



Februari-maart 2022

Dienstverlening



Filip Van Becelaere

De volksuniversiteit ging door in Antwerpen en in Brugge telkens op een plaats die we nog niet kenden. In Brugge waren we te gast in een school. Een mooie, goede, toegankelijke locatie. De Brugse medestanders zorgden voor een warm onthaal.

Filip Van Becelare was de gastspreker in Brugge. Hij werkt voor het CAW Noord West-Vlaanderen. Daar is hij beleidsmedewerker voor jongeren en laagdrempelig werken. Hij denkt samen met gemeentebesturen na hoe ze zorg en dienstverlening laagdrempeliger kunnen organiseren. Hij sprak in mensentaal en beantwoordde onze vragen. Doordat hij goed geïnformeerd was, konden we veel opsteken. Filip gaf ook aan dat hij veel nieuwe zaken hoorde en dat hij signalen mee neemt om met andere diensten en gemeentebesturen te bespreken.





Om verschillende redenen was het een interessante volksuniversiteit. De groep Gent opende met een scène bij een stadsdienst. Via een automaat moet je je aanmelden en dan pas kan je naar de juiste dienst gaan. Het toneeltje maakte duidelijk dat veel digitaal verloopt in onze huidige maatschappij. Dat is ingewikkeld. Welke knop indrukken? Wat gebeurt er als je verkeerd klikt?



Door de coronamaatregelen verliep veel dienstverlening via de telefoon of digitaal. Diensten merkten dat dit werkte en veranderen nu hun werking niet meer. Ze beseffen onvoldoende dat dit niet werkt voor iedereen. Niet iedereen heeft thuis internet of een computer. Niet iedereen kan voldoende met digitale middelen werken. Een deelnemer vertelde dat hij niet kan lezen en schrijven. Hij is afhankelijk van een dienst die met hem meegaat om zijn geld bij een automaat op te vragen. Anderen vertelden hoe ze leerden werken met de “bakken” bij de banken, maar dan veranderen de banken die automaten. Je moet opnieuw b.v. aan je kinderen vragen om je te helpen om die automaten te leren gebruiken.



Het ergert ons ook dat je bij veel diensten eerst een afspraak met de telefoon moet maken. We hoorden volgende getuigenis:

“Om een leefloon te krijgen moet ik mij aanmelden bij het CAW bij de crisisopvang. Ik belde hen op. Ze zouden me terug bellen. Twee weken later bellen ze me terug dat ik nog eens twee weken later op een afspraak mag komen.”

Als je een probleem hebt, kan je zelden onmiddellijk bij een dienst terecht die je vooruit helpt. Er is bij veel diensten een gebrek aan personeel. Het CAW b.v. moet naast dienstverlening ook veel papieren (administratie) invullen zodat de overheid kan controleren of de dienst goed werkt. Daardoor heeft het CAW minder tijd om mensen vooruit te helpen. Gevolg is dat mensen niet onmiddellijk geholpen worden.



Van de gast vernamen we ook dat opvang de duurste hulpverlening is. De overheid geeft geen subsidies om mensen op te vangen. Dat is

schandalig Dit betekent dat je enkel van die hulp kan gebruik maken als je bereid bent om naar het OCMW te gaan. Het is voor een moeder met 2 kinderen goedkoper om op hotel te gaan dan opvang te krijgen van het CAW b.v.



De getuigenis geeft ook aan dat je meer en meer plichten moet vervullen om je rechten te krijgen. We hoorden ook van deelnemers die verplicht zijn om budgetbegeleiding te volgen om een woning te krijgen. Informatie rond je rechten krijg je niet altijd door. In bepaalde gemeentes bestaan er rechtenbundels, maar die zijn onvoldoende gekend. Rechten zouden veel meer automatisch toegekend moeten worden. Er bestaat een website “Mybenefits.fgov.be” die onmiddellijk aangeeft waar je recht op hebt. Diensten kennen deze website ook niet. Bovendien is de toegang absoluut niet laagdrempelig. Het is online, je moet inloggen met je id-kaart. De overheid maakt websites om ons voordeel te kennen, maar we kunnen ze niet gebruiken. De overheid vult ook in voor jou hoe je met een voordeel moet omgaan. Zo krijgt iedereen 100 euro om zijn energierekening te kunnen betalen. Soms kunnen we die 100 euro extra wel goed gebruiken, maar niet onmiddellijk om onze energierekening mee te betalen.



We merken ook dat de overheid zorg doorschuift naar het lokaal niveau. Daardoor zijn niet alle rechten in alle gemeentes gelijk. Iedere gemeente kiest zelf b.v. hoe ze

armoede aanpakken. We vernamen van de gast dat een aantal gemeentes in Noord West-Vlaanderen het statuut van samenwonende afschafte voor mensen die een leefloon krijgen. Dat is zeer goed, maar we willen dat het statuut



samenwonende ook bij andere vervangingsinkomens niet meer bestaat. We willen ook dat dezelfde rechten bij iedere gemeente gelden.

We evolueren ook meer en meer naar een andere maatschappij. Het is niet langer meer de overheid die instaat om zorg te geven aan iedereen. Die zorg wordt naar de maatschappij doorgeschoven. Dit noemen we vermaatschappelijking van de zorg. Het is de gewone mens die voor andere mensen moet zorgen. We vinden dat de overheid meer zelf verantwoordelijkheid moet dragen.



Dankzij hulp van diensten geraken mensen vooruit in hun leven. We hoorden hoe een psycholoog een moeder ondersteunde bij de opvoeding van haar

kinderen. De psychologe kwam aan huis waardoor ze de gezinssituatie beter kon inschatten. Iemand anders woonde een tijd in een vrouwenhuis. Daar werd ze naar het CAW doorverwezen die haar leerde hoe ze haar plan kon trekken. Door de hulpverlening krijg je perspectief en zie je jezelf vooruit gaan. De VDAB in een kleine gemeente snapte dat je moeilijk werk kunt vinden als je geen auto hebt. Ze vroeg aan het OCMW om een elektrische fiets aan te kopen zodat die persoon gemakkelijker werk kan vinden. Jammer dat het OCMW enkel een fiets van de kringloop wou aankopen. Andere deelnemers vertelden



hoe ze dankzij collectieve schuldbemiddeling of budgetbegeleiding hun schulden konden achterlaten. Belangrijke voorwaarde is wel dat je inspraak krijgt van de hulpverlener.



In steden zijn ook straathoekwerkers actief. Ze staan dicht bij de mensen en weten wat er leeft. Zo kan het dat het OCMW je weigert om je door te sturen naar de voedselbank.

De straathoekwerker weet dat je dit nodig hebt en zorgt er dan wel voor dat je naar de voedselbank kan gaan. Het is spijtig dat men steeds nieuwe zaken lanceert. Waarom niet meer inzetten op straathoekwerkers? In Menen liep een experiment met bodes. Vroeger had ieder ziekenfonds een bode. Zij kwamen bij je thuis en wisten hoe het met je ging. Ook postbodes hadden vroeger veel meer contact met mensen. In twee wijken in Menen werden met succes weer bodes ingezet. Een positieve evolutie is ook dat de VDAB meer inzet op welzijn. Soms lukt het niet voor bepaalde mensen om nog aan de slag te gaan. De VDAB leidt je dan toe naar welzijn.

We kunnen veel bedenkingen maken bij hoe dienstverlening nu verloopt. Het was ook positief te horen dat dienstverlening ervoor zorgt dat mensen het beter hebben in hun leven.



Echo's gemaakt door



Christine



Tiene



Inge



Franky



Géry



Ronald



Guy

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