

# VERSLAGENBOEK WERKGROEPEN DE BUDGETGIDSEN



SAMENLEVINGSOPBOUW



# INHOUDSTAFEL

## ADVIEZEN VAN DE WERKGROEPEN VOOR DE AANPAK VAN ONDERBESCHERMING

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. De goede werking van het geïntegreerd breed onthaal           | op pagina 5  |
| 2. Optimale samenwerking tussen diensten                         | op pagina 9  |
| 3. Goede doorverwijspunten en de kunst van goed doorverwijzen    | op pagina 10 |
| 4. Hulpverlening en hulpverleners die onderbescherming aanpakken | op pagina 11 |
| 5. Proactief handelen  | op pagina 14 |
| 6. Automatische rechtentoekenning                                | op pagina 17 |

## DE BELEIDSNIVEAUS DIE ACTIE KUNNEN ONDERNEMEN:

- |  |              |
|--|--------------|
| Verwachtingen rond de rol van de Stad Antwerpen                          | op pagina 18 |
| Verwachtingen rond de rol van middengroepen, middenveld en vrijwilligers | op pagina 20 |
| Verwachtingen rond de rol van het Vlaamse en het federale niveau         | op pagina 22 |

## INLEIDING

*Binnen het [project De Budgetgidsen](#) leren mensen in onderbescherming hun financiële rechten kennen en opnemen. Ze krijgen ondersteuning van een buddy: de budgetgids. Deze vrijwilliger verkent samen met een 'aanvrager' alle maatregelen en mogelijke besparingen. Ze vragen ze samen aan. Ze oefenen samen ook vaardigheden zoals telefoneren of ordenen van administratie. Vaardigheden die noodzakelijk zijn om deze financiële rechten te kunnen opnemen.*

*Vanuit het project werkten we mee aan [een onderzoek](#) van de [Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen \(AP\)](#). We onderzochten: Kunnen vrijwilligers een rol spelen in de aanpak van onderbescherming? Wat zijn de effecten ervan?*

*De bevindingen van AP en wat we leerden uit ons eigen zoekproces rond de methodiek brachten we op vrijdag 22 november 2018 naar buiten.*

*Maar we deden meer. We vroegen ons met werkers, organisaties en beleid af: Wat is een goede stedelijke aanpak tegen onderbescherming? In werkgroepen kwamen we tot voorstellen.*

*In elke werkgroep stonden medewerkers van diensten en middenveld, politici en vrijwilligers stil bij de aanpak van onderbescherming vanuit een eigen invalshoek.*

*In dit verslagenboek nemen we u mee in de voorstellen die deze werkgroepen formuleerden. We bundelden ze voor u in één globaal verslag. Het zijn voorstellen zoals: automatische toekenning van rechten, geïntegreerd breed onthaal, de samenerking tussen diensten en doorverwijzingen. We staan stil bij de rol van beleid, middenveld en middengroepen.*

*We wensen u leesplezier maar vooral inspiratie om met deze adviezen aan de slag te gaan. Dit kan op politiek niveau, binnen uw eigen organisatie, binnen uw samenwerking met anderen of gewoon binnen je werk met cliënten.*

*Want onderbescherming aanpakken, dat doen we samen.*

**Namens de projectgroep,  
Leen Van den Bulck  
Projectcoördinator 'De Budgetgidsen'  
Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw**

# ONDERBESCHERMING

## Wie is onderbeschermd?

*“Onderbeschermd zijn mensen die hun sociale grondrechten niet (allemaal en/of volledig) realiseren.*

Het gaat hierbij om het recht op maatschappelijke dienstverlening, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, arbeid, sociale/geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu en op culturele en maatschappelijke ontplooiing.”

Onderbescherming ontstaat door:

- het **niet weten** waar je recht op hebt.
- het niet weten **hoe je rechten opvraagt**.
- **drempels** die mensen ervaren in het opnemen van de rechten, zoals:
  - het kluwen van diensten en voorzieningen,
  - de regelgeving die constant in beweging is,
  - of de digitalisering.

# DE AANPAK VAN ONDERBESCHERMING

De aanpak van onderbescherming kan je niet los zien van:

- garanties op voldoende sociale bescherming,
- een toereikend inkomen,
- en de aanpak van meer structurele problemen van mensen in een kwetsbare positie.

Een kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening kan maar effectief zijn in de strijd tegen onderbescherming als deze ook leidt tot een verbetering van de situatie en positie van mensen in een kwetsbare positie.



