

Omgevingsanalyse Beleids- en Beheerscyclus Lier

*Lierenaren aan het woord over
sociaal beleid in Lier*

Juli 2013



1. Inhoud

Inhoud	p 2
Inleiding	p 3
Samenvatting beleidsaanbevelingen	p 4

1. Maatschappelijke Dienstverlening p 6

SITUATIE EN PROBLEMEN p 6

1. Dienstverlening in het algemeen: wat verwachten mensen van diensten? p 6

1.1. Bij professionele hulpverlening p 7

1.2. Informele netwerken en organisaties waarbij hulpverlening Niet de eerste doelstelling is p 9

2. Dienstverlening van het OCMW p 10

2.1. Drempels om stap naar het OCMW te zetten p 10

2.2. Wat kan mensen over de drempel van het OCMW te helpen p 11

2.3. Tevredenheid over de dienstverlening van het OCMW p 12

3. Hoe word je het liefste verder geholpen door een dienst? p 14

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN p 16

2. Wonen p 18

SITUATIE EN PROBLEMEN p 18

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN p 19

3. Cultuur en vrije tijd p 21

SITUATIE EN PROBLEMEN p 21

3.1. drempels p 21

3.2. de GOMOR-pas p 23

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN p 24

4. Werken p 25

SITUATIE EN PROBLEMEN p 25

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN p 27

5. <u>Gezondheid</u>	p 28
SITUATIE EN PROBLEMEN	p 28
CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN	p 29
6. <u>Opvoeding en onderwijs</u>	p 31
SITUATIE EN PROBLEMEN	p 31
CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN	p 32
7. <u>Participatie</u>	p 34
SITUATIE EN PROBLEMEN	p 34
CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN	p 34
<u>Bedankt</u>	p 35
<u>Bijlage: vragenlijst</u>	p 36

Inleiding

Elke gemeente is volop bezig met het opmaken van een planning in het kader van de “BBC” of de Beleids- en Beheerscyclus.

Het is belangrijk om in deze planning rekening te houden met de stem van maatschappelijk kwetsbare groepen. Zij ervaren dagdagelijks een aantal problemen waar beleidsmakers zelden of nooit mee geconfronteerd worden en hebben een waardevolle inbreng in het formuleren van oplossingen die een antwoord kunnen bieden op deze problemen.

Samenlevingsopbouw kreeg de vraag om in dit kader een omgevingsanalyse te maken.

Er werd een vragenlijst ontwikkeld waarmee verschillende Lierse welzijnswerkers (Straathoekwerk, Samenlevingsopbouw / Ons Gedacht, Dienstencentrum De Rosmolen, De Samenhang, OCMW Lier, Team Sociaal Beleid Lier, vzw Goed Gevoel) op pad gingen bij maatschappelijk kwetsbare groepen. De vragenlijst (zie bijlage) was de basis om met hen in gesprek te gaan over de thema's maatschappelijke dienstverlening, wonen, cultuur en vrije tijd, werken, opvoeding en onderwijs, gezondheid, participatie. In totaal werden er 77 mensen bevestigd.

Alle bevestigden beantwoordden de vragen over maatschappelijke dienstverlening. Daarnaast beantwoordde elke bevestigde nog de vragen van een tweetal andere thema's die ze zelf kozen. Hierdoor is het stuk over maatschappelijke dienstverlening meer uitgewerkt dan de andere thema's.

In deze omgevingsanalyse bundelen wij de belangrijkste knelpunten waarmee de bevestigden geconfronteerd worden en geven wij een aantal beleidsaanbevelingen voor lokale besturen die een antwoord kunnen bieden op deze problemen.

We hopen hiermee de belangen van maatschappelijk kwetsbare groepen een plaats te geven bij de opmaak van de Lierse beleids- en beheerscyclus.

Lier, juli 2013
Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw
Anita Rimaux
Kluizestraat 37
2500 Lier
anita.rimaux@samenlevingsopbouw.be
0491/61 92 92

Samenvatting beleidsaanbevelingen

“Armoede is ... een tekort aan middelen om levensnoodzakelijke dingen te kunnen aanschaffen”

“Armoede is ... een gevoel van een tekort aan zelfwaarde/waardering. Een tekort aan "het goed in uw vel voelen" - zowel innerlijk als in de maatschappij. Het gaat om psychologische armoede.”

Armoede en sociale uitsluiting zijn complex. Er is nooit één aanwijsbare reden, er is nooit één probleem, er is nooit één oplossing. De achterstelling vindt plaats op veel levensdomeinen: slechte woonkwaliteit, lage opleidingsgraad, beperkt inkomen, zwakke gezondheid en ga zo maar door. Mensen in armoede hebben het vaak ook moeilijk om binnen de veelheid van initiatieven en diensten hun weg te vinden.

Armoedebestrijding is actief investeren in welzijn en vraagt een globale aanpak en geen oplossing op slechts één levensdomein. Het lokale beleid heeft een belangrijke verantwoordelijkheid in het bestrijden van armoede en sociale uitsluiting.

Hieronder de belangrijkste conclusies van deze omgevingsanalyse.

1. Maatschappelijke dienstverlening

- **Bereikbaarheid** van diensten (bv avondopeningen) verbeteren.
- Mensen **actiever benaderen en beter informeren over hun rechten** – zoeken naar een meer preventieve aanpak.
- Belang van eerstelijnsdiensten en **basiswerkingen** bij de ondersteuning van mensen in armoede, ook van organisaties waar individuele hulpverlening niet de eerste doelstelling is
- **Houding hulpverlener** is essentieel voor goede hulpverlening.
- **Kwaliteitsvolle dienstverlening.**
- **Kennis** van de leefwereld van mensen in **armoede.**
- Werken aan het **imago van het OCMW** zodat de drempel naar het OCMW kleiner wordt.
- Mogelijkheden van lokale besturen om via bv **aanvullende steun** mensen met een inkomen onder de armoedegrens te ondersteunen.

2. Wonen

- Uitbreiding van het aantal **sociale woningen.**
- **Herhuisvestingsplicht bij onbewoonbaarheidsverklaring.**
- **Preventie van energieproblemen.**
- Initiatieven om **rationeel energiegebruik** en woonkwaliteit bij maatschappelijk kwetsbare groepen te verhogen.
- **Informatie en ondersteuning** bij huisvestingszaken.
- **Meer crisiswoningen.**
- **Strenger optreden tegen leegstand.**
- **Aangepaste woningen voor mensen met een handicap.**

3. Cultuur en vrije tijd

- Investeren in **laagdrempelig basiswerk** en eerstelijnswork waar men **gelooft in de krachten en mogelijkheden van mensen in armoede**, waar mensen elkaar kunnen **ontmoeten** en waar mensen geschakeld kunnen worden naar andere diensten en initiatieven.

- Blijven investeren in het **toegankelijk maken van het bestaande vrijetijds- en sportaanbod** voor maatschappelijk kwetsbare groepen.

4. Werken

- **Begeleiding op maat** van werkzoekenden en vanuit een positieve benadering.
- Blijven investeren in **werkplekken “met speciale aandacht”** die mensen in dienst nemen en hen begeleiden.

5. Gezondheid

- Mensen informeren over het **OMNIO-statuut** en hen ondersteunen om dit aan te vragen.
- Mensen die in aanmerking komen voor de **derdebetalersregeling** hierover informeren. Zorgverstrekkers stimuleren om de derdebetalersregeling toe te passen.
- Stimuleren van de **samenwerking tussen welzijnswerk en gezondheidszorg**.
- Stimuleren van **laagdrempelige ziektepreventie en gezondheidspromotie**.
- Het Liers **wijkgezondheidscentrum** erkennen als partner bij initiatieven op vlak van gezondheidspromotie en toegankelijke gezondheidszorg.
- Inzetten op de **uitvoering van het actieplan geestelijke gezondheidszorg** dat de OCMW-raad in 2012 goedkeurde.

6. Opvoeding en onderwijs

- Investeren in flankerend onderwijsbeleid.
- Initiatieven nemen om de kennis van de leefwereld van mensen in armoede te vergroten binnen het onderwijs.
- Aandacht voor **participatie en communicatie van ouders van maatschappelijk kwetsbare leerlingen aan het onderwijs**.
- Een **onderwijspunt** dat ouders en leerlingen wegwijs maakt in de voorzieningen op het vlak van onderwijs.
- Nederlandse lessen voor **iedereen die dit wil, ook mensen zonder papieren**.
- Investeren in **toegankelijkheid** van het **reguliere aanbod voor kinderen en jongeren uit gezinnen die in armoede leven**.
- Investeren in **jeugdwelzijnswerk, ook voor -12-jarigen**
- **Laagdrempelige plaats** waar je zonder angst voor consequenties terecht kan voor **opvoedingsondersteuning en advies**.
- **Psychologische begeleiding (bv CGG) voor kinderen en jongeren vlotter toegankelijker maken**

7. Participatie

- **Participatie van mensen in armoede** aan het lokaal sociaal beleid
- **Armoedetoets** bij belangrijke beslissingen van het lokale bestuur

1. Maatschappelijke Dienstverlening

SITUATIE EN PROBLEMEN

1. Dienstverlening in het algemeen: wat verwachten mensen van diensten?

We vroegen aan de bevraagden naar welke diensten ze in eerste instantie stappen bij problemen en waarom. En naar welke diensten ze zeker niet stappen en waarom. Na bundeling van alle antwoorden krijgen we een overzicht van wat mensen al dan niet waarderen bij professionele diensten. We krijgen ook zicht op wat het informele netwerk voor mensen betekent.

