



11 december 2021

Dienstverlening: hoe kan het anders?

Net voor we terug wilden samenkomen voor de Volksuniversiteit verstrengden de maatregelen en stegen de coronacijfers. Daarom kwamen we in Gent en in Antwerpen bijeen buiten. Een groep van 20 mensen ging in op deze uitnodiging. Iedereen apprecieerde dat we samenkwamen en rond het thema uitwisselden. In Gent was Dirk er voor het eerst bij en daarom nam de groep de tijd om met elkaar kennis te maken.



De lokale groepen kwamen bijeen om de volksuniversiteit voor te bereiden en daarvan onthouden we volgende zaken. Het is moeilijk om diensten te bereiken. Je kan er door de Coronamaatregelen niet meer bij en je moet online een afspraak maken of je moet heel

lang bellen. Er zijn ook lange wachttijden voor je echt een afspraak krijgt. We ervaren dat sommige diensten op ons neerkijken en we worden niet altijd goed ontvangen. We botsen ook op procedures.

Toch zijn er heel wat diensten waar we tevreden over zijn. Ze maken duidelijke afspraken en geven duidelijke uitleg. We mogen meedenken, ze zorgen dat we onze rechten krijgen en we worden vlug geholpen. De dienstverlener is



vriendelijk, respectvol en begripvol. We voelen dat ze de tijd nemen om goed naar ons te luisteren.



De dienst komt aan huis als dit nodig is. Tijdens de wandeling wisselden we hierover verder uit. Wat zijn onze ervaringen met diensten die aan huis komen? Belangrijk is dat de dienst afspreekt met ons wanneer ze langs komen. We vinden het fijn als diensten aan huis komen als het voor ons niet lukt. Toch zien we op tegen deze ontmoeting. We zijn dan niet

alleen met de hulpverlener en we kunnen daardoor niet vrijuit spreken. Er is ook angst: is er een verborgen agenda, komen ze kijken of het in mijn huis in orde is? Zal ik nadien mijn huis moeten verlaten of zullen mijn kinderen geplaagd worden? We schamen ons ook: ons huis is armoedig of we denken dat we het niet goed onderhouden. We kozen er niet voor om in armoede te leven, dus moeten we ons niet schamen omdat we in armoede leven.

Belangrijk is ook het klikt met de hulpverlener. We verlangen ook dat die niet zomaar een antwoord geeft, maar probeert te begrijpen wat er bij ons leeft. We snappen dat het belangrijk is dat we verwittigen als we niet naar een afspraak kunnen gaan. Doordat we geen beltegoed hebben, is dat niet altijd mogelijk en dan vinden we het niet juist dat we voor de afspraak moeten betalen.

**Dit verslag en ook foto's zijn terug te vinden op onze facebookpagina
(Volksuniversiteit ATD Vierde Wereld Vlaanderen).**