## Welke oplossingen zien de werkgroepen?

1. De goede werking van het geïntegreerd breed onthaal – pagina 5
2. Optimale samenwerking tussen diensten – pagina 9
3. Goede doorverwijspunten en de kunst van goed doorverwijzen – pagina 10
4. Hulpverlening en hulpverleners die onderbescherming aanpakken – pagina 11
5. Proactief handelen – pagina 14
6. Automatische rechtentoekenning – pagina 17

# 1. DE GOEDE WERKING VAN HET GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL

## WAT IS HET GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL?

Het geïntegreerd breed onthaal (GBO) kreeg een wettelijk kader binnen het decreet Lokaal Sociaal Beleid.

Binnen dit kader zijn er 3 kernactoren:

- het OCMW – nu ingekanteld binnen de stad,
- het CAW,
- de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten.

Andere diensten zoals bijvoorbeeld de Huizen van het Kind, lokale dienstencentra, de 'verenigingen waar armen het woord nemen' en Samenlevingsopbouw zijn faciliterende actoren. Ze hebben een basisaanbod dat dicht staat bij de leefwereld van mensen in maatschappelijke kwetsbare posities.

## WAT IS HET DOEL VAN HET GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL?

Het doel van het geïntegreerd breed onthaal is tweeledig:

- Verhogen van de **toegankelijkheid van de hulpverlening**, doordat de 3 kernactoren beter en nauwer samenwerken in hun onthaalfunctie.
- De geboden **hulpverlening completer, breder en alomvattender aanpakken**. Dit om overlap, blinde vlekken en hiaten te vermijden.

De focus ligt enerzijds op rechtenverkenning, -detectie en -toewijzing. Tegelijk laat de onthaalfunctie mensen tot hun recht komen. Een hulpverlener in onthaal spoort niet louter rechten op om ze maximaal toe te kennen. De hulpverlener maakt ook tijd voor de hulpvrager. Er is oog voor kansen en mogelijkheden van de hulpvrager. De hulpverlener investeert in een relatie op basis van vertrouwen, nabijheid en echtheid.

## DE FUNCTIE VAN EEN GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL

Het decreet Lokaal Sociaal Beleid en het bijhorende uitvoeringsbesluit van de Vlaamse Regering stellen dat het samenwerkingsverband GBO volgende functies moet realiseren:

- **proactieve acties** opzetten: opzetten van gezamenlijke acties waarbij het samenwerkingsverband zelf het initiatief neemt om contact te zoeken met kwetsbare personen met als doel ervoor te zorgen dat die personen rechten krijgen en zorg en ondersteuning ontvangen;
- de **hulpvraag beluisteren en verhelderen vanuit een breed generalistisch perspectief**: samen met de gebruiker de hulpvraag contextualiseren, de problemen inventariseren en in kaart brengen om een beter zicht te krijgen op de aard van de problemen, de gebruiker inzicht geven in zijn situatie en alle oplossingsalternatieven verkennen;
- **rechten van de gebruikers verkennen en gebruikers proactief informeren over hun sociale grondrechten**;
- **objectieve en transparante informatie verstrekken** over het volledige aanbod van de lokale sociale hulp- en dienstverlening: individueel en op maat gepaste informatie verstrekken in het kader van de hulp- en dienstverlening;
- **oriënterend advies verstrekken**: de gebruiker objectief en transparant informeren en voorlichten, rekening houdend met zijn persoonlijke situatie, oplossingsperspectieven, keuzemogelijkheden en gedragsalternatieven aanreiken, zodat de gebruiker over meer kennis beschikt en een weloverwogen keuze kan maken. Het aanbod wordt verhelderd, zodat samen met de gebruiker bepaald kan worden welk hulpaanbod aangewezen is voor de hulpvraag;
- **rechten van de gebruikers realiseren**: gebruikers ondersteunen om hun sociale grondrechten maximaal te realiseren en waar nodig sociaal-administratieve hulp verstrekken;

- **neutraal naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening doorverwijzen:** gebruikers toeleiden naar de gepaste lokale sociale hulp- en dienstverlening van hun keuze;
- **het overzicht behouden op het hulpverleningstraject van de gebruiker,** fungeren als terugvalbasis als de verdere hulp- en dienstverlening aan de gebruiker stopt, beschikbaar blijven voor verdere vragen van de gebruiker en bemiddelen tussen de gebruiker en andere lokale actoren bij onduidelijkheden of problemen;
- **drempels signaleren:** drempels die de toegankelijkheid van lokale sociale hulp- en dienstverlening bedreigen en factoren die de onderbescherming versterken, signaleren aan de verschillende betrokken lokale actoren.



