 euro per zelftest. Voor sommige mensen is dat nog te veel. Er waren gratis zelftesten beschikbaar voor een aantal kwetsbare groepen (vb. mensen zonder wettig verblijf), maar dat aanbod schoot tekort.
- Straathoekwerkers kopen regelmatig zelf zwangerschapstesten voor de mensen die ze begeleiden, omdat het voor hen onbetaalbaar is.

49. Lege en ongezonde brooddozen®

Veel kinderen krijgen geen of ongezond eten mee naar school of naar vrijetijdsaanbod. Dit komt doordat ongezonde voeding vaak goedkoper is, maar ook omdat ouders niet altijd weten wat gezond is. Kinderen hebben daardoor vaak onvoldoende voedingsstoffen binnen om goed te functioneren. Ze kunnen zich moeilijk concentreren, voelen zich niet goed in hun vel, Er zijn verschillende initiatieven op school die hierop inspelen (vb. project gezonde scholen, lekkers op school), maar die zijn niet op alle scholen actief.

50. Minimumloon moet hoger®

Het verschil tussen het leefloon en de laagste lonen is te klein. Mensen die aan het werk gaan verliezen naast hun uitkering mogelijk ook hun verhoogde tegemoetkoming en bijhorende rechten (vb. sociaal tarief energie, verhoogde terugbetaling medische zorg, goedkoper openbaar vervoer, ...) als ze boven de inkomensgrens zitten (zie ook signaal 46. Verhoogde tegemoetkoming niet voor iedereen die er nood aan heeft). Daarbovenop komen vaak nog extra bijkomende kosten, zoals kinderopvang, vervoer, ... Daardoor bestaat de kans dat je in een financieel zwakkere positie terechtkomt als je aan het werk gaat.

- De aangekondigde fiscale hervormingen voor 2024 van minister Van Peteghem kunnen dit signaal mogelijk deels oplossen.

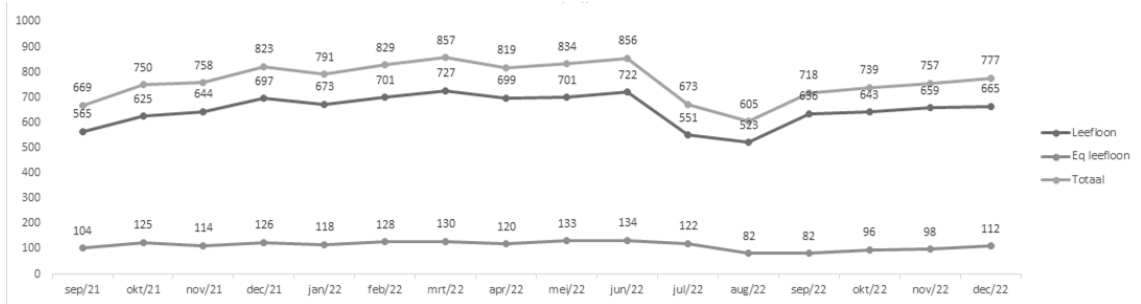
51. Armoede bij studenten

Steeds meer studenten hebben moeite om rond te komen. Ze kunnen de kosten voor hun kot, studiefinanciering, ... moeilijk dragen. Dat zorgt voor stress en soms ook voor mentale problemen. Sommige studenten gaan over tot overlevingsstrategieën die

schadelijk zijn voor hun (mentale) gezondheid, vb. prostitutie. Studenten zijn, net als andere groepen, onderhevig aan maatschappelijke tendensen (vb. energiecrisis, inflatie, wooncrisis, ...). Ze zijn echter vaak onzichtbaar als risicogroep.

OCMW Gent ondersteunt veel studenten met een leefloon.

Aantal uitbetaalde (equivalent) leefloonstudenten



Bron: OCMW Gent, december 2022



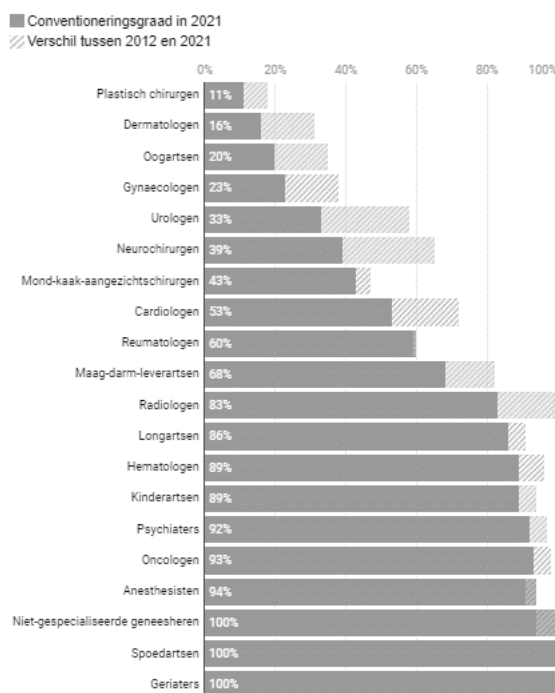
Gezondheid

52. (Financiële) ontoegankelijkheid van ziekenhuizen®

Ziekenhuizen zijn onvoldoende toegankelijk, in het bijzonder voor mensen in een kwetsbare positie. Dat uit zich op verschillende vlakken.