1.1. Bij professionele hulpverlening

Bij professionele diensten waarderen de bevraagden:

- een **vriendelijk onthaal**
- **de houding** van de hulpverlener:
 - o vriendelijkheid, openheid, geduld
 - o echt luisteren, een luisterend oor bieden
 - o samen zoeken naar oplossingen
 - o positieve benadering van de hulpvrager
 - o betrouwbaarheid
 - o op een rustige manier de dingen aanpakken,
 - o zich serieus genomen voelen en gehoord worden
 - o echt zijn best doen om een oplossing te vinden voor het probleem van de hulpvrager...

Opvallend is dat de ene dienst door de ene bevraagde geapprecieerd wordt en door de andere niet. Vaak speelt de houding en de figuur van de hulpverlener zelf een belangrijkere rol dan de dienst.

“Ik heb vertrouwen in die hulpverlener op zich, maar minder in de organisatie.”

“Omdat ze sociaal zijn en luisteren naar mijn verhaal.”

“Straathoekwerkers zijn er niet alleen voor problemen, maar ook voor een gezellige babbel.”

“Je kan er alles vragen en als ze kunnen helpen, doen ze het.”

“In het wijkgezondheidscentrum helpen ze je op psychisch en medisch vlak. Ze zijn daar open en vriendelijk.”

- dat de hulpverlening **de eigenwaarde niet vermindert, maar vergroot**; dat de hulpverlening je de kans geeft om zelf de weg te vinden; dat er **samen nagedacht wordt over welke stappen er gezet kunnen worden bij een probleem**

“Ze helpen je vaak door je zelf de weg te laten zoeken of vinden (mentaal).”

- de **vertrouwensband**. Een vertrouwensband kan er zijn doordat mensen de hulpverlener **al lang kennen en goed geholpen** zijn door die hulpverlener. Daardoor is de hulpverlener op

de hoogte van de situatie waarin iemand leeft. Bij een vertrouwenspersoon voelen mensen zich goed en hebben mensen het gevoel “dat ze er alles kunnen tegen zeggen.”

- Terwijl **anonimiteit** voor sommige mensen net een reden is om naar een bepaalde dienst te stappen, is dit voor andere mensen net een reden om niet naar een dienst te gaan.

“De jongerentelefoon gebruik ik niet. Dat is te onpersoonlijk.”

“Ik zoek vaak hulp bij gratis rechtshulp: omdat je daar anoniem een vraag kan stellen en antwoord krijgt, waar je mee verder kan.”

- **Goede dienstverlening.** Mensen verwachten verschillende dingen van diensten:
 - o een luisterend oor, zijn verhaal kwijt kunnen en raad kunnen vragen aan iemand
 - o duidelijke en correcte informatie
 - o kennis sociale kaart
 - o goede doorverwijzing indien de dienst zelf niet kan helpen: doorverwijzen naar de correcte dienst, opvolgen van de doorverwijzing
 - o samen voor- en nadelen opsommen en afwegen en steun vinden om zelf een keuze te maken
 - o daadwerkelijke hulp: hulp voor papieren en rekeningen, administratieve hulp
 - o diensten moeten echter niet alles overnemen, maar ook leren hoe mensen het zelf kunnen doen
 - o een duwtje in de rug
 - o dat ze doen wat mogelijk is; soms geraken dingen niet in orde maar hebben mensen wel het gevoel dat de hulpverlener alles gedaan heeft wat hij kon om een oplossing te vinden
 - o steun, bemoediging op het moment dat je het niet meer ziet zitten zodat je niet opgeeft
 - o opvolging en nazorg

Bij de bevraging vroegen we ook naar welke dienst mensen zeker niet gaan bij problemen en waarom. Wat mensen **niet waarderen** bij diensten of wat hen **tegenhoudt** om naar een welbepaalde dienst te stappen:

- **Slechte ervaringen wat de dienstverlening op zich betreft**

- o Slecht (dingen die te laat in orde komen) of niet geholpen

“VDAB gaf mij foute info en ik word er nadien op afgestraft.”

- o Foute informatie gekregen

- **Houding van de hulpverlening tegenover de hulpvrager**

- o Slecht – kil onthaal
- o Onvriendelijkheid, onpersoonlijkheid
- o Gevoel niet gehoord te worden, niet au serieux genomen te worden

“Je bent een nummer.”

- **Sommige mensen willen eerst zelf proberen problemen op te lossen vooraleer ze naar een dienst te gaan**

“Bij persoonlijke problemen probeer ik altijd eerst zelf een oplossing te vinden. Ik woon al vanaf mijn 17 jaar alleen. Ik heb dus altijd zelfstandig moeten zijn.”

- **Taboe op OCMW, hulp vragen bij diensten**

“Vroeger zou ik nooit naar het OCMW gegaan zijn omdat veel mensen het een schande vinden om daar naartoe te gaan. Ik ga nu toch omdat niemand buiten het OCMW mij helpt bij financiële problemen.”

- **Niets vragen omwille van onzekerheid in aanmerking te komen voor de hulp**

“Ik weet niet of ik in aanmerking kom voor een voedselpakket. Ik durf dat niet te vragen. Stel dat mijn situatie te goed is, ben ik bang om iemand zijn plaats af te nemen.”

- **Ik heb geen vertrouwen meer in een dienst of organisatie**

“Psychiaters of psychologen CGG: ik moet er niks van hebben. Ik heb geen vertrouwen in zielenknijpers.”

1.2. **Informele netwerken en organisaties waarbij hulpverlening niet de eerste doelstelling is**

- Naast de professionele hulpverlening doen veel mensen bij problemen ook beroep op hun **informele netwerk** voor hulp en ondersteuning.

Zo benoemen mensen bv vrienden, familie, collega's, de plekken waar ze vrijwilligerswerk doen, les (bv. Prisma) volgen, ...

“Vrienden wonen al een tijd in België. Zij weten naar waar ze mij moeten doorverwijzen.”

“Ik doe vrijwilligerswerk in De Rosmolen. Ik kan er goed praten met het personeel en de andere vrijwilligers.”

Andere mensen doen net geen beroep op vrienden.

“Ik ga zeker niet naar vrienden. ik vertrouw hen niet helemaal. Ik ben bang dat ze mij uitlachen.”

Verder benoemen mensen **ook plekken die niet in eerste instantie bedoeld zijn als “hulpverlening”**, maar waar ze toch veel steun vinden.

“Positief aan het sociaal restaurant is dat er veel partners (bv straathoekwerk) aanwezig zijn. Bij hen kan je ook altijd terecht met vragen.”

“Bij Ons Gedacht luisteren ze en kunnen ze je de weg wijzen in het kluwen van diensten/rechten. Dit terwijl ze je gevoel van eigenwaarde sterk vergroten.”

De rol die **familie** speelt is zeer verschillend voor de bevrageden. Sommigen doen bij problemen in eerste instantie beroep op familie.

“Ik ga eerst naar familie. Dat is een gewoonte. Mijn familie zijn vertrouwenspersonen.”

“Ook al is de relatie niet goed. Toch bel ik bij problemen naar mijn moeder om raad te vragen.”

“Familie weet meestal in welke situatie ik zit. Zij proberen mee een oplossing te zoeken.”

Anderen doen onder **geen** beding **beroep op hun familie**. Dit omwille van de slechte relatie, het ontbreken van contact, het niet willen belasten van hun familie.

“Familie: dat zit moeilijk! We komen niet overeen. Dan trek ik liever mijne plan wel. Ik moet op mijn eigen benen staan.”

“Mijn familie woont in Rusland. Ik wil hen niet belasten met mijn problemen. Het was mijn eigen keuze om naar België te komen. Mijn familie begrijpt ook het Europees systeem niet.”

“Ik ga niet naar mijn dochter. Ik wil haar niet belasten met mijn (63 jaar) problemen.”

“Mijn familie waar ik een nauwe band mee heb, maakt zich al genoeg zorgen om mij. De afspraak is dat ik het zelf aangeef als het echt nodig is, maar anders val ik hen liever niet lastig met mijn problemen.”

Tenslotte zijn er nog hulpbronnen zoals **internet**. Hoe langer hoe meer mensen doen beroep op internet om informatie of raad te vragen of om oplossingen voor de problemen te vinden.

“Ik zoek hulp en oplossingen via het internet. Dit is betrouwbaar, je vindt er snel informatie. Ik probeer zoveel mogelijk zelf te regelen.”

2. Dienstverlening van het OCMW

2.1 Drempels om stap naar het OCMW te zetten

“De nood was heel hoog. Ik kon niet anders. Mijn man had mij verlaten en ik had geen geld. Ik had geld nodig voor mijn dochter haar studies en voor eten. Ik ging naar de VDAB om werk te vragen. Zij zeiden dat ik naar het OCMW moest gaan. Die konden mij helpen. Toch was het moeilijk om de stap te zetten. Ik wil mijn zaken zelf regelen. Ik heb geen behoefte aan diensten. Als je naar het OCMW gaat, krijg je een stempel. Ik voelde mij niet goed. Naar het OCMW gaan is bedelen voor mij: het laagste van het laagste. Of ik uiteindelijk dan toch tevreden was? Aan de ene kant wel omdat ik geld kreeg om verder te kunnen. Ik had geen schulden. Dus mijn financiële toestand kon ik zelf regelen. Aan de andere kant was ik niet tevreden omdat ze niet altijd zeggen waar je recht op hebt. Ik had bv recht op de voedselbank. Ik heb van andere mensen moeten vernemen dat ik daar recht op had.”