## ADVIEZEN ROND GEÏNTEGREERD BREED ONTHAAL UIT DE WERKGROEPEN

- Er is hoop dat het geïntegreerd breed onthaal (GBO) een antwoord biedt op situaties van onderbescherming. Tegelijk is het een grote uitdaging om dit ook daadwerkelijk te verwezenlijken.

De verwachting is dat de stad/overheid **extra middelen** voorziet voor de realisatie van het geïntegreerd breed onthaal.

Het GBO wordt in eerste instantie gezien als een netwerk. Binnen een netwerksamenwerking start elke partner met het perspectief te evolueren naar **een gemeenschappelijk netwerkbelang:** een gemeenschappelijke doelstelling. Dit vraagt een groeiend engagement en identificatie.

- Vanuit het geïntegreerd breed onthaal zullen mensen doorverwezen worden. Zie daarvoor de aanbevelingen rond doorverwijzen: 3. Goede doorverwijspunten en de kunst van goed doorverwijzen.

- Het geïntegreerd breed onthaal moet **outreaching werken** zie **"Definitie outreachend werken"** op pagina **8**. Dit betekent dat het samenwerkingsverband initiatieven opzet om kwetsbare doelgroepen op te zoeken en ze actief aan te spreken in de eigen leefomgeving.
- Binnen het geïntegreerd breed onthaal staat het onthaal centraal. Toch is het essentieel om het onthaal te combineren met **intensieve hulp**.

### Definitie outreachend werken

*"Outreaching werken is een werkwijze die uitgaat van een actieve benadering en die gericht is op het bevorderen van het welzijn. De werker vertrekt vanuit de participatieve basishouding en richt zich op kwetsbare doelgroepen die niet of ontoereikend bereikt worden door het huidige dienst-, hulp-, of zorgverleningsaanbod. Dit door zich te begeven in hun leefwereld met erkenning van de daar geldende waarden en normen. Met outreachend werken streeft men naar een wederzijdse afstemming tussen de doelgroep, hun netwerk, het maatschappelijk aanbod en de ruimere samenleving."*

(De Maeyer, Dewaele & Beelen, 2012)



## 2. OPTIMALE SAMENWERKING TUSSEN DIENSTEN

Samenwerking tussen diensten is essentieel binnen de aanpak van onderbescherming. **Samenwerken is meer dan vergaderen.** Je werkt naar iets toe. Er gebeurt iets. Het is een samenspel van personen, organisaties en een netwerk. Binnen een samenwerking is het noodzakelijk om een trekker te hebben. Want samenwerken vraagt ook professionaliteit in aanpak.



### ADVIEZEN UIT DE WERKGROEPEN

- Meer samenwerking tussen grote actoren zoals het Stad/OCMW, VDAB of mutualiteiten en kleinere actoren zoals wijkgezondheidscentra, buurtwerk of Huizen van het Kind. Helaas kennen kleine actoren wel vaak de grote actoren maar blijven veel kleine actoren uit het beeld van de grote actoren. **Een betere en bewustere inventarisatie van kleine(re) actoren kan een hulpmiddel zijn.**
- Voldoend investeren in het **leren kennen van het bestaande aanbod**. Dit kan gefaciliteerd worden.
- Door samen te werken krijgt men zicht op signalen of leemtes. De **gezamenlijke aanpak van signalen**

**is essentieel** en moet in de opdracht zitten van een samenwerkingsverband. De subsidiegever kan dit ook stimuleren.

- Bij de noodzakelijke evaluatie van de samenwerking moet vooral **het resultaat op het gehele welzijn van de cliënt** centraal staan. Ook het beleid moet deze outcome centraal plaatsen.
- Samenwerken is zinvol als men inzet op **multi-disciplinaire teams**.
- De keuze om te **werken vanuit 1 plaats** met specifieke uren voor specifieke organisaties (zoals bijvoorbeeld: Huizen van het Kind of wijkgezondheidscentra) is men genegen. Maar kijk naar de basisvoorwaarden die ingelost moeten worden bij samenwerking.

### 3. GOEDE DOORVERWIJSPUNTEN EN DE KUNST VAN GOED DOORVERWIJZEN.

Doorverwijzen betekent een extra drempel voor veel mensen. Zeker voor mensen in een kwetsbare positie. Het zorgt er voor dat ze geen verdere stappen zetten en in onderbescherming blijven.