- Steeds meer specialisten zijn niet of slechts gedeeltelijk geconventioneerd. Hierdoor wordt toegankelijke/betaalbare gespecialiseerde gezondheidszorg steeds schaarser. De ziekenhuizen uit het Gentse ziekenhuisnetwerk doen inspanningen om toch betaalbare zorg te bieden aan mensen in een financieel kwetsbare positie. Bijvoorbeeld in AZ Sint Lucas werkt men aan het conventietarief voor mensen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming.
- De verplichte conventionering in meerpersoonkamers die er op federaal niveau aankomt, kan ook bijdragen aan de oplossing van dit probleem. Maar voor een ambulante consultatie blijft er veel onduidelijkheid voor patiënten. Ze weten niet altijd of een arts wel/niet geconventioneerd is.
- Wanneer een arts gedeeltelijk geconventioneerd is (op sommige momenten wel, op andere momenten niet) is het voor de patiënt onduidelijk welk tarief hij/zij zal betalen. Dit zorgt voor onverwacht hoge facturen.
- Bovendien kan je vaak sneller bij een specialist terecht aan het niet geconventioneerde tarief dan aan het conventietarief. Dit werkt gezondheidszorg op twee sporen in de hand. De kapitaalkrachtige burger maakt een afspraak bij de specialist in zijn/haar privé praktijk aan gedeconventioneerde tarieven en de mensen met minder financiële mogelijkheden krijgen te kampen met lange wachtlijsten voor hun afspraak in het ziekenhuis aan het conventietarief.
- Als je openstaande schulden hebt in een ziekenhuis, kan je er niet meer terecht voor zorg. Tenzij je in hoge nood verkeert of als een dokter expliciet toestemming geeft.
- In sommige ziekenhuizen is het niet duidelijk waar je terecht kan voor informatie over de kosten en administratie gekoppeld aan je ziekenhuisbezoek. Zoals bijvoorbeeld vragen rond terugbetaling, via welk kanaal je de factuur ontvangt, Door het tekort aan informatie zijn mensen soms niet voorbereid op de kosten.
- De facturatie van ziekenhuizen naar patiënten is onduidelijk. Ziekenhuizen kunnen tot 2 jaar na datum factureren. Bovendien krijg je vaak meerdere facturen voor verschillende prestaties tijdens één bezoek. Op de factuur staan vaak enkel de nomenclatuurnummers van de verstrekking, waardoor de meeste mensen niet weten over welke prestatie het gaat. Door de onduidelijkheid denken mensen regelmatig dat ze de factuur voor hun ziekenhuisbezoek al betaalden, terwijl er eigenlijk meerdere facturen zijn.

Conventioneringsgraad (volledig geconventioneerd) in de ziekenhuizen per specialiteit



Bron: Rijksinstituut voor Ziekte en Invaliditeitsverzekering (RIZIV), 2021

53. Niet-dringend ziekenvervoer

Patiënten krijgen soms een onverwacht hoge factuur voor ziekenvervoer. Het is onduidelijk welk ziekenvervoer terugbetaald wordt, hoe hoog de terugbetaling is en via welke verzekering de terugbetaling gebeurt. In sommige gevallen komt de verplichte ziekteverzekering tussen, in andere gevallen de aanvullende verzekering van het ziekenfonds. De onduidelijkheid zorgt vaak voor onverwacht hoge kosten. Bij mensen met een beperkt budget leidt dit al snel tot financiële problemen.

Zie ook standpunttekst Vlaams patiëntenplatform 'Wij vragen betaalbaar toegankelijk en gecoördineerd ziekenvervoer'⁶.

54. Verlies van voordelen voor wie ziekenfondsbijdrage niet tijdig betaalt

Wie zijn ziekenfondsbijdrage gedurende 24 maanden niet betaalt, krijgt geen aanvullende diensten en voordelen meer die het ziekenfonds bovenop de wettelijke terugbetalingen biedt. Zo verlies je het recht op terugbetaling voor bijvoorbeeld brillen, hoorapparaten of kraamzorg. Bovendien verlies je de extra verzekeringen voor hospitalisatie of tandzorg.

Ze kunnen pas terug beroep doen op de rechten na een wachttijd van twee jaar, ook als ze hun achterstallige bijdrage betalen.

⁶ Vlaams Patiëntenplatform (2022) *Wij vragen kwaliteitsvol betaalbaar toegankelijk gecoördineerd ziekenvervoer* (<https://vlaamspatiëntenplatform.be/nl/standpunten/wij-vragen-kwaliteitsvol-betalbaar-toegankelijk-en-gecoördineerd-ziekenvervoer>)

Deze regel treft vooral mensen in een maatschappelijke kwetsbare positie. Dit signaal verscheen reeds in een opiniestuk⁷ van de werkgroep signalen. Naar aanleiding daarvan keurde de Raad van State maatregelen goed die de wachttijd van twee jaar terugbrengen naar 6 maanden.

55. Hospitalisatieverzekering met uitsluitingscriterium misbruik alcohol en verdovende middelen

Hospitalisatieverzekeringen bevatten veelal een uitsluitingscriterium rond alcohol of verdovende middelen zonder voorschrift. Als er een oorzakelijk verband is tussen de geleden schade en het middelengebruik heeft de patiënt geen recht op terugbetaling van de hospitalisatie.

Woonomgeving

56. Duurzaamheidskloof

Gentenaren met een laag inkomen dragen de grootste gevolgen van de klimaatverandering en het klimaatbeleid. Ze zijn vaak onvoldoende geïnformeerd en hebben te weinig mogelijkheden om zich voor te bereiden op de klimaatverandering en de energietransitie.