Een aantal mensen geven aan dat ze geen problemen hebben om de stap naar het OCMW te zetten. Maar de bevraging bevestigt de ervaring dat voor veel mensen de **stap naar het OCMW een moeilijke stap** is. Hiervoor zijn, naargelang de situatie en de persoon, verschillende redenen:

- Schaamte, gevoel van minderwaardigheid

“Mijn trots, fierheid, mij niet willen laten kennen.”

“Ge voelt u heel klein. Wat zullen de mensen denken?”

“Ik wou niet naar het OCMW gaan omdat de mensen uit mijn omgeving daarmee lachen als je naar het OCMW gaat. Als jongere is dat niet gemakkelijk.”

“Ik was beschaamd want ik heb nooit financiële problemen gehad maar ik kon echt niet anders.”

“Je krijgt een stempel als je naar het OCMW gaat.”

- **Het aanbod van het OCMW niet goed kennen, niet goed weten voor wat je er terecht kan**

“Ik ben nu tevreden over de hulp die ik krijg bij het OCMW. Bij problemen krijg ik hulp of verwijzen ze me door. Na het eerste gesprek op het OCMW voelde ik mij wel onzeker. Ik wist niet of het OCMW mij wel verder kon helpen.”

“Ik kende het OCMW niet, ik wist niet goed wat het OCMW deed.”

“Je hoort vaak “voor de vreemden doen ze alles, maar voor ons niets”. Daarom en omdat ik mij schaamde, kostte het mij moeite om naar het OCMW te gaan. Ik heb ondervonden dat dit eerste niet klopt. Ze nemen tijd en geven goed advies.”

- **Reputatie van het OCMW**

“Ik wou niet naar het OCMW door de slechte naam van het OCMW. Mijn vader was vroeger ook bij het OCMW. Hij had er veel problemen mee. Dus was ik bang om de stap te zetten. Maar ik moest wel. Het straathoekwerk heeft mij over de streep getrokken en is met mij meegegaan. Ik ben uiteindelijk tevreden over het OCMW. Ze helpen mij goed voort. Als je problemen hebt, dan helpen ze u.”

“Ik ben nog niet naar het OCMW geweest. Ik heb er slechte verhalen van gehoord.”

- **Zelf je zaken willen regelen**

“Ik heb geen behoefte aan diensten. Ik wil mijn zelfstandigheid behouden.”

“Ik wil mijn zaken zelf regelen, ik heb geen behoefte aan diensten. Maar ik wist dat ik mijn betalingen moest afgeven. Ik wou dat niet, maar ik moest toen wel.”

“Ik schaamde mij over mijn situatie, ik wil zelf centen verdienen en vond het moeilijk om geld te komen vragen aan het OCMW. Maar ik was juist 18 jaar, had veel schulden, ik kreeg brieven en moest alleen gaan wonen. Om alleen te wonen had ik een inkomen nodig.”

- **Negatieve ervaringen met het OCMW**

“Ik vond het moeilijk om aan te kloppen bij het OCMW omdat ik in het verleden negatieve ervaringen met het OCMW heb gehad. Ze behandelden me als iemand die een fout begaan had en alles werd er in mijn plaats beslist.”

“Ik ben niet tevreden over de hulp die het OCMW geeft. Je krijgt niet vaak de juiste of de volledige informatie. Ik vind er geen hulp op lange termijn.”

- **Drempels bij zichzelf**

“Ik ben gewoon bang en onzeker. Dat maakt de stap naar het OCMW zetten moeilijk.”

“Ik vind het moeilijk om persoonlijke problemen te vertellen, om mij open te stellen voor iemand anders.”

“Ze moeten tijd maken voor mij. Ik moet eerst loskomen want ik zit dikwijls geblokkeerd.”

- **Het gevoel hebben dat je profiteert**

“Ik ga niet naar het OCMW uit principe. Ik vind dat mensen met schuldproblemen ernaar toe moeten. Ik heb werk, dus ik heb het niet nodig. Ik heb dan het gevoel dat ik profiteer.”

- **Teveel administratie**

2.2. Wat kan mensen over de drempel heen helpen?

- “Noodzaak, **de nood was hoog**, ik kon niet anders”. Deze antwoorden werden vaak gegeven op de vraag wat er uiteindelijk toe geleid heeft dat mensen toch de stap naar het OCMW zetten. We zien bovendien dat dit vaak op **scharniermomenten** in het leven van mensen (in armoede geraakt door faillissement bedrijf, ik had een inkomen nodig en ik had er geen, financiële problemen na echtscheiding, ...) gebeurt.

“De nood was heel hoog. Ik kon niet anders dan naar het OCMW gaan. Ik had eten nodig.”

“Ik had geen inkomen meer toen mijn man vertrokken was. Ik moest toen wel naar het OCMW gaan om een leefloon aan te vragen.”

*“Ik (80 jaar) stapte naar het OCMW toen mijn man gestorven is. Zo kwam ik in financiële moeilijkheden. Ik had ook een woonst nodig. Ik ben tevreden van het OCMW. Ik kan er terecht voor vragen en hulp.”
Ik ben thuis weggegaan op mijn 17. Mijn ouders waren gescheiden en mijn vader heeft mij gestimuleerd om hulp te zoeken bij het OCMW. Ik krijg nu (21 jaar) geld van het OCMW maar ik wil eigenlijk zelf geld verdienen. Ik voel mij soms beschaamd hiervoor. Ik ben de enige van mijn familie die onder het OCMW staat. Ik ben wel blij met de hulp van het OCMW. Ik heb veel hulp gekregen en ik kan bij mijn maatschappelijk assistent terecht voor een babbel.*

- **Andere diensten waar mensen vertrouwen in hebben** kunnen mensen over de streep trekken om naar diensten te stappen waar ze geen vertrouwen in hebben.

“Het straathoekwerk is met mij meegegaan. Zij hebben mij over de streep getrokken om naar het OCMW te stappen”

“Mijn begeleidster binnen de bijzondere jeugdzorg, begeleid zelfstandig wonen, heeft mij over de streep getrokken om naar het OCMW te gaan.”

“Vrienden en kennissen hebben mij over de streep getrokken. Zij hadden positieve ervaringen met het OCMW. Bovendien was de nood hoog, ik kon niet anders dan naar 't OCMW gaan. Ik was beschaamd, maar ik ben nu tevreden over het OCMW. Ze geven je hulp en steun, maar hebben ook een luisterend oor.”

- Sommige mensen hebben het (correcte) idee **“Ik mag beroep doen op die dienst, die dienst bestaat ervoor”**.

“Ik ga ervan uit dat het OCMW verplicht is om mij te helpen.”

“Ik schaamde mij er niet voor om naar het OCMW te gaan, ik ben tevreden over de hulp, ik ben uit de problemen geraakt.”

“Ik ervoer geen drempels. Ik leerde het OCMW kennen via een brochure van Caritas Internationaal (is een organisatie die vluchtelingen helpt).”

“Via het asielcentrum in Lint kreeg ik informatie over de werking van het OCMW. Waar je een woning vindt, moet je naar het OCMW gaan voor bv een huurwaarborg. Voor mij waren er geen drempels. Ik kon ook niets anders dan aankloppen bij het OCMW om verder te kunnen gaan met mijn leven.”

“De nood was hoog. Ik kwam in 2004 als vluchteling aan in België. In Brussel kreeg ik documenten mee om mij aan te melden bij het OCMW van Lier. Ik vond het geen hoge drempel om te gaan.”

2.3. Tevredenheid over de dienstverlening van het OCMW

De antwoorden op de vraag of mensen tevreden zijn over de dienstverlening van het OCMW zijn zeer uiteenlopend. Sommige mensen zijn zeer tevreden, sommige mensen zijn zeer ontevreden, veel mensen zijn over bepaalde aspecten tevreden en tegelijkertijd over bepaalde aspecten ontevreden...

Tevreden over het OCMW omdat ...