#### ADVIEZEN UIT DE WERKGROEPEN

- Diensten **kennen elkaars werking onvoldoende**. Niet alle sociale kaarten zijn actueel.
  - Investeer meer in **een goede sociale kaart** en hou ze up-to-date. Het stedelijk beleid kan hierin een sleutelrol opnemen. En onder andere middelen vrijmaken om hierin te investeren. Onder andere onthaalpunten kunnen hiermee aan de slag.
  - Je krijgt vaak maar één kans om iemand op een goede manier door te verwijzen. Bij een negatieve ervaring, geven mensen in onderbescherming het soms op. Daarom is **goed materiaal** belangrijk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan herkenbare kaartjes met de ligging van een dienst of de foto van een gevel.
- **Volg doorverwijzingen op** zodat je de huidige drempels kan wegwerken:
    - Is de persoon aangemeld?
    - Krijgt hij/zij nu de juiste hulp of informatie?
    - Is er nog verdere dienstverlening nodig?
    - Staat hij/zij op de wachtlijst?
  - Doorverwijzen **zonder begeleiding werkt vaak niet**. Een mogelijke oplossing is een pool van vrijwilligers die samen met cliënten naar diensten gaan.
  - Doorverwijzen is een start maar alles kan nadien stropen door wachtlijsten. Daarom moet er ook geïnvesteerd worden in een **optimale doorstroming en het wegwerken van wachtlijsten**.

## 4. HULPVERLENING EN HULPVERLENERS DIE ONDERBESCHERMING AANPAKKEN.

Heel wat cliënten leven in een situatie van onderbescherming ondanks het feit dat zij hulpverlening krijgen.



### ADVIEZEN UIT DE WERKGROEPEN

#### 1. "MEER TIJD PER CLIËNT"

Dit voorstel staat centraal.

Welke voordelen zijn hieraan verbonden?

- Je kan een **duurzame relatie** aangaan.
- De **vertrouwensband** tussen hulpverlener en cliënt staat centraal.
- Er is **authenticiteit** in de relatie mogelijk, zonder veroordelend te zijn. Persoonlijke voorwaarden staan de relatie niet in de weg.
- Je kan de **diepere problematiek** aanpakken.
- Je kan **versterkend werken en zelfstandigheid** ondersteunen.

#### 2. EEN BREDERE AANPAK VAN DE PROBLEMATIEK VAN DE INDIVIDUELE CLIËNT

Door specialisatie werken vaak meerder hulpverleners aan éénzelfde dossier en krijgt men de onderbescherming toch niet in beeld.

Mogelijke nadelen zijn:

- **overlap** in de aanpak,
- een **teggestelde aanpak**,
- **onduidelijkheid** voor de cliënt: 'Wat moet ik met wie opnemen?',
- het **niet oppikken** van **signalen**,
- of het **niet opnemen van taken** omdat men er van uit gaat dat een andere werker dit opneemt.

Het is belangrijk om ook **generalistisch** te **werken**. We pleiten voor: minder werkers per cliënt met een bredere aanpak per werker.

De voordelen van **generalistisch werken** zijn:

- de brede kijk die men hanteert,
- de mogelijkheid om alle rechten te verkennen,
- en bij aanmelding heb je niet alleen oog voor de concrete vraag maar ook oog voor het brede verhaal, de achtergrond en geschiedenis.

**Onthaal moet dus vertrekken vanuit generalistisch werken.**

Dit is belangrijk om mee te nemen binnen het geïntegreerd breed onthaal zie pagina 5.

In functie van de match tussen de hulpverlener en de aanvrager, ziet men het als een sterk voordeel om **verschillende profielen binnen één team** te hebben maar **ook verschillende culturen en achtergronden**. Daarom pleit men voor multiculturele en meertalige teams maar ook voor multidisciplinaire teams.

Grote werkdruk bij diensten zorgt ervoor dat diensten zich afschermen en terugvallen op hun kerntaken. Het afbakenen gebeurt op basis van de vraag en op basis van de soort hulp/ondersteuning.

### 3. OOG VOOR SCHULD EN SCHAAMTE

Schuld ontstaat bij de cliënt bij de opstart van een hulpverleningsrelatie.

Hier moet bewust mee omgegaan worden:

- Een 'relatie' veronderstelt een evenwicht tussen geven en krijgen. Bij hulpverlening is dat evenwicht er niet. De cliënt **bouwt** in zijn beleving **schuld op**.
- Hulpverlening vertrekt vaak vanuit 'herstellen' en problemen oplossen. Hierin zit indirect een **falen** in **van de hulpvrager**.
- De cliënt **toont niet altijd de volledige problematiek** want hij is soms bang voor mogelijke negatieve consequenties als problemen op tafel liggen.