Voorbeelden van sociale ongelijkheid door klimaatverandering/klimaatbeleid:

- Mensen met een laag inkomen wonen vaak op plaatsen met veel luchtvervuiling en lawaai. In een slechte leefomgeving wonen verhoogt het risico op gezondheidsschade.
- Ze kunnen zich minder goed beschermen tijdens periodes van hitte in de zomer. Ze hebben minder toegang tot drinkbaar water, schaduw, groen en koele ruimten.
- De bewoners van dense woonwijken vinden moeilijk de weg naar groene plekken in de buurt. Stad Gent en andere partners doen veel inspanningen om groen voor iedereen toegankelijk te maken (vb. Ledeberg leeft, bruggen naar Rabot, zuurstof voor de Brugse poort en de groennorm bij nieuwbouwprojecten, gezonde wandelingen van de wijkgezondheidscentra, ...). De inspanningen bereiken de doelgroep nauwelijks.
- Ze wonen vaak in slecht geïsoleerde (huur)huizen met hoge energiekosten. Een huurhuis kunnen ze niet zelf renoveren. Als ze eigenaar zijn van hun huis hebben ze een beperkt renovatiebudget en lopen ze renovatiepremies mis omdat ze die niet kunnen voorfinancieren.
- Ze kunnen niet investeren in hernieuwbare energie. Ze kunnen bijvoorbeeld geen zonnepanelen betalen.

⁷ Vekeman, F. en de werkgroep signalen (2021) *Twee jaar wachttijd schaadt de gezondheid* (<https://www.beleidssignalen.be/opiniestuk>)

- Bepaalde klimaat gerelateerde belastingen waarbij geen sociaal tarief geldt (bv. verkeersbelasting, inning van de onroerende voorheffing en BTW) wegen voor gezinnen met een beperkt budget zwaarder door.
- De verschuivingen op de arbeidsmarkt zorgen voor jobverlies bij kwetsbare groepen. Er zullen bijvoorbeeld minder jobs zijn in de productiesector en de openbare nutsbedrijven, de retail- en vrijetijdssector.
- Ze maken minder gebruik van autodelen door verschillende drempels (vb. borgsom, digitale kloof). Autodelen is in veel gevallen duurzamer en goedkoper dan een eigen wagen hebben.
- Er worden al waardevolle inspanningen geleverd zoals de slooppremie, andere voordelen voor wie in de Lage Emissie Zone (LEZ) woont en Gent Knapt Op. Dit is echter niet voldoende om de duurzaamheidskloof te dichten.

57. Psychische kwetsbaarheid in sociale hoogbouw®

Het aandeel mensen met een psychische problematiek in de sociale huisvesting stijgt. Dit komt onder andere door de afbouw van het aantal bedden in de psychiatrie; en doordat mensen met een psychische problematiek voorrang hebben op de wachtlijst voor een sociale woning. Zij zitten vaak samen in één sociale woonblok. Bij versnelde toewijzing is er altijd woonbegeleiding, maar de huidige vorm volstaat niet altijd.

In crisissituaties wordt de situatie in de sociale huisvesting snel onleefbaar. In hoogbouw speelt dit nog sterker omdat mensen daar extra dicht bij elkaar wonen.

Sociale hoogbouw is niet altijd een goede woonomgeving voor mensen met een psychische problematiek. Er zijn te veel prikkels en te weinig rust. Deze situatie zorgt ervoor dat de psychische problematiek van bewoners snel toeneemt. Voor burens zorgt dit voor overlast (vb. nachtlawaai, perceptie van agressie, afval). Ook maatschappelijk werkers die betrokken zijn ervaren een gevoel van onveiligheid en zijn bang voor agressie.

Andere sociale huurders durven vaak geen officiële klacht neerleggen (zie ook signaal 4. Minder aangiften over overlast en criminaliteit bij officiële instanties). De politie mag enkel ingrijpen als er effectief sprake is van overtreding of bij acute dreiging. Wanneer de persoon met psychische kwetsbaarheid psychische hulp weigert, is in sommige gevallen alleen collocatie mogelijk. Dit kan enkel via een gerechtelijk bevel en is dus niet evident. Vaak is de omgeving (sociaal werkers, burens) op de hoogte van de situatie, maar staan ze hier machteloos tegenover. Het gevoel leeft dat er pas ingegrepen wordt/kan worden wanneer het echt misloopt (suïcidepoging, zware incidenten).

58. Ophaling grof huisvuil in sociale huisvesting

De afvalophaling van grof huisvuil bij de sociale woningen in Gent verloopt via een contract tussen de sociale huisvestingsmaatschappijen en Ivago. Dat contract wordt stopgezet.

Na de stopzetting moeten bewoners zelf een contract afsluiten met Ivago voor ophaling grof vuil. De bewoners zitten vaak in een financieel kwetsbare situatie waardoor dit voor velen niet evident is. Als één bewoner een contract afsluit en de anderen niet, draait die ene persoon op voor de kosten van alle bewoners. Dit is een extra drempel om een contract af te sluiten.

Zonder contract zal het grof vuil zonder afspraak buiten gezet worden en moet het als sluikeafval opgeruimd worden.

59.Toename studentenwoningen zorgt in sommige wijken voor overbevolking

Er is veel (sociale) studentenhuisvesting bijgebouwd omdat studenten anders reguliere huizen bezetten. Er zijn echter geen maximum quota rond bewonersaantallen per wijk. De aantallen worden enkel stadsbreed bekeken. Door de extra studentenwoningen neemt het aantal bewoners in bepaalde wijken zoals Nieuw Gent sterk toe. Dat gaat ten koste van de leefbaarheid in deze wijken.