- *mijn facturen betaald werden*
- *ze mij terug op het juiste spoor geholpen hebben*
- *ze mij correct doorverwezen hebben*
- *ze je proberen te helpen*
- *mijn maatschappelijk assistent zeer behulpzaam is, luistert en helpt. Wat vriendelijkheid betreft is het OCMW van Lier goed in vergelijking met de twee andere OCMW s die ik al had.*
- *er duidelijke afspraken zijn*
- *ze mij helpen bij financiële problemen; er is niemand anders die helpt bij financiële problemen*
- *ik na een woningbrand een crisiskamer kreeg via het OCMW. Het OCMW heeft mij goed geholpen*
- *de mensen op het OCMW vriendelijk zijn en oprecht geïnteresseerd lijken*
- *ze mij geholpen hebben met goede raad; ze hebben telefoontjes voor mij gedaan en mee naar oplossingen gezocht.*
- *ik een goede maatschappelijk assistent heb*
- *ze antwoord geven op mijn vragen*
- *het OCMW de nodige steun heeft geboden bij verschillende problemen (inkomen, woonst, de kinderen, huurwaarborg, ...). Het OCMW heeft voor stabiliteit gezorgd. Dankzij het OCMW heb ik meer mogelijkheden."*
- *ik vooruitgang heb geboekt. Mijn huidige maatschappelijk assistent heeft mij geholpen met mijn huurwaarborg, inkomen en werk. Mijn maatschappelijk assistent is heel ver meegegaan in mijn situatie waardoor er een positieve verandering is in mijn leven. Mijn maatschappelijk assistent staat achter mij.*
- *mijn relatie met het OCMW goed is. Het is een goede onthaalmedewerker. Je wordt er op een heel menselijke manier ontvangen.*
- *het OCMW me uit de nood geholpen heeft toen ik leefloon nodig had. Ook al ga ik weg. De deur blijft altijd open staan. Ik kan altijd terug.*
- *het OCMW van Lier tenminste iets voor mij doet. Het OCMW waar ik vroeger ging was altijd negatief. Er was nooit eens een positieve noot bij dat OCMW. Je werd er altijd afgeketst en op den duur hebt ge daar geen behoefte meer aan. In Lier was mijn ervaring met het OCMW positief. Als zij iets doet voor mij dan respecteer ik dat. Dan zal ik ook inspanningen doen.*

Ontevreden over het OCMW omdat ...

- *ik de meeste papieren zelf in orde moet brengen en daar heb ik soms de moed niet voor*
- *ik te weinig leefgeld per week kreeg*
- *ze mij niet wilden helpen toen ik thuis buiten gezet was*
- *ik soms wat te weinig informatie krijg over waar ik allemaal recht op heb. Ik moet er soms zelf achter vragen.*
- *het contact afstandelijk is*
- *de maatschappelijk assistent soms onvoldoende op de hoogte is van bepaalde info over een bepaalde hulpvraag*
- *er veel vervangingen zijn zodat je steeds je verhaal moet vertellen aan een nieuwe maatschappelijk assistent*
- *het OCMW niet vlug genoeg iets doet aan de problemen van hun woningen*
- *de wachttijden soms lang zijn als je langsgaat bij een maatschappelijk assistent*

- er teveel tijd verloren gaat tussen de vraag om hulp en het moment dat er hulp geboden wordt. Soms moet je 3 à 4 keer langs gaan alvorens je een antwoord op je vraag hebt
- de maatschappelijk assistent altijd zegt "hoe we de dingen moeten doen" Daar word ik zenuwachtig van. Ze bedoelt het niet slecht maar...
- er na de doorverwijzing geen opvolging was
- ik door budgetbegeleiding nog meer in de problemen geraakt ben
- ik vind dat je te weinig info krijgt over je rechten. Veel dingen moet je via via of zelf te weten komen.
- ik soms het gevoel heb dat het OCMW te beschermend is. Bv "Je Nederlands moet eerst beter zijn alvorens je werk kan vinden".
- ze mij financieel niet geholpen hebben
- ze soms onvriendelijk en onrealistisch zijn in hun verwachtingen
- de maatschappelijk assistenten meer ondersteuning mogen bieden bij bepaalde persoonlijke problemen. Het OCMW is soms teveel op het financiële gericht.
- ik in het verleden slechte ervaringen met het OCMW: fouten met rekeningen, lang wachten, niet met respect behandeld worden.
- ik in de periode dat ik in begeleiding bij het OCMW was had ik meer schulden dan nu. Nu doe ik alles zelf en is het beter.
- maatschappelijk assistenten soms meer mogen verwachten ten aanzien van cliënten
- ze je afhankelijk maken. Je moet om de maand terug. Dat is iets wat ik niet wil. Ik wil me van mijn eigen onderhoud voorzien.
- de sociaal assistent meteen budgetbegeleiding voorstelde zonder dat daarvoor een aanleiding bestond
- ze moeilijk doen. Je moet bv bij medicatie eerst alles zelf betalen en dan krijg je het terug. Da's moeilijk.
- ze niet echt luisteren, geen tijd (genoeg) hebben en je het gevoel geven dat je er niet toe doet. Dit vind ik vernederend.
- je moeilijk 's avonds terecht kan bij het OCMW als je werkt
- er soms lange wachttijden zijn tijdens het spreekuur van de maatschappelijk assistent. De wachtzaal kan heel druk zijn. Dit geeft een onaangenaam gevoel.
- er dunne muren zijn tussen de gespreksruimtes. Als je in de wachtzaal zit, hoor je vaak de gesprekken tussen de maatschappelijk assistent en de cliënt.

3. Hoe word jij het liefst verder geholpen door een dienst?

"Het verleden bewijst in mijn geval dat ze je vaak van het kastje naar de muur sturen."

"Je moet alles zelf uitzoeken, te weinig informatie wordt zo (spontaan) meegedeeld"

"Ze verzwijgen dingen die ook kunnen: bv klusjes in huis door de dienst landelijke thuiszorg. Ik heb dit moeten te weten komen via een folder."

Een beetje theorie: De manier waarop diensten "hulp verlenen" kan heel verschillend zijn. We onderscheiden drie grote vormen van dienstverlening.

Responsief handelen: een dienst, bijvoorbeeld een OCMW, geeft uitsluitend antwoord op een concrete vraag van de hulpvrager. Het initiatief ligt dus bij de hulpvrager.

Actief handelen: de hulpvrager krijgt, indien mogelijk, op zijn vraag meerdere alternatieven aangeboden. Daarnaast wordt de hulpvrager actief geïnformeerd over zijn andere mogelijke rechten en over wat hij moet doen om hierop aanspraak te maken.

Proactief handelen: niet de hulpvrager maar de dienstverlener zelf is de initiatiefnemer. Het is de dienstverlener die stappen zet om ervoor te zorgen dat eenieder die recht heeft op zijn diensten deze rechten ook realiseert.

Bij de bevraging vroegen we welke vorm van hulpverlening mensen de voorkeur wegdraagt van de bevraagden.

Het **merendeel** van de bevraagden verwacht dat de **hulpverlening hen informeert over alles waar ze recht op hebben, ook al stellen ze zelf de vraag niet en dat de hulpverlener initiatief neemt.**

Wanneer we bekijken waarom mensen dit verkiezen zien we de volgende **voordelen**:

Om correcte hulp en ondersteuning te bieden

- **Omdat mensen vaak niet weten waar ze allemaal recht op hebben.** Wat je niet weet, kan je niet vragen. Daardoor mislopen mensen bepaalde rechten. Wanneer mensen niet geïnformeerd worden kunnen ze geen gebruik maken van hun rechten.

“Soms weet je onvoldoende over de regels en de cultuur in België. Deze verschillen heel sterk van mijn moederland. “

“Je kan niet alles zelf weten! Niet iedereen is op de hoogte van de diensten die er in Lier zijn.”

“Ik heb niet altijd alle info. Ik weet soms niet op wat ik beroep kan doen van ondersteuning. Ze zeggen het niet altijd. Extra informatie kan ervoor zorgen dat de eigen situatie verbetert. “

“Ik wil dat ze mij informeren over alles waar ik recht op heb, ook al stel ik de vraag niet. Omdat het moeilijk is als je alles zelf moet uitzoeken op een moment dat je dringend hulp nodig hebt.”

Ondersteunt mensen in het maken van keuzes

- Het is heel belangrijk om samen tot een oplossing te komen en een overzicht te krijgen van **verschillende mogelijkheden** bij een welbepaald probleem. Om goed te kunnen kiezen heb je informatie nodig. Mensen willen een overzicht van hun opties en willen advies bij het maken van keuzes. Mensen willen uiteindelijk wel **graag zelf beslissen** wat ze uiteindelijk doen. Mensen geven ook aan dat ze het interessant vinden om te horen welke keuzes je eventueel beter niet maakt.

“Ik wil graag dat ze mij informeren over alles waar ik recht op heb, ook al vraag ik het niet zelf. Ik plus wel graag zelf uit wat voor mij het beste is. “

“Ik wil de volledige informatie en wil dan zelf kunnen kiezen wat ik ermee doe. “

Goed voor een positieve relatie hulpverlener – hulpvrager en vertrouwen in hulpverlening

- Wanneer mensen meer informatie krijgen dan ze vragen, een aantal dingen te weten komen waardoor hun situatie verbetert, ... voelen ze de hulpverlening aan als een meerwaarde. Dit versterkt het vertrouwen in de hulpverlening.

Drempelverlagend

- Mensen schamen zich ook vaak over hun problemen, willen niet als “inhalig” of “profiteur” overkomen door extra dingen te vragen. Wanneer er informatie gegeven wordt over een aantal voordelen waar mensen niet zelf naar vragen versterkt dit het gevoel dat zij recht

hebben op bepaalde ondersteuning. Dit kan helpen om mensen ervan te overtuigen dat ze zich niet moeten schamen om hulp te vragen bij problemen.

Alle informatie geven: ja, maar daarom niet voor iedereen alles in één keer!

- Bevraagden benoemen het als heel belangrijk dat alle rechten en plichten benoemd worden. Dit mag regelmatig herhaald worden. Alles ineens in orde maken is namelijk vaak moeilijk. De informatie in stukjes geven en beginnen met wat in die bepaalde situatie het belangrijkste is, maakt de hulpverlening realistisch en haalbaar voor de hulpvrager.