**Versterkend werken is gericht op duurzame resultaten, evenwaardigheid, op het zelfstandiger handelen van de cliënt en de hulpverlening beheersbaar houden.**

#### 4. SANCTIES – DE HULPVERLENING / HULPVERLENER ALS OORZAAK?

We leven in een maatschappij waar gesanctioneerd wordt door instanties.

In eerste instantie denken we dan aan **sancties als een schorsing van het inkomen**: het Stad/OCMW, VDAB of Pensioendienst die het leefloon, werkloosheidsuitkering of de inkomensgarantie voor ouderen (IGO) schorsen. Maar we mogen ons in dit denken niet tot deze diensten beperken. **Ook andere diensten** zoals een sociale huisvestingsmaatschappij, een mutualiteit, een CAW en anderen **leggen sancties op**.

De bekommernis rond sancties ligt in het gegeven dat sancties soms de onderbescherming doen toenemen in plaats van afnemen. Zo werken sancties **contra-productief**.

**Vanuit de werkgroepen komen de volgende opmerkingen en vragen:**

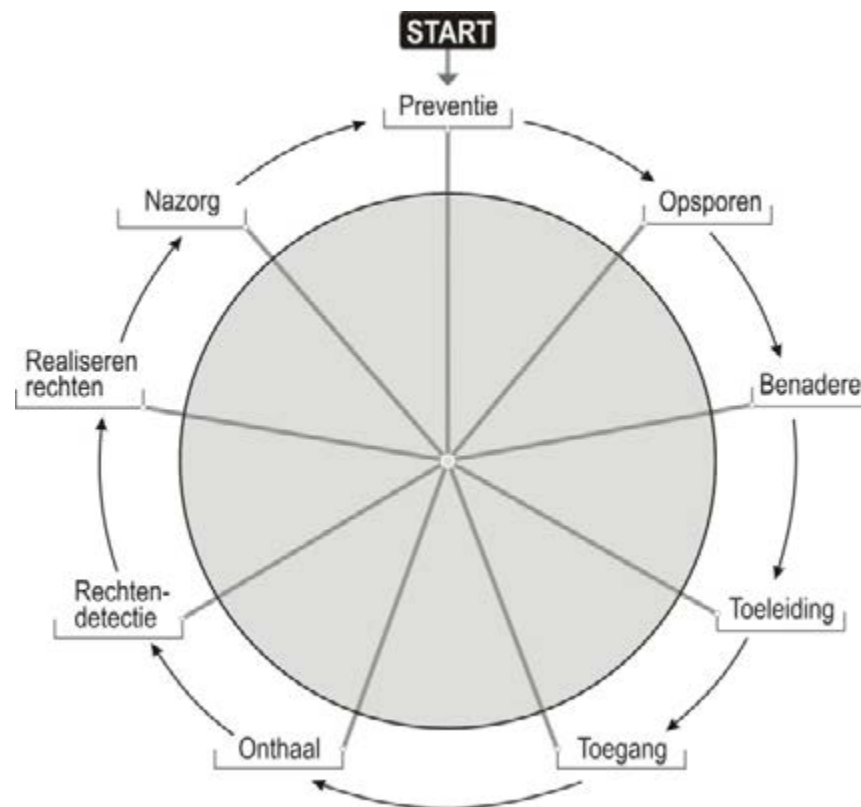
- Er kan gekeken worden naar **de impact van de sanctie op vlak van onderbescherming in verhouding tot de aanleiding om de sanctie uit te spreken**. Om vervolgens af te wegen of de sanctie de situatie niet erger maakt.
- Binnen sancties kunnen er **gradaties** zitten. Er is namelijk een verschil tussen een volledige schorsing van het vervangingsinkomen en een schorsing met betaling van de huur. Dit kan voor iemand het verschil zijn tussen een huurwoning en dakloosheid.
- Dit betekent dat we als maatschappij moeten nadenken hoe wij omgaan met sanctioneren: **zijn er alternatieven?**
- Tenslotte moet er een **denkcoëfening** gebeuren over de kruisbestuiving en de samenwerking tussen het beleid en het middenveld op vlak van sancties toekennen, ermee omgaan en opvangen.