Informatie en communicatie

60. Ontoegankelijke communicatie naar Gentenaren in een kwetsbare situatie®

Heel wat (openbare) diensten communiceren niet helder. Ze gebruiken moeilijke woorden en zinsconstructies, weinig beeldmateriaal en ontoegankelijke communicatiekanalen. De hoogdrempelige communicatie komt bijvoorbeeld van de mutualiteiten, politie, stadsdiensten en bovenlokale administraties,

Daardoor bereikt de informatie mensen in een kwetsbare positie (bv. laaggeletterden) niet. Ze missen daardoor de toegang tot voordelen en voorzieningen.

Bijvoorbeeld:

- Procedure gratis lijnpas voor kinderen zonder wettig verblijf.
- Het aanbod Gent Knapt Op.
- Informatie over de jobbonus.
- Brieven rond arbeidsongeschiktheid van de mutualiteiten.
- ...

Ook de communicatie over het aanbod specifiek voor mensen in een kwetsbare positie bereikt de doelgroep onvoldoende. Organisaties met linken naar de doelgroep ontvangen de nodige informatie vaak niet of laattijdig. Daardoor komen de dienstverlening en projecten niet (voldoende) tot bij de doelgroep. Het winterplan bijvoorbeeld kwam pas na aanvang terecht bij veel organisaties die werken met mensen in een kwetsbare positie.

61. Internet en telefonie te duur

Voor mensen in een kwetsbare positie zijn internet- en telefonie-abonnementen te duur.

Bovendien hebben mensen met een laag inkomen vaak een extra duur internet- of gsm abonnement dat niet afgestemd is op hun nood. Dit komt doordat ze dikwijls intekenen op formules waarbij je een gratis of goedkoop toestel 'krijgt' als je voor een aantal jaar een abonnement neemt bij een provider. De formules komen op het einde vaak veel duurder uit. Mensen in armoede hebben dikwijls niet de mentale ruimte en/of digitale mogelijkheden om een vergelijking te maken tussen aanbieders en worden de dupe van misleidende reclamestunts. Mensen in armoede gebruiken ook vaak duurdere prepaid simkaarten en ervaren hier ook extra drempels bij. Zie signaal 2021: Geen simkaart zonder registratie.

- Tijdens de coronapandemie boden Telenet en Proximus sociale pakketten aan voor mensen met een beperkt budget. Dit verhoogt de toegang voor veel mensen. Telenet biedt de pakketten aan sociaal tarief (Telenet Essential Internet FIVE en TEN) nog steeds aan. Er komt in 2024 ook een nieuw sociaal internettarief voor een grotere groep rechthebbenden. Veel mensen vinden de weg naar dit aanbod echter niet.

Toegang tot internet en telefonie is een voorwaarde om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Dit moet een basisrecht zijn.

62. Toegankelijkheid en communicatie bij openbare werken

Bij openbare werken worden de bewoners van omliggende straten niet of onvoldoende ingelicht over de duur en omvang van de werken. Ook is er een gebrekkige signalisatie.

Tijdens openbare werken wordt bovendien te weinig rekening gehouden met minder mobiele bewoners. Zij kunnen daardoor nog moeilijk hun eigen woning bereiken of verlaten. De beschikbare 'bruggen' van en naar woningen zijn te smal voor rolstoelgebruikers en kinderwagens.

Ook de afvalophaling loopt tijdens wegenwerken vaak minder vlot. Bepaalde straten worden niet meer bediend. Voor minder mobiele mensen is het vaak niet eenvoudig om afvalzakken op het einde van het wegenwerk gebied af te zetten. Het verzamelpunt voor afval, door de aannemer voorzien, wordt bovendien vaak gebruikt door sluikestorters.

Onderwijs, leren en ontplooiing

63. Nood aan meer ondersteuning op school van leerlingen in een kwetsbare situatie met specifieke zorgbehoeften®

Er is meer begeleiding nodig op scholen om kinderen en gezinnen in een kwetsbare situatie te ondersteunen. Op school komen veel kwetsbaarheden naar boven, maar zijn er te weinig middelen en mensen om daar een antwoord op te bieden. Daardoor worden sociale ongelijkheden bestendig.

Voorbeelden:

- Steeds meer kinderen en jongeren met specifieke zorgbehoeften komen in het reguliere onderwijs terecht. Dit verhoogt de druk op scholen en schoolteams nog meer.
- Vooral kinderen in een zeer kwetsbare situatie en met zwaardere zorgbehoeften komen terecht in het buitengewoon onderwijs. Daardoor vergroot de druk op het buitengewoon onderwijs.
- Er is een grote druk op de onthaalklassen voor anderstalige nieuwkomers in het lager en secundair onderwijs door de grote instroom van leerlingen.
- Jeugdwelzijnsorganisaties organiseren noodgedwongen studieondersteuning vanuit een grote vraag van ouders en kinderen.

64. Secundair onderwijs onbetaalbaar®

De kosten voor het secundair onderwijs lopen vaak op door de dure leerboeken en andere lesmaterialen, activiteiten, ... Voor mensen in een financieel kwetsbare positie is het secundair onderwijs vaak onbetaalbaar. Dit sluit kinderen en jongeren in een kwetsbare positie op veel vlakken uit. Ze blijven bijvoorbeeld weg van school omdat facturen onbetaald zijn, kunnen niet deelnemen aan buitenschoolse activiteiten, moeten noodgedwongen een 'goedkopere' richting volgen dan de richting die ze graag willen doen, ... Sommige richtingen zijn extra duur omdat ze dure materialen vereisen (vb. kunst- technisch en beroeps-secundair onderwijs). Er zijn wel scholen die dit deels ondervangen, bijvoorbeeld door de mogelijkheid aan te bieden om materiaal te huren. Ook het OCMW kan voor actieve cliënten een tussenkomst voorzien via de toelage voor participatie en sociale activering (PASOA) en via armoedemiddelen 2023 - 2024. Maar dit is vaak niet voldoende en biedt niet voor alle gezinnen een oplossing.