Een beperkt aantal mensen verwacht alleen een antwoord op zijn vraag.

De mensen die dit antwoord verkiezen geven vaak een negatieve motivatie voor dit antwoord. **Het zijn hoofdzakelijk mensen die in de rest van de vragenlijst ook aangeven dat ze zeer weinig vertrouwen in de hulpverlening hebben of dat ze hun situatie liever in eigen handen houden.**

“Omdat ze mij voor de rest niet moeten lastigvallen.”

“Iets dat ik niet wil weten, hoef ik niet te horen.”

“Ik verwacht een concreet antwoord op een concrete vraag. Maatschappelijk assistenten vragen soms teveel door.”

“Ik probeer zelf eerst antwoorden te vinden op vragen. “

Sommige mensen geven ook aan dat wanneer ze **teveel informatie** krijgen ze het **moeilijk** vinden om het **overzicht te bewaren** (om te begrijpen, maar misschien ook in de complexe situatie).

“Ik wil zeer concrete aanwijzingen op de vraag die ik op dat moment heb. Ik wil niet doorgestuurd worden met een heel aantal folderkes.”

“Ik verwacht alleen een antwoord op mijn vraag. Ik zal het zelf wel vragen als ik iets wil weten. Ik ben de taal nog niet eigen. Voor mij is het soms verwarrend om extra informatie te krijgen. “

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN

We kunnen concluderen dat **ondanks de inspanningen de drempels van diensten vaak heel hoog** blijven voor mensen. Mensen komen vaak **pas “als de nood het hoogst is”**. De problemen zouden vaak een stuk minder groot zijn als mensen reeds eerder de stap naar diensten . Een aantal aanbevelingen voor de dienstverlening van het OCMW, de stad en andere diensten en organisaties.

1.1

Bereikbaarheid van de dienstverlening

- Ook avondsprekuren zodat mensen die werken er ook beter terecht kunnen op bepaalde diensten
- Meer afspraken of openingsmomenten bij maatschappelijk assistenten zodat er minder lang gewacht moet worden
- Meer op afspraak

1.2

Pro-actief = preventie

- Meer **naar de mensen toe stappen** om hen te informeren over hun rechten en hen te helpen met de administratie hierbij. Voor sommige mensen kan dit onder de vorm van een huisbezoek. Voor andere mensen kan het zinvol zijn dat ze aangesproken worden en geïnformeerd worden op plaatsen waar ze regelmatig komen (bv. het sociaal restaurant, in een dienstencentrum, op een vergadering van Ons Gedacht,...)
- We willen dat welzijnsdiensten mensen **sneller en actiever op hun rechten wijzen**. Als mensen recht hebben op een bepaalde tegemoetkoming (bv. GOMOR-pas) zouden ze daarvan op zijn minst geïnformeerd moeten worden of beter nog automatisch worden uitgenodigd om deze aan te vragen.

1.3

De houding van de hulpverlener is essentieel opdat de cliënt zich goed zou voelen bij de hulpverlening:

- een vriendelijk onthaal
- actief luisteren naar de cliënt
- een persoonlijk en menselijk contact
- wederzijds respect, gelijkwaardigheid hulpverlener / cliënt, dialoog
- klantvriendelijkheid: mensen behandelen als “klant” of “cliënt” niet als “hulpbehoevende” of “zwakkere”
- voldoende tijd kunnen nemen voor de begeleiding van mensen
- vertrekken vanuit een krachtenperspectief en niet vanuit tekortkomingen van de cliënt

1.4

Dienstverlening zelf

- correcte en voldoende informatie geven
- de vraag achter de vraag verhelderen
- een snelle reactie op de hulpvraag
- correct doorverwijzen en de doorverwijzing opvolgen, mensen ondersteunen wanneer ze doorverwezen worden bv samen een afspraak maken, samen bekijken waar die dienst zit
- een realistische hulpverlening die rekening houdt met de mogelijkheden van de hulpvrager, op maat, stap per stap
- zoveel mogelijk continuïteit van de hulpverleners; zorgvuldige overdracht /opvolging wanneer er toch een wissel is van maatschappelijk werker of bij verlofperiodes
- geen fouten maken als dienst, en als er toch fouten (bv rekening vergeten te betalen binnen budgetbeheer) gemaakt zijn deze toegeven aan de cliënt en niet de cliënt laten opdraaien voor de fouten.
- meer privacy en discretie aan het onthaal

1.5.

Kennis

- Het is belangrijk dat de hulpverlener met beide voeten in de realiteit staat: wat kosten de dingen? Wat kan je met welk bedrag doen?

- Kennis van de leefwereld van mensen in armoede zal een positieve invloed hebben op de manier waarop hulpverleners omgaan met hun cliënten.
- Kennis van maatregelen, regelgeving en sociale kaart zijn noodzakelijk voor een goede hulpverlening.

1.6

Laagdrempeligheid OCMW

- Werken aan het imago, aan een meer positieve uitstraling van het OCMW zodat de stap naar het OCMW kleiner wordt.
- Meer of anders samenwerken met laagdrempelige diensten die mensen kunnen toeleiden naar het OCMW.
- Bij de uitbouw van het sociaal huis op de Dungenhoeff-site samen in dialoog met gebruikers nadenken over hoe aan de laagdrempeligheid van de dienstverlening vorm gegeven kan worden.

1.7

Armoede is veel meer dan alleen **een tekort aan geld**. Maar het is wel zo dat het veel te beperkt budget van velen ervoor zorgt dat mensen problemen hebben op vlak van de verschillende grondrechten (slechte huisvesting, schoolrekeningen niet kunnen betalen, minder mogelijkheden tot ontspanning, geen middelen voor een gezonde levensstijl, gezondheidszorg niet kunnen betalen...)

- Door middel van het toekennen van **aanvullende steun** door het OCMW, het bepalen van de criteria om gebruik te kunnen maken van de sociale kruidenier, ... kan men zorgen dat mensen met een te laag inkomen iets meer ademruimte krijgen.
- **Aandacht voor mensen die net boven bepaalde inkomensgrenzen zitten.** Veel maatregelen zijn verbonden aan inkomensgrenzen (bv OMNIO-statuuut). Dit is logisch. Er bestaat een groep mensen die net boven die grens zitten, dus ook een vrij laag inkomen hebben. Zij vallen dikwijls voor zo goed als alle voordelen uit de boot.

2. Wonen

SITUATIE EN PROBLEMEN

“Ik was meer dan 6 maanden dakloos. Ik heb hier en daar geslapen (bv bij de zusters, in de PAAZ,...). Ik woon nu al 9 jaar in een appartement maar de huisbaas trekt hierin. Ik moet dus een nieuwe woning zoeken.”

Mensen in armoede kennen heel wat problemen op de huisvestingsmarkt. Velen onder hen hebben op een bepaald moment geen woonst. Ze wonen dan een tijdje bij vrienden of familie, komen in tijdelijke opvang terecht (noodwoning of opvanghuis) of vinden een dure studio of woning van slechte kwaliteit. Daarna volgen veel verhuisbewegingen binnen het bestaande aanbod van dure en slechte woningen op de privé-huurmarkt.

- Huren op de private huurmarkt: te hoge huurprijs voor te weinig kwaliteit

“In mijn appartement op de Antwerpsesteenweg regende het binnen, het was er ijskoud, ik had geen keuken om te koken, een badkamer vol schimmel, een kapotte WC en douche. Ik ben na een jaar verhuisd en woon nu super! (19 jaar)”

“Ik had een slechte woning; het appartement was kwalitatief niet in orde om in te wonen. Er was geen verwarming, ik moest met mijn gezin in één kamer wonen. Bij het Sociaal Verhuurkantoor en de Lierse Huisvestingsmaatschappij zijn er lange wachtlijsten. Nu woon in een appartement op de privé-markt. Ik moet een hoge huurprijs betalen, maar het is kwalitatief in orde.”

“Ik heb slechte huisvesting. Schimmel op de muur. Mijn huis was onbewoonbaar verklaard. Ik voel mij niet goed in die woning.”

Soms zijn er maatregelen voorzien om de huisvestingsmarkt toegankelijker te maken voor mensen met een laag inkomen, maar sommige mensen vallen uit de boot.

“Ik kom niet in aanmerking voor huursubsidies omdat huidige woning geschikt is, dat ik er misschien uitvlug door de scheiding is blijkbaar niet belangrijk.”

- Hoge energierekeningen door slechte kwaliteit woningen, slecht geïsoleerde woningen

“Het grootste deel van mijn inkomen gaat naar huur, gas en elektriciteit.”

- Veel te lange wachtlijsten door een tekort aan sociale woningen

“Ik heb na drie jaar nog steeds geen zicht op een sociale woning.”

“In mijn appartement is niets in orde. Ik heb schimmel op de muur. Ik betaal veel huur en er zijn overal wachtlijsten.”

- Discriminatie op de huurmarkt

“Via Caritas verbleef ik twee keer in een tijdelijke woonst (2 keer 3 maand). Op de privé-markt zijn het dure huurprijzen. Ik heb 6 maanden intensief gezocht. Door mijn andere nationaliteit wantrouwen huisbazen mij en word ik vaak afgewezen. Nu heb ik een woning via het Sociaal Verhuurkantoor, maar dit heeft wel eventjes geduurd.”