## 5. PROACTIEF HANDELEN<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Uit het rapport Onderbescherming Zuid-Oost-Vlaanderen

Bij proactief handelen is het **de dienstverlener die ervoor zorgt dat mensen hun rechten realiseren**. Hij/zij zet stappen om mensen te bereiken, te informeren en te helpen.

Proactief handelen kan op verschillende momenten tijdens een dienstverleningsproces: zie rechtencirkel



### RECHTENCIRKEL <sup>1</sup>

<sup>1</sup> [Onderzoek HIVA, uit draaiboek lokaal proactief kader](#)



## ADVIEZEN UIT DE WERKGROEPEN

- Een lokale overheid moet voldoende **investeren in laagdrempelige contactpunten** in wijken. Een voorbeeld hiervan zijn wijkcentra.
- Het aantal mensen met schulden neemt toe. Daarom is **schuldpreventie** belangrijk. Initiatieven zoals Budget In Zicht (een samenwerking tussen Stad/OCMW, CAW en enkele middenveldorganisaties) zijn broodnodig. We denken daarbij ook aan de inleefhuizen voor scholen. Maar er kan meer: de Stad/OCMW kan een actievere en grotere rol spelen rond schuldhulpverlening.
- De rol van de **mutualiteiten** bij het aanpakken van onderbescherming kan veel groter. Mutualiteiten kunnen pas proactief optreden als een cliënt een recht aanvraagt. De vraag geeft hen toegang tot officiële gegevens van leden en daardoor kunnen ze rechten aftoetsen. Mutualiteiten geven aan dit een drempel is om proactief te kunnen werken. Proactief werken is arbeidsintensief. Ook dit vormt een drempel. Is dezelfde aanpak mogelijk bij de hulpkas, voor mensen die geen lid zijn van een mutualiteit?
- De **rechtenverkenner** is een instrument ontwikkeld voor professionals dat op onderbescherming inzoemt. Dit instrument moet blijvend geactualiseerd worden en afgestemd zijn op gebruikers. Opdat werkers de rechtenverkenner automatisch en systematisch zouden gebruiken. We denken hierbij zeker aan de maatschappelijk werkers van de Stad/OCMW.
- Om proactief te handelen moet je ook **outreaching kunnen werken** (zie "Definitie outreachend werken" op pagina 8). Dit vraagt investeringen van diensten. Denk niet enkel aan aanwezigheid op straat maar ook aan het leggen van contacten op vindplaatsen, in sociale diensten of in wijkgezondheidscentra. Veel werkers en/of diensten hebben noch de scholing, noch de instrumenten om hiermee aan de slag te gaan.

- **Buddy-systemen** worden eveneens als een wijze van proactief werken naar voor geschoven. De doelgroepen die we hiermee voor ogen hebben zijn in de eerste plaats maatschappelijk kwetsbare jongeren en gezinnen.
- Tot slot is '**aanklampend werken**' ook een vorm van proactief handelen. De werkgroep omschrijft het als: "De cliënt overtuigen dat er hulpverlening nodig is. De cliënt blijven contacteren als de hulpverlener overtuigd is van de noodzaak van de hulpverlening. De hulpverlening in handen nemen als de cliënt niet helemaal overtuigd is."



## 6. AUTOMATISCHE RECHTENTOEKENNING.

Onderbescherming verdwijnt niet zonder te werken aan automatische rechtentoekenning.



### ADVIEZEN UIT DE WERKGROEPEN

- Mensen attent maken op hun rechten, zoals dit onder meer gebeurt bij een proactieve aanpak, is niet voldoende. **De enige echte structurele oplossing ligt in het automatisch toekennen van rechten.**
- De grote drempel ligt in de **privacywetgeving**. De **kruispuntbank** is een essentieel element.

Om rechten automatisch toe te kennen ligt de sleutel mogelijk in de voorwaarden:

- Maak beperkte objectieve selectiecriteria.
- Indien men rechten voorwaardelijk maakt: maak voorwaarden zoals een inkomensgrens in plaats van bijvoorbeeld een geldige inschrijving in sociale huisvesting.
- Formuleer voorwaarden niet op persoonlijk vlak of voorkom dat er een gevoel van oordeel in zit.

## VERWACHTINGEN ROND DE ROL VAN DE STAD ANTWERPEN

In het bestuursakkoord kiest de Stad om te investeren in **automatische toekenning van rechten**, toegekend vanuit het District en de Stad en verbonden aan Stad/OCMW.