In het secundair onderwijs is betaalbaarheid een groter probleem dan in het lager onderwijs omdat er in het lager onderwijs een maximumfactuur is. Maar veel hangt ook af van de sensitiviteit van scholen naar financiële toegankelijkheid toe. Bijvoorbeeld: geen dure buitenlandse reizen organiseren buiten de schooluren, rekening houden met materiaal dat nodig is voor (gratis) activiteiten (laarzen, stevige schoenen, rugzak, slaapzak, ...).



65. Sensibilisering rond aanwezigheid op school

Het is belangrijk dat kinderen voldoende aanwezig zijn op school. Niet alleen in functie van leerprocessen, maar ook omwille van de regelgeving en de gevolgen van afwezigheden.

Veel ouders in een kwetsbare positie zijn niet op de hoogte van de gevolgen van de afwezigheid van hun kind en komen daardoor nog meer in de problemen. Ze verliezen bijvoorbeeld het recht op schooltoeslag en de bijkomende kortingen die eraan vasthangen en/of het beslissingsrecht over of hun kind al dan niet mag overgaan naar het 1^{ste} leerjaar.

- Het gebruik van het codesysteem en de implicaties ervan zijn onduidelijk. De interpretatie en het gebruik van de codes verschilt ook van school tot school. Op sommige scholen krijg je al een B-code (onwettig afwezig) als je 5 minuten te laat bent, op andere scholen gaan ze er milder mee om en krijg je een L-code (te laat).
- Het gebruik van de P-code⁸ heeft een verschillende impact op het recht op schooltoeslag enerzijds en het beslissingsrecht over overgang naar het 1ste leerjaar

⁸ Afwezigheid om persoonlijke redenen. Dit wordt door de directie beslist. Hieronder valt bijvoorbeeld afwezigheden voor logopedie, revalidatie, ...

anderzijds. Om recht te hebben op een schooltoeslag moet een kind van de derde kleuterklas minstens 290 halve dagen aanwezig zijn. Afwezigheden met een P-code worden hier meegerekend als aanwezige dagen. Om beslissingsrecht te hebben over of je kind naar het 1ste leerjaar kan overgaan of niet, moet je kind minstens 290 halve dagen aanwezig zijn. Hier wordt de P-code niet in rekening gebracht. De ouders van een kind dat tijdens de lesuren revalidatie volgt en voor de rest altijd komt, verliezen het beslissingsrecht.

66. Onduidelijk aanbod studierichtingen secundair onderwijs®

Voor veel ouders en kinderen is het moeilijk om een studierichting te kiezen in de overgang van het lager naar het secundair onderwijs. Eerstelijns hulpverleners en medewerkers van scholen geven vaak raad, maar ook voor hen is het landschap onduidelijk. De hervorming van het secundair onderwijs zorgt voor extra onduidelijkheid.

67. Toegang hoger onderwijs te hoogdrempelig®

Het hoger onderwijs is onvoldoende toegankelijk voor mensen in een kwetsbare positie. Het voldoet niet aan de 5 b's van toegankelijkheid (bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, begrijpbaarheid en bruikbaarheid). Drempels zijn onder andere de veelheid aan inschrijvingsprocedures en – voorwaarden, de kostprijs en de onderwijsongelijkheid in het leerplichtonderwijs en tijdsdruk vanuit de VDAB en soms ook vanuit het OCMW.

Voorbeeld inschrijvingsvoorwaarden:

- Er is een hoog taalniveau vereist om in te schrijven in het hoger onderwijs. Om dit te behalen is een opleiding academisch Nederlands nodig. De beschikbare beurzen van de Vlaamse Gemeenschap en Stad Gent zijn ontoereikend om alle studenten te ondersteunen om het benodigde taalniveau voor hoger onderwijs te behalen. Daarnaast zijn er te weinig mogelijkheden om het studietraject te combineren met een taaltraject. Tijdens het studietraject is er bovendien onvoldoende taalondersteuning mogelijk.
- De voorwaarden voor het volgende academiejaar worden laattijdig bekendgemaakt, waardoor studenten zich niet op tijd kunnen voorbereiden. Amal (vroeger IN-Gent), HoGent, Artevelde, UGent en UCT (Universitair Centrum voor Talenonderwijs) bereiden tijdens het Voortraject Hoger Onderwijs jaarlijks 20 à 25 studenten voor op hun traject hoger onderwijs. De nood is echter hoger. Meer studenten zouden gebaat zijn bij een voortraject met behoud van uitkering.

Voorbeeld inschrijvingsprocedure:

- Bij de inschrijvingsvoorwaarden staat dat het reeds behaalde diploma gelegaliseerd moet zijn, maar info over legalisatie is niet te verkrijgen bij de school.