- Het vinden van een aangepaste woning bij invaliditeit of ziekte

“Veranderen van woning omwille van ziekte binnen de sociale huisvestingsmaatschappij duurt lang, ondanks medisch attest.”

“Ondanks het feit dat het een aangepaste woning is voor rolstoelgebruik zijn er toch heel wat dingen die moeilijk zijn voor mensen in een rolstoel.”

- **Gebrek aan crisisopvang wanneer mensen geen woonst meer hebben**

“Wij hebben een brand meegemaakt. Je moet dan maar vrienden of familie vinden voor opvang. Dit is niet evident.”

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN

2.1.

Uitbreiding van het **aantal sociale woningen** zodat mensen in armoede tegen een betaalbare prijs (afhankelijk van hun inkomen) kwaliteitsvol kunnen wonen.

2.2

De burgemeester heeft een **herhuisvestingsplicht bij onbewoonbaarheidsverklaringen**. Die plicht is opgevat als een inspanningsverbintenis (ernstige inspanning leveren om de bewoners te herhuisvesten). Wij pleiten ervoor dat de stad Lier een resultaatsverbintenis aangaat wat betreft herhuisvesting bij onbewoonbaarverklaringen. De stad garandeert dat de huurder op het einde van de procedure effectief verhuist naar een kwaliteitsvolle en betaalbare woning.

2.3

De inzet van een OCMW-medewerker in het kader van **preventie van energieproblemen** moet verder gezet worden. Door deze inzet worden mensen die uitgenodigd worden voor de Lokale Advies Commissie (**LAC**) actief benaderd om samen naar een oplossing te zoeken, zodat **afsluiting van gas, elektriciteit en water vermeden** kan worden.

Het OCMW moet iedereen met een actieve aardgasbudgetmeter op de hoogte brengen van de minimale levering. Dit via verschillende kanalen: individuele brieven, stadskrant, lichtreclame van de stad, brochure op onthaaldiensten en oplaadpunten, contacten met maatschappelijk werkers en andere sociale diensten,... (dus niet enkel het eigen cliënteel van het OCMW). De minimale levering wordt toegekend zonder voorwaarden, ook zonder voorwaarden van zomeropladingen. Een bonussysteem kan eventueel wel ontwikkeld worden. De minimale levering wordt toegekend voor de totale winterperiode, ook bij verlenging.

2.4

Initiatieven nemen om **rationeel energiegebruik en de woonkwaliteit** bij maatschappelijk kwetsbare groepen te verhogen.

2.5

Informatie en ondersteuning bij huisvestingszaken: bv bij het zoeken van een huurwoning, het afsluiten van een huurcontract (een huurcontract is moeilijk voor mensen die niet goed kunnen lezen en schrijven, waar moet je op letten als je een woning huurt bv energieverbruik), het aanvragen van premies, ...

2.6

Meer **crisiswoningen** / doorgangswoningen voorzien voor mensen die een acuut huisvestingsprobleem hebben.

2.7

De Stad Lier mag strenger optreden tegenover eigenaars die hun woonst niet in orde maken en tegenover **leegstand**

2.8

Inspraak van toekomstige bewoners bij de bouw van **aangepaste woningen voor mensen met een handicap**. Zo kan er rekening gehouden worden met hun noden.

3. Cultuur en vrije tijd

SITUATIE EN PROBLEMEN

3.1. Drempels

Ontspannen, tot rust komen, een moment voor jezelf hebben, iets met je gezin doen, bij je familie zijn, sociale contacten, momenten zonder verplichtingen, leuke dingen doen, vrijwilligerswerk, cultuur, TV kijken of computeren, creatief bezig zijn, les volgen bij de academie, sporten... Dit is wat mensen in armoede verwachten van vrije tijd. Voor heel wat bevrageden is de invulling van (vrije) tijd niet evident.

“Ik heb altijd vrije tijd, ik ben bejaard. Het is een opgave om me niet dood te vervelen.”

“Ik ga naar het dagziekenhuis omdat ik mijn zwart gat wil vullen.”

Veel mensen geven aan dat ze het belangrijk vinden om **andere mensen te ontmoeten**. Tegelijkertijd geven ze ook aan dat dit niet simpel is.

“Ik ga naar de Waaier of de Rosmolen. Ik heb dat psychisch nodig. Ik kom vaak onder de mensen. Ik kan er ook vragen stellen en helpen kunnen ze daar ook.”

“Ik probeer terug mensen te ontmoeten in de Rosmolen maar een uitbreiding van kennissen is welkom”

Mensen zijn ook op zoek naar een **zinnvolle invulling** van hun (vrije) tijd. Bij een aantal bevrageden is **vrijwilligerswerk** een belangrijke manier om hun tijd zinvol in te vullen.

Drempels die vaak benoemd werden zijn:

- **Financieel**

De meeste bevrageden geven een aantal dingen (bv reizen, pretpark, fitnesssen, etentje, terrasje doen...) aan die ze zouden willen doen, maar die ze niet kunnen doen omwille van de kostprijs.

“Uitstappen naar de zoo, pretparken: ik ken het aanbod van vakantieparticipatie nog niet lang. Voordat ik dit kende, was de kostprijs voor mij een hoge drempel.”

Naast het financiële is er een andere – veelal nog grotere – struikelblok: **het niet zien zitten om alleen iets te ondernemen**. Vooral **de eerste stap zetten** is moeilijk voor mensen in armoede, zelfs naar initiatieven die de bedoeling hebben om zeer laagdrempelig te zijn.

“Ik doe sommige dingen niet om financiële redenen en omdat ik alles alleen moet doen. Soms heb je een partner nodig om een activiteit te kunnen doen.”

“Ik heb culturele interesses, maar ik heb moeite om alleen te vertrekken.”

“Ik zou misschien meer gemotiveerd zijn om te gaan sporten als er mensen met mij zouden meegaan.”

“Ik zou naar het sociaal restaurant willen gaan, maar het is er nog niet van gekomen. Ik plan dit voor volgende week. Het helpt als er de eerste keer iemand (bv een straathoekwerker) meegaat.”

Het niet alleen beginnen aan een activiteit of de eerste stap zetten heeft vaak te maken met een **gebrek aan zelfvertrouwen, het gevoel niet welkom te zijn of bekeken te worden...**

“Ik heb dikwijls het gevoel dat ik mensen tot last ben als ik vraag om af te spreken. Ik denk dikwijls dat anderen wel betere dingen te doen hebben dan iets samen met mij te doen.”

“Er zijn wel wat mogelijkheden (Ons Gedacht, sociaal restaurant, De Rosmolen,...), maar het blijft moeilijk om er de eerste keren naartoe te gaan als je niemand kent. Of om na “lange” afwezigheid eerste stap terug te zetten.”

- **Mobiliteit**

“Vervoer is voor mij een drempel”

- **(Geestelijke) gezondheidsredenen, fysieke beperkingen**

“Ik wil sporten maar ik heb onvoldoende energie momenteel.”

“Ik zou graag veel meer buiten komen onder de mensen. Dit lukt niet omdat ik gehandicapt ben. Bv. OKRA: ze komen je niet ophalen thuis.”

- **Gebrek aan informatie**

“Om de eerste stap te zetten heb ik heel veel info nodig: hoe? wat? waar? wie? Dit heeft te maken met mijn onzekerheid.”

“Ik wist niet dat je via de GOMOR korting kan krijgen in CC De Mol. Ik wist ook niet dat je bv naar de zoo kan gaan via vakantieparticipatie. Het is dankzij deze bevraging dat ik dit nu hoor.”

- **Andere drempels: kinderopvang, mobiliteit**

“Als alleenstaande moeder voel ik mij 's avonds vaak alleen als de kinderen slapen. Als je geen kinderopvang hebt, heb je niet de mogelijkheid om weg te gaan.”

- **Fysieke toegankelijkheid**

“Het is jammer dat je in Lier moeilijk leeftijdsgenoten met een beperking kan ontmoeten. Veel dingen zijn niet rolstoeltoegankelijk.”

- **Persoonlijke drempels**

“Ik zou meer dingen kunnen doen in mijn vrije tijd als ik beter zou kunnen omgaan met mensen. Als er bv in het sociaal restaurant mensen zijn die ik niet graag heb, kom ik er niet graag.”

3.2. De GOMOR-pas

Het meest gekende uit het GOMOR-aanbod is de korting bij het zwemmen. Verder noemen mensen ook korting bij Opnieuw en Co, de bibliotheek, de M-pas, fietsherstellingen bij het Fietspunt, eten in het sociaal restaurant, korting bij bepaalde daguitstappen en activiteiten (bv minigolf), ...

Voordelen die de bevrageden benoemen bij de GOMOR-pas zijn:

- De GOMOR-pas neemt de financiële drempel weg voor een aantal activiteiten (cultuur en vrije tijd) en biedt kortingen aan mensen die anders niet zouden kunnen meedoen. Zo hebben mensen met een beperkt budget de mogelijkheid om onder de mensen te komen en hun sociaal netwerk uit te bouwen.
- de naam is niet stigmatiserend omdat deze niet rechtstreeks refereert naar armoede.