In de werkgroepen denken we onder meer aan:

- vermindering lidgeld,
- A-kaart met vermindering op basis van verhoogde tegemoetkoming,
- mantelzorg,
- taxicheques,
- pas voor sociaal restaurant,
- voordelen verbonden aan het leefloon
- of huurwaarborg.

De werkgroepen kiezen er voor om de **toekenning van rechten afhankelijk** te maken **van de inkomensgrens**. Daarnaast kan de Stad verder investeren in **de vereenvoudiging van aanvraagformulieren, administratie en procedures**. Deelnemers aan de werkdag geven aan dat het opvolgen van de aanvragen veel tijd vraagt. Door vereenvoudiging kan tijd vrijkomen.

De Stad/OCMW en zijn medewerkers spelen een belangrijke rol in de strijd tegen onderbescherming. Zo kunnen maatschappelijke assistenten **systematisch alle rechten nagaan** met hun cliënten. Hiervoor hebben ze een degelijk instrument (zie ook rechtenverkenner op pagina 15), kennis en tijd nodig.

Als het gaat over het verkennen van rechten, is het opportuun om **de doelgroep te verbreden naar mensen met een beperkt inkomen**.

**Digitalisering** is en blijft een actueel thema. Er moet ingezet worden op alternatieven voor mensen die digibeet zijn. Het positieve aan digitalisering is dat de vrijgekomen tijd naar intensieve hulpverlening kan gaan.

De Stad kan een belangrijke rol spelen rond het **informer**en van de bevolking. Een aantal adviezen uit de werkgroepen zijn al gekend maar blijven belangrijk om te benadrukken:

- Informatie moet zeer toegankelijk zijn. Dit kan door het gebruik van pictogrammen en eenvoudige taal.
- Bij het informeren over rechten moet de informatie juist en correct zijn.
- Informatie moet op maat van de doelgroep. Dit betekent dat je informatie soms vertaalt naar diverse talen.
- Hou rekening met cultuur. Vraag extra uitleg indien nodig.
- Communiceer via laagdrempelige infokanalen zoals tv-schermen in de ontvangtzalen of website.

Enkele voorbeelden van good practice die de werkgroep benoemt zijn: 'Op straat in Antwerpen' en 'Geen kruimels maar rechten'.

Binnen de vorming voor onthaalbediendes – binnen stedelijke diensten, in het geïntegreerd breed onthaal maar

ook ruimer – moet er aandacht zijn voor **vorming rond face-to-facecontacten, het werken en beheersen van de sociale kaart en een breed zicht krijgen en behouden op onderbescherming**.

Ook vraagt men om in **convenantopdrachten rond welzijn** bredere doelstellingen te zetten. De focus kan op een specifieke opdracht liggen, maar met mogelijkheid tot flexibiliteit met minder focus op cijfers.

# VERWACHTINGEN ROND DE ROL VAN MIDDENGROEPEN, MIDDENVELD EN VRIJWILLIGERS

Vanuit de werkgroepen kwamen ook voorstellen naar voren rond deze drie groepen:

## ROL VAN DE MIDDENGROEPEN

Met middengroepen worden de mensen in de samenleving omschreven die een gemiddeld inkomen verdienen.

Deze groep kan een spreekbuis zijn voor mensen in onderbescherming door hun stem of solidariteit te laten horen. Ze kunnen vragen om structureel verantwoordelijkheid op te nemen. Deze middengroepen spelen een rol bij campagnes zoals 'Komaf met Kafka' van Hautekiet op Radio 1. En het gaat om sociale sensibilisering en het opbouwen van onderlinge solidariteit. Ze leggen problematieken bloot die voor de groepen in de meest kwetsbare positie hoge drempels vormen.

Wie moet hierop inzetten?

## ROL VAN HET MIDDENVELD

Het middenveld omvat een grote groep aan organisaties, zelforganisaties en anderen. Het gaat van enerzijds Kind en Gezin over onze eigen organisaties, over scholen tot voedselbedelingen en tal van andere organisaties. Deze organisaties zijn belangrijk bij het bereik van mensen in een kwetsbare positie.

Vanuit de werkgroepen stelt men dat het middenveld een grotere rol kan spelen rond onderbescherming. Daarbij denken de werkgroepen vooral aan het informeren over rechten.

Het middenveld kan hier meer op inspelen:

- Onder meer **Kind en Gezin en scholen** kunnen meer inzetten op informatie. Men kan **infopakketten aanbieden rond rechten**. Deze pakketten moeten eenvoudig, correct en volledig zijn.
- Binnen **het standaardvak maatschappelijke vorming in het secundair onderwijs** kan er meer aandacht zijn voor rechten en het aanbod van diverse diensten. Dit kan naast aandacht voor het 'op eigen benen staan': de

kostprijs van bepaalde zaken, schuldenvrij leven of werk zoeken.