Kinderopvang

68. Gebrek aan plaatsen in de kinderopvang

Er is te weinig plaats in de kinderopvang. Dat zorgt ervoor dat ouders thuis moeten blijven om voor de kinderen te zorgen. In veel sectoren is thuiswerk geen optie. Ouders wiens kinderen nergens terecht kunnen zijn soms genoodzaakt om hun job tijdelijk op te zeggen, bijvoorbeeld in de vorm van tijdskrediet. Dit zorgt niet alleen voor inkomensverlies, maar ook voor problemen in het kader van rechtenopbouw (vakantie, pensioen, ...). Binnen het aanbod is er ook een tekort aan flexibele kinderopvang. Vaak moet je de opvang lang op voorhand aanvragen. Het is meestal ook niet mogelijk om je kind slechts voor enkele uren naar de opvang te brengen. In veel kinderopvanginitiatieven moet je kind minstens twee dagen per week naar de opvang. Dit probleem treft vooral mensen in een kwetsbare positie.

*Er is nood aan 361 bijkomende plaatsen voor het huidige aantal 0-2 jarigen in Gent.
Bron: Stad Gent, Rapport kinderopvang, 2022*

69. Geen opvang voor kinderen bij ziekenhuisopname ouder

Alleenstaande ouders zonder netwerk vinden moeilijk opvang voor hun kinderen wanneer zij opgenomen worden in het ziekenhuis voor een medische ingreep of bij een bevalling. Vooral 's nachts en in het weekend is dit quasi onmogelijk.

Mobiliteit

70. Dienstverlening De Lijn

De dienstverlening van De Lijn is ontoegankelijk op verschillende vlakken:

- Steeds meer lijnen en haltes worden geschrapt. Daardoor geraken mensen die minder mobiel zijn niet meer op hun bestemming.
- De communicatie met De Lijn is ontoegankelijk. Telefoneren naar De Lijn kost veel geld en kan alleen via een centraal nummer. Je krijgt soms foutieve informatie over de dienstverlening (vb. over het verlaagd tarief).
- Bij onderbrekingen van lijnen wordt er meestal geen alternatief voorzien. Er is bovendien een gebrek aan communicatie over de onderbreking.
- Voor mensen die minder mobiel zijn is De Lijn fysiek moeilijk toegankelijk. Zij kunnen moeilijk opstappen op de bus door de hoge drempel t.o.v. het voetpad. Het actieplan vervoersarmoede plant een uitbreiding van het aantal toegankelijke haltes en biedt hier dus mogelijk (deels) een oplossing. Veel buschauffeurs vertrekken ook meteen na opstap, voordat mensen kunnen gaan zitten.

Bovendien gebeurt de ticketcontrole op een manier die soms bedreigend overkomt en daardoor agressie uitlokt.

71. Drempels naar rijbewijs

Voor mensen in een kwetsbare positie is het steeds moeilijker om een rijbewijs te halen. Dat heeft te maken met een aantal drempels:

- Het aantal talen waarin je je rijexamen kan afleggen is beperkter. Als je je examen in een andere taal dan het Nederlands wil afleggen, bots je bovendien op een extra lange wachtlijst.
- Je hebt naast een auto ook een begeleider nodig om je praktisch rijbewijs te halen. Voor mensen met een beperkt netwerk is dat niet evident. De rijsschool is voor veel mensen onbetaalbaar.
- Het taalgebruik bij het theoretisch rijexamen is verouderd. Dat maakt het examen onnodig moeilijker.
- Er is te weinig laagdrempelig aanbod theorielessen. De lessen die aangeboden worden in secundaire scholen zijn een goede praktijk, maar die zijn niet voor iedereen toegankelijk (alleen voor studenten secundair onderwijs). De lessen op school kunnen bovendien nog toegankelijker, door bijvoorbeeld herkansingen in te voeren bij de examens. Als je buist voor het theoretisch rijexamen via de school, moet je het examen via het rijexamencentrum afleggen. Als je twee keer niet slaagt moet je eerst 12 uur les volgen bij een erkende rijsschool vooraleer je opnieuw een examen kan afleggen. De gevolgde lessen op school tellen daarvoor niet.

72. Fietsen in Gent®

Het circulatieplan stimuleert Gentenaren om de fiets te kiezen als vervoersmiddel. Er zijn echter veel mensen in een kwetsbare positie voor wie fietsen in het stadsverkeer niet vanzelfsprekend is. Bijvoorbeeld voor nieuwkomers in de grootstad, ouderen, kinderen die voor het eerst met de fiets naar school gaan, mensen met een beperking, studenten, ... Het nieuwe actieplan vervoersarmoede⁹ speelt hierop in en zou het aanbod fietslessen in Gent uitbreiden.

73. Parkeerbeleid

Parkeren in Gent is erg duur sinds het vernieuwde parkeerbeleid. Dat heeft vooral een impact op mensen in een (financieel) kwetsbare positie. Eerstelijns werkers merken op dat het parkeerbeleid ervoor zorgt dat sommige mensen nog amper bezoek, mantelzorg, (poets)hulp of klusjesdiensten ontvangen door de hoge parkeerkosten. Het lijkt dus eenzaamheid in de hand te werken.

Gentenaren die in de rode en oranje parkeerzone wonen krijgen elk jaar 12 gratis bezoekerstickets, waarmee bezoek gratis kan parkeren. Dit is echter onvoldoende door het beperkte aantal en doordat het enkel tussen 19u en 23u geldig is.