Verlangens

- Een aantal bevrageden geven aan dat ze het jammer vinden dat het aantal zwembeurten sinds een tijdje beperkt is tot 2 per maand. Een voorstel is om dit op te trekken tot 1 keer per week.
- Het ontwikkelen van een cultuurpas voor iedereen met scancode die weergeeft of je korting krijgt of niet zodat het minder opvalt dat je een laag inkomen hebt. Soms gebruiken mensen de GOMOR-pas niet graag omdat iedereen dan weet dat ze “arm” zijn.

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN

3.1

Investeren in **laagdrempelig basiswerk en eerstelijnswork** (bv. de Belgium Homeless Cup, het sociaal restaurant, Ons Gedacht vzw, d' Amandelboom, dienstencentra, ...).

Mensen in armoede hebben nood aan laagdrempelige initiatieven waar ze andere mensen kunnen **ontmoeten** (als antwoord op sociaal isolement).

Mensen hebben nood aan plekken waar men **gelooft in hun krachten en mogelijkheden**. Dankzij bv groepswerking of vrijwilligerswerk kunnen ze positieve ervaringen opdoen waardoor ze hun zelfbeeld versterken en meer greep krijgen op hun eigen leven (empowerment) en stappen vooruit kunnen zetten. Bovendien zien we dat deze plekken een belangrijke **schakel** zijn in mensen op pad zetten naar de juiste diensten / initiatieven en hen te stimuleren de stap te zetten naar deze diensten / initiatieven.

Bovendien zijn deze werkingen plekken waar mensen hun sociaal netwerk kunnen uitbouwen. Dit sociaal netwerk kunnen ze gebruiken om samen met anderen andere drempels dan de financiële drempel te overwinnen.

Bij de organisatie van activiteiten moet de kans op ontmoeting en het leren kennen van bestaande werkingen en initiatieven centraal staan.

3.2

Blijven investeren in het **toegankelijk maken van het bestaande vrijetijds- en sportaanbod** voor maatschappelijk kwetsbare groepen:

- door een verdere uitbouw van het vrijetijds- en sportaanbod binnen de GOMOR-pas zodat mensen in armoede ook kunnen deelnemen aan het reguliere vrijetijds – en sportaanbod
- door nog meer informatie te geven op plekken waar mensen in armoede komen over de werking van de GOMOR: bestaan GOMOR-pas (in afwachting van een automatische toekenning van de GOMOR)pas, aanbod, prijs (niet het procent korting, maar hoeveel mensen uiteindelijk moeten betalen)...
- door het organiseren van dialoog tussen de gebruikers en de “bedenkers” van de GOMOR-pas
- door het bestaande aanbod rolstoeltoegankelijker te maken

4. Werk

SITUATIE EN PROBLEMEN

Werk vinden is geen evidentie voor mensen in armoede. Er zijn heel wat **drempels om werk te vinden**:

- **Taal**

“De eerste jaren in België was het moeilijk om werk te zoeken omwille van de taal. Ik heb eerst 2 jaren Nederlands gevolgd. Daarna ben ik gemakkelijk aan werk geraakt.”

“Moest ik de kans krijgen om te werken zou ik ook mijn Nederlands kunnen oefenen.”

- **Gebrek aan ervaring op de arbeidsmarkt**

“Ze vragen steeds meer ervaring en die heb ik niet.”

- **Dingen uit het verleden**

Wat ik nodig heb is een blanco-straftblad. Ik heb een strafblad en veel werkgevers nemen je dan niet aan. Volgend jaar kan ik eerherstel aanvragen (na 10 jaar).

- **Leeftijd**

“Ik heb 30 jaar gewerkt. Nu ben ik werkloos. Het is moeilijk om terug werk te vinden. Via VDAB werktracé-screening probeer ik nu terug aan werk te geraken, maar dat is niet simpel. “

- **Kinderopvang**

“Als alleenstaande moeder is werk combineren met kinderen vaak moeilijk. Er zijn vaak jobs waar je ook in het weekend moet werken of op uren vóór of na de uren van de BKO (winkel, zorgsector, ...)”

- **Handicap, gezondheid, psychische problemen**

“Momenteel ben ik onder begeleiding bij de psycholoog. Ik ga eerst proberen vrijwilligerswerk te doen en ik hoop om dan nadien terug op de arbeidsmarkt te kunnen meedraaien. Ik ben na 30 jaar werkloos geworden en opnieuw werk vinden is niet simpel.”

- **Niet de juiste papieren hebben om te werken**

“Ik wil werken maar als allochtoon zonder definitieve verblijfsvergunning is het moeilijk om werk te vinden.”

- **Geen diploma hebben**

“Ik heb geen diploma omwille van familiale omstandigheden. Het is heel moeilijk om werk te vinden (18 jaar)”

“Ik werk nu binnen artikel 60, ik heb onvoldoende diploma's en ik vind enkel iets via den interim.”

“Ik heb een buitenlands diploma maar kan het niet gebruiken hier in België. Verder is het moeilijk om ergens ervaring op te doen buiten je diploma.”

- **Mobiliteit.**

Mensen in armoede hebben vaak geen auto of rijbewijs. Sommige jobs zijn moeilijk te bereiken met het openbaar vervoer. Vooral als mensen vroeg of laat moeten werken.

“Het is moeilijk om een job in de buurt te vinden. Ik heb geen rijbewijs en dan is het echt moeilijk.”

- **Wachlijsten om een opleiding te volgen**

“Ik sta al 6 maanden op de wachtlijst voor magazijnier bij de VDAB.”

- **Het vinden van een kwaliteitsvolle en duurzame job...**

“Vaste contracten zijn bijna onmogelijk te vinden (zeker bij laaggeschoolden) dit door de overdaad en overmacht van interims.”

- **Discriminatie op de arbeidsmarkt**

“Werkgevers en interimbureaus discrimineren vaak op origine. Desondanks het feit dat ik België geboren ben, kreeg ik geen kans.”

- **Geen werk op maat**

“Als je ouder wordt heb je geen kans om op eigen tempo gezond te werken.”

“Er is weinig aandacht voor mensen met een beperking en een zekere leeftijd.”

- **Vaak een combinatie van verschillende drempels**

“Ik heb problemen met het vinden van werk omwille van psychiatrische problemen. Hierdoor geraak ik moeilijk aan een job. Bovendien voel ik mij onzeker om te solliciteren. Ik heb ook vervoersproblemen omdat ik geen auto heb.”

- **Kwaliteitsvol en duurzaam werk vinden**

“Ik werd niet gerespecteerd op het werk.”

“Bij mij op het werk waren er problemen ivm agressie op de werkvloer. Ik kreeg geen gehoor en ik heb zelf ontslag genomen.”

“Ik vind het heel moeilijk om een job te vinden die respect geeft en die ik echt graag doe.”

“Ik werkte op de beschutte werkplaats, maar daar bieden ze weinig afwisselend werk, ook al hadden ze dat bij de start van het contract beloofd.”

- **Informatie, juiste diensten kennen**

“De VDAB verwijst mij constant door naar GTB maar die sturen mij weer terug naar de VDAB. Zo lopen er afspraken fout en krijg ik het verwijt dat ik mijn afspraken niet nakom.”

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN

4.1.

De individuele werkzoekende wordt best **in zijn totaliteit begeleid** gedurende het ganse traject (van de zoektocht naar een job tot het behouden van een job). Begeleiding is best **op maat** en houdt rekening met de mogelijkheden en problemen (bv psychische problemen, kinderopvang, mobiliteit,...) van de werkzoekenden. Een **positieve benadering en aandacht voor waar mensen goed in zijn** in plaats van te focussen op problemen kunnen motiverend werken voor werkzoekenden. Tewerkstellingsmaatregelen zijn vaak van korte duur. **Uitstroom naar de reguliere arbeidsmarkt is verre van vanzelfsprekend** voor de moeilijk te plaatsen (zwakkere) doelgroep. We pleiten ervoor dat de stad Lier hierin nog meer investeert. Dit is noodzakelijk voor een succesvolle en duurzame tewerkstelling.

4.2.

De stad investeert de laatste jaren veel in aangepaste tewerkstelling om kansengroepen (bv. mensen zonder diploma) aan de slag te krijgen en zo de kans te bieden om ervaring op te doen. We pleiten ervoor dat de stad **blijft investeren in werkplekken “met speciale aandacht”** die mensen in dienst nemen en hen begeleiden.

4.3

Allerlei

- Kortere wachtlijsten voor sommige opleidingen van de VDAB
- Aandacht voor jongerenwerkloosheid
- Mogelijkheid creëren om gratis of goedkoop zijn rijbewijs te halen
- Praktische ondersteuning bij solliciteren (bv. vacatures doorsturen per sms)
- Sollicitatietraining (hoe pak ik een sollicitatiegesprek aan, zelfvertrouwen om te gaan solliciteren,...)
- Interimwerk aan banden leggen
- Aanpakken discriminatie op de arbeidsmarkt
- Meer informatie over rechten of diensten waar je terecht kan voor ondersteuning door bv de vakbond

5. Gezondheid

SITUATIE EN PROBLEMEN

Er is een gezondheidskloof tussen mensen in armoede en mensen die niet in armoede leven. Ook in Lier zien we dat mensen in armoede veel gezondheidsproblemen hebben en moeilijk(er) toegang hebben tot de gezondheidszorg.