- **Huisartsen** kunnen een instrument aangereikt krijgen om onderbescherming op te sporen. Ze kunnen mensen toeleiden naar diensten die hun cliënten verder ondersteunen.

## INZET VAN VRIJWILLIGERS

Ook binnen het middenveld zijn er tal van organisaties die werken met vrijwilligers. De inzet van vrijwilligers in het kader van onderbescherming vraagt een doordachte aanpak.

Het beleid moet hun inzet nauwkeurig omschrijven:

- **Specifieke taken:** het informeren over rechten, het ondersteunen in het opnemen van rechten of het begeleiden van mensen door doorverwijzing naar diensten.
- De **taak van vrijwilligers** moet **benoemd en omschreven** worden. Zij nemen een deeltaak op binnen een groter geheel. Zij kunnen niet in de plaats komen van de professionele hulpverlener.

**Coaches** zijn een essentieel gegeven binnen vrijwilligerswerkingen of buddywerkingen. Zij zijn nodig om verantwoordelijkheden mee af te lijnen.

Andere essentiële elementen die de werkgroepen benoemen zijn:

- Vrijwilligers kunnen **niet** ingezet worden **bij zware problematiek of bij schulden**.
- Vrijwilligers hebben **achterliggende diensten** nodig om op terug te vallen.
- Vrijwilligers kunnen **niet aanklampend werken** – zeker niet binnen een buddysysteem. Zij vertrekken vanuit een gelijkwaardige positie met de hulpvrager.
- De **waarden** van de vrijwilligers kunnen **botsen** met deze van de hulpvragers of ze **botsen op grenzen**. De professionele hulpverlener, coach en organisatie die vrijwilligers inzet moet hier bewust mee omgaan.

## VERWACHTINGEN ROND DE ROL VAN HET VLAAMSE EN HET FEDERALE NIVEAU

Ook op dit niveau is **automatische rechtentoekenning** noodzakelijk, net als de **vereenvoudiging van procedures en formulieren**.

Andere zaken die de werkgroepen aanhalen:

- Een globale **hervorming van de fiscaliteit**.
- De **woonbonus vrijmaken** voor huurders.
- De **voorwaarden voor huurpremie en huursubsidie** herzien.
- **Voorwaarden meer algemeen** maken waardoor mensen in armoede, die nu net niet voldoen aan de voorwaarden, er niet uit vallen.
- Het **basisinkomen verhogen** naar de Europese armoedegrens.
- Een **economisch model** ontwikkelen dat duidelijk maakt wat de winst zou zijn van het automatisch toekennen van rechten en het afschaffen van voorwaarden om er aan te voldoen. De winst zit onder andere in het wegvallen van de diensten die de controle moeten uitvoeren, de tijd die in de verwerking van de aanvragen wordt

gestoken en de tijd die vrijkomt bij werkers die mensen ondersteunen in het opnemen van rechten.

- Het gevoel van een ontmoedigingsbeleid omzetten naar een **positief beleid**.

## COLOFON

Het verslagenboek is een samenvatting van de vijf verslagen van de werkgroepen op de werkdag van 22 november 2018. Dit verslag werd besproken op de projectgroep van 'De Budgetgidsen' op 12/3/2019.

### **LEDEN VAN DE PROJECTGROEP ZIJN:**

AP Hogeschool, Armen Tekort, CAW Antwerpen, KDG Hogeschool, Recht-Op, Stad Antwerpen en Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw.

### **OVERZICHT WERKGROEPEN:**

Werktafel 1 – Wie heeft welke verantwoordelijkheid en welke opdracht?

Werktafel 2 – Welke acties zijn er nodig rond onderbescherming?

Werktafel 3 – Hoe situaties van onderbescherming voorkomen?

Werktafel 4 – Welke leemtes zijn er binnen het beleid?

Werktafel 5 – Rond oorzaken onderbescherming ondanks professionele hulpverlening.

### **Verantwoordelijke verslagenboek werkgroepen en voor meer info:**

Leen Van den Bulck | [leen.vandenbulck@samenlevingsopbouw.be](mailto:leen.vandenbulck@samenlevingsopbouw.be) | 0494 54 41 42

april 2019

©Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw



SAMENLEVINGSOPBOUW