⁹ Dienstoverschrijdende werkgroep vervoersarmoede Stad Gent (2022) *Actieplan vervoersarmoede 2021 – 2025* (https://stad.gent/sites/default/files/media/documents/20221020_NO_Actieplan%20Vervoersarmoede%202021-2025.pdf)

74. Parkeerplaats voor mensen met een beperking

Het aantal parkeerplaatsen in Gent is beperkt voor mensen met een beperking. Ze hebben enkele voorbehouden plaatsen, meestal dichtbij de ingang van diensten en zorgvoorzieningen. Als deze plaatsen ingenomen zijn is het voor mensen met een beperking vaak moeilijk om een andere plaats te vinden die dicht genoeg ligt bij de plek waar ze moeten zijn.

De voorbehouden plaatsen voor mensen met een beperking zijn vaak ook niet aangepast. Er is te weinig plaats om vlot te manoeuvreren of de rolstoel uit te laden.

75. Nood aan een lijnbus voor de begeleiders van kinderen zonder wettig verblijf®

Kinderen zonder wettig verblijf tussen 6 en 15 jaar kunnen een gratis abonnement van De Lijn krijgen. Hun begeleiders (o.a. ouders) hebben meestal geen recht op een gratis lijnbus. Als de begeleider zelf ook in een kwetsbare positie zit, is die vaak niet in staat om te betalen voor het busvervoer. Voor kinderen zonder wettig verblijf die niet alleen kunnen reizen omdat ze vb. te jong zijn, blijft de drempel om het openbaar vervoer te nemen naar de school, zorgvoorziening of vrijetijdsactiviteit daardoor vaak hoog.

Het goedgekeurde actieplan vervoersarmoede¹⁰ voorziet een lijnbus voor één van de ouders zonder wettig verblijf om hun kleine kinderen te begeleiden naar school. Ze betalen dezelfde prijs als mensen met een verhoogde tegemoetkoming (43 euro voor een abonnement). Dit vormt een deel van de oplossing.

Taal en tolken

76. Recht op tolken®

Anderstalige burgers die een tolk nodig hebben om gebruik te maken van hulp- of zorgverlening, zijn daarvoor afhankelijk van de organisatie die de zorg of hulp aanbiedt. Veel organisaties en zorgverstrekkers werken niet met een tolk omwille van een aantal drempels:

- Er is een tekort aan tolken. Het gaat zowel over een algemeen tekort als over een extra tekort in bepaalde talen. Het tekort is het grootst in de talen Bulgaars, Turks, Slowaaks, Pashtoe, Modern Standaard Arabisch, Somali en Tigrinya. Er is geen aanbod voor Twi.
- De kostprijs om een tolk in te schakelen is heel hoog voor een organisatie of zorgverlener. Ook al betaalt Stad Gent een deel van de tolkuren.

¹⁰ Dienstoverschrijdende werkgroep vervoersarmoede Stad Gent (2022) *Actieplan vervoersarmoede 2021 – 2025* (https://stad.gent/sites/default/files/media/documents/20221020_NO_Actieplan%20Vervoersarmoede%202021-2025.pdf)

- Het vraagt administratie en extra tijdsinvestering om te werken met tolken. Daar is geen ruimte voor door de hoge druk op de eerste lijn (zie ook signaal 6. Druk op de eerstelijns).
- Er zijn ook zorg- of hulpverleners die niet met een tolk willen werken, bijvoorbeeld omdat ze daar geen ervaring mee hebben.

Door deze drempels hebben anderstalige nieuwkomers vaak niet de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen van een tolk tijdens de hulpverlening. Ze zoeken zelf oplossingen en nemen bijvoorbeeld terug hun kind mee als tolk (zie signaal 64 uit 2016 Spijbelen om te tolken). Dat is vaak geen goed alternatief omwille van ruis op de vertaling, ethische kwesties en afwezigheid op school. Tolken zijn een essentiële ondersteuning om anderstaligen toegang te verlenen tot hulpverlening.

Geen tolk/vertaler beschikbaar in 2022

Taal	Beantwoorde opdrachten	Niet-beantwoorde opdrachten wegens geen tolk
Arabisch	642	224
Bulgaars	1530	691
Pashtoe	687	261
Somali	127	206
Turks	1940	677

Bron: Amal (vroeger IN-Gent), begin 2023

77. Wildgroei van taalvoorwaarden voor anderstalige nieuwkomers

Verschillende sectoren stellen taalvoorwaarden om deel te nemen aan bepaalde activiteiten (vb. inschrijving in het hoger onderwijs, job als taxichauffeur). Doordat elke sector zijn eigen voorwaarden stelt, moeten nieuwkomers verschillende taaltesten afleggen. Bovendien gaat niet elke instapvoorwaarde gepaard met een duidelijk overzicht van welke taalcertificaten eraan gekoppeld zijn.

Voorbeelden:

- Voor cursisten bij LIGO bestaat een uitzondering binnen het inburgeringstraject: om het inburgeringsattest te behalen, is het voldoende om A1 schriftelijk en A2 mondeling te behalen. Het inburgeringsattest geldt normaal gezien als 'taalvoorwaarde voldaan' binnen de nationaliteitsprocedure. Doordat op de nieuwe inburgeringsattesten staat dat iemand A2 schriftelijk niet behaald heeft, wordt dit inburgeringsattest alsnog niet overal aanvaard als element in de nationaliteitsprocedure.
- De nieuwe taalvoorwaarde om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning (zie ook signaal 14. Wooncrisis).

Werk

78. Drempels naar werk op maat voor nieuwkomers

Nieuwkomers ervaren drempels naar werk op maat door talige en administratieve drempels en discriminatie. In de begeleiding naar een job worden ze vaak gestimuleerd om een knelpuntberoep (vb. poetshulp, zorgkundige, ...) uit te oefenen. Hierbij wordt te weinig rekening gehouden met hun competenties of interesses.