- **Derdebetalersregeling**

- **Sommige bevrageden kennen de derdebetalersregeling niet**

“Ik ken het OMNIO-statuut en de derdebetalersregeling niet. Voor elke situatie zou een diagram moeten zijn waarin je vindt waar je recht op hebt en waar je naartoe moet. “

- **Of weten niet of hun huisarts dit toepast**

“Derdebetalersregeling: ik kom ervoor in aanmerking maar mijn dokter past dit niet toe. Denk ik.”

“Ik kom in aanmerking voor de derdebetalersregeling maar ik weet niet of mijn huisarts dit toepast.”

- **Niet alle huisartsen passen de derdebetalersregeling toe (bv de niet-geconventioneerde huisartsen zijn niet verplicht de derdebetalersregeling toe te passen! Voor veel patiënten is het moeilijk om te weten of een huisarts al dan niet geconventioneerd is.)**

“Heel moeilijk om een huisarts te vinden die met de derdebetalersregeling werkt. Mijn huisarts past dit niet toe omdat het te ingewikkeld is.”

- **Kennis over het aanbod**

“Er is een wir war aan diensten. Soms is het moeilijk om de juiste mensen op de juiste plaats te pakken te krijgen.”

- **Armoede en geestelijke gezondheid**

Verschillende oorzaken van armoede zijn ook risicofactoren voor een slechte geestelijke gezondheid (bv. financiële problemen, werkloosheid, slechte huisvesting, er alleen voor staan...).

“Als je geen werk hebt, word je depressief. Je hebt geen geld en je komt niet toe. Daardoor begin ik mij minderwaardig te voelen. Ik voel mij uitgesloten.”

- **Ontoereikend aanbod in de geestelijke gezondheidszorg.**

Voor ambulante betaalbare psychische hulp zijn er lange wachtlijsten. Een verblijf in een psychiatrisch ziekenhuis betekent voor veel mensen met een laag inkomen financiële problemen.

“Mijn zoon met autisme is snel doorverwezen door het CLB naar een ziekenhuis in Antwerpen. Daar is er echter een wachtlijst voor de nodige onderzoeken van een jaar. Daardoor moest de moeder een jaar wachten om aangepaste medicatie aan haar zoon te geven. “

- **Houding zorgverstekkers**

“Patiënten worden als een nummer in de wachtkamer gezien”

- **Financiële problemen**

“Ik stel soms gezondheidszorgen uit. Ik vraag niet graag geld aan het OCMW. Ik zal mezelf wel genezen met een bruistablet.”

- **Allerlei**

o **Financieel**

- **Dure onderzoeken, testen; sommige behandelingen worden niet of slechts gedeeltelijk terugbetaald.**
- **Hoge ziekenhuisrekeningen**

o **Zorgverstrekking**

- **Specialisten die niet luisteren, patiënt niet serieus nemen**
- **Foutieve diagnoses**
- **Geestelijke gezondheidszorg: luisteren naar familieleden van mensen met psychische problemen en hen ondersteunen**

“Invaliditeit en geestelijke gezondheid van familieleden. Daardoor heb ik zelf niet altijd een gemakkelijk leven. Begeleiding zoeken zou een oplossing kunnen zijn.”

o **Informatie en ondersteuning in het in orde maken van administratieve dingen**

- **Waar naartoe als je financiële problemen hebt ivm gezondheidszorg**
- **Waarop heb je recht bv bij invaliditeit**

“Als patiënt te maken krijgt met beperkingen automatisch rechten laten toekennen of de patiënt hierbij goed ondersteunen om dit in orde te brengen.”

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN

We verwachten dat de stad Lier in het kader van het lokaal sociaal beleid een trekkersrol opneemt in het stimuleren van de toegankelijkheid van de gezondheidszorg voor maatschappelijk kwetsbare groepen. Dit o.a. door:

5.1

Het informeren van mensen over het **OMNIO-statuut** waardoor mensen met een laag inkomen kunnen genieten van een aantal kortingen (verhoogde terugbetaling in gezondheidszorg, derdebetalersregeling, goedkopere medicatie, openbaar vervoer, GOMOR-pas in Lier...). Het OMNIO-statuut wordt immers niet automatisch toegekend, mensen die hier recht op hebben moeten het zelf aanvragen.

5.2

Het **stimuleren van de toepassing van de derdebetalersregeling** door zorgverstrekkers: huisartsen, maar ook kinesisten, tandartsen... Dit door zorgverstrekkers te sensibiliseren en te motiveren. Het is ook belangrijk om de mensen die hiervoor in aanmerking komen te informeren.

5.3

Gezondheidsproblemen bevatten vaak veel welzijnscomponenten en omgekeerd. Wederzijdse kennis en samenwerking bevordert de gezondheid en het welzijn van mensen (in armoede). Het lokaal sociaal beleid moet een rol spelen in het **vergroten** van de **wederzijdse kennis** waardoor er een betere samenwerking tussen beide sectoren kan zijn.

5.4

We pleiten ervoor dat de stad samen met alle gezondheidspartners (zeker ook de LOGO's) **laagdrempelige ziektepreventie en gezondheids promotie stimuleert** (bv. campagnes rond betaalbare gezonde voeding en beweging).

5.5

Sinds september 2012 is er een **wijkgezondheidscentrum** in Lier dat dankzij het forfaitaire systeem laagdrempelige eerstelijnsgezondheidszorg (huisarts, verpleegkunde, maatschappelijk werk, geestelijke gezondheidszorg en preventie) biedt. Het wijkgezondheidscentrum kan vanuit zijn deskundigheid ism de stad of het OCMW initiatieven ontwikkelen in het kader van een meer toegankelijke gezondheidszorg of gezondheids promotie (bv. gezonde voeding, beweging, geestelijke gezondheid...). En dit naar een bredere groep dan enkel de eigen patiënten. Dit kan bv in het kader van projectoproepen van de Vlaamse overheid of andere subsidiegevers

5.6

De Lierse OCMW-raad keurde in 2012 een lokaal actieplan **geestelijke gezondheid** goed. Er zijn nog stappen te zetten in de uitvoering hiervan. We vragen dat de stad Lier initiatieven als Psychiatrische Thuiszorg, Buddywerking, het lokale aanbod van het Centrum Geestelijke Gezondheid ... (financieel) mee ondersteunt en hiervoor de nodige omkadering (ook bekendmaking) voorziet.

6. Opvoeding en onderwijs

“Opgroeien in armoede, in een onveilige woning, uitgesloten van sociale contacten, in de voortdurende stress omwille van een kluwen van problemen, beperkte onderwijskansen, ... laat blijvende littekens na. “

“Meer ondersteuning bij hoe omgaan met pubers. Bv een groepje ouders die samenkomen en hun ervaringen met pubergedrag en hoe zij ermee omgaan kunnen delen. Of informatie over pubergedrag. Hoe op bepaalde dingen reageren? Iets preventiefs. Als je uit een gebroken nets komt, heb je niet altijd een voorbeeld gehad. Er zou een dienst moeten zijn die informatie geeft over hoe je moet omgaan met geweld, frustraties, verdriet, ...”

Kinderen opvoeden terwijl je in armoede leeft, is geen sinecure. We merken dat kinderen en jongeren uit gezinnen in armoede uit de boot vallen. Schoolmoeheid, zonder diploma de schoolbanken verlaten, ... zijn vaak de gevolgen. Dit beperkt hun kansen op de arbeidsmarkt en ook hun verdere perspectieven op maatschappelijke participatie.

SITUATIE EN PROBLEMEN

ONDERWIJS

- **Pesten op school**

“Ik wou gewoon liever thuis blijven want op school werd ik vaak gepest. (18 jaar)”

“Ik heb problemen op school: pesten, andere kledij, je voelt een rangenverschil, financiële problemen, ...”

- **taalproblemen**

“Mijn dochter heeft nog problemen met de Nederlandse taal. Ze werd wel doorverwezen naar het CLB.”

“Als de kinderen brieven mee krijgen van school is het soms moeilijk om deze te begrijpen omdat mijn Nederlands nog niet zo goed is. “

- **Schoolkosten**

“De school veroordeelt mensen om hun financiële thuissituatie.”

“Er is verschil naargelang welke school je kind gaat en vaak merk je dat diegene die "duurder" is, een betere school is.”

- **Kinderen met gedragsproblemen op school**

“De school weet niet goed om te gaan met kinderen met autisme. Volgens het Centrum voor Leerlingen Begeleiding (CLB) is mijn zoon zijn IQ te hoog om GON (Geïntegreerd Onderwijs) te krijgen. Hij zou naar het internaat moeten gaan voor meer structuur.”

- **Communicatie ouders – school, ouders – CLB**

"Op de school van mijn kinderen zijn geen oudercontacten meer op het einde van het schooljaar, tenzij het slechte resultaten en/of gedrag waren."

"De scholen koppelen niet veel informatie terug. Leerkrachten spreken je niet aan uitgezonderd op een oudercontact of als je zelf een vraag hebt. "

"Scholen bijzonder onderwijs zitten vol in Lier. Mijn dochter moet naar Heist-op-den-Berg naar school. Die verbinding is heel slecht. Vanaf het station moet je nog 20 minuten wandelen en als ouder is dat lastig als je naar