Besluit

De signalenbundel 2023 telt 78 signalen binnen 18 thema's en een veelheid aan risicogroepen. Niet om vrolijk van te worden. Maar we laten het hoofd niet hangen. De signalenbundel biedt ons de mogelijkheid om samen problemen structureel aan te pakken.

Zelfs iemand als Sigi, een Nederlandstalige, werkende veertiger, dreigt door een kleine tegenslag uit de boot te vallen. Probeer hem eens terug te vinden doorheen de tekeningen.

Wat gebeurt er met de signalen?

Per signaal wordt een trekker, een bevoegde beleidsactor, aangesteld. Deze persoon zorgt voor de coördinatie van alle relevante partners in Gent betrokken op dit thema, en voor het bijhouden van de opvolging van de signalen. Ook worden contacten gelegd met hogere overheden om knelpunten aan te kaarten. Bovendien kiest Stad Gent een aantal stadsbrede prioritaire signalen om extra op in te zetten. In 2024 is er terug een oproep voor het Sociaal Innovatiefonds. Op die manier krijgen vzw's, feitelijke verenigingen en coöperatieven de kans om een project in te dienen om deze maatschappelijke uitdagingen op een vernieuwende manier aan te pakken. Tenslotte staat de opvolging van de signalenbundel op de agenda van het gezamenlijk forum van de signalenbundel van het Gentse Lokaal Sociaal Beleid. De stand van zaken over de opvolging van de signalen is te allen tijde door alle betrokkenen raadpleegbaar via de online tool www.beleidssignalen.be.

We vragen aandacht voor de fenomenen en voor de beleidssignalen in deze bundel. We hopen op samenwerking naar aanleiding van deze signalen, ofwel als betrokken actor of via de projectoproep voor het Sociaal Innovatiefonds 2024. **Laten we samen inzetten op verbinding met elke Gentenaar!**

Contact werkgroep signalen

CAW Oost-Vlaanderen	Karel Thys – teambegeleider Team Opvang West & Project Leegstand 0471 74 54 07 – karelthys@cawoostvlaanderen.be
Dienst Beleidsparticipatie	Katrien Van Goidsenhoven – coördinator team beleidsparticipatie 09 267 03 76 – katrien.vangoidsenhoven@stad.gent
Dienst Outreachend Werken	Kaat Hermans – signaalwerker 0478 63 57 06 – kaat.hermans@stad.gent
Dienst Regie Zorg en Gezondheid	Leen van Zele – coördinator team gezondheid 09 267 03 17 – leen.vanzele@stad.gent Hanne Callewaert – stafmedewerker team ouderenzorg 0470 40 88 47 – hanne.callewaert@stad.gent
Huis van het Kind Gent	Els De Vos – coördinator 0474 96 28 60 – els.devos@stad.gent
Amal Gent	Marie Comyn – kwaliteitsmedewerker 0472 65 88 65 – marie.comyn@amal.gent
Jong	Kadir Vardar – stafmedewerker 09 268 29 50 – kadir.vardar@vzwjong.be
Kras Gent	Karleen De Rijcke – coördinator 0486 73 99 75 – krasgent@gmail.com
Dienst Lokaal Sociaal Beleid	Els Devriendt – stafmedewerker Algemene Beleidsondersteuning 0486 61 41 71 – els.devriendt@stad.gent
Onderwijscentrum Gent	Liesbeth Moers – stafmedewerker team onderwijsontwikkeling 0477 96 12 28 – liesbeth.moers@stad.gent
SAAMO Gent	Ann-Sophie Hofman – beleidsmedewerker 09 223 95 15 – ann-sophie.hofman@saamo.be

Wijkgezondheidscentra Gent

Betty Johnson – coördinator WGC De Sleep
09 223 77 96 – betty.johnson@wgcdesleep.be

Eerstelijnszone Gent

Michèle van Elslander – stafmedewerker
09 225 91 33 – michele.van.elslander@elzgent.be

Dank

Onze oprechte dank aan iedereen die meewerkte aan de signalenbundel 2023. 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. Aan hun organisaties en hun partners die ons hielpen bij het stofferen van de signalen.

Binnen Eerstelijnszone Gent vzw bedanken we Koen Berwouts om nieuwe mogelijkheden te onderzoeken om de signalen op een interactieve wijze verder op punt te stellen. Onze collega Emma De Pauw voor de hulp in het proces, voor de mooie cover en tekeningen. En tenslotte ook Thomas Goossens die in de laatste drukke periode stage liep bij Eerstelijnszone Gent, en mee aan zet was.

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

Veel dank ook aan Kathleen Van de Kerckhove en Els Devriendt als compagnons vanuit de Stad Gent binnen het Lokaal Sociaal Beleid, het gezamenlijk forum van het Lokaal Sociaal Beleid en de verschillende trekkers om de signalen nauwgezet op te volgen en ermee aan de slag te gaan.

In samenwerking met



Contact Signalenbeleid van het Gentse Lokaal Sociaal Beleid

Michèle Van Elslander

Stafmedewerker

Eerstelijnszone Gent

Kliniekstraat 29A, 9000 Gent

T: 09 225 91 33

M: michele.van.elslander@elzgent.be

www.cawoostvlaanderen.be

www.stad.gent

www.gentsewijkgezondheidscentra.be

www.huisvanhetkind.gent

www.amal.gent

www.krasgent.be

www.stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/ocmw-gent

www.saamo.be

www.vzwjong.be

www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-gent

www.beleidssignalen.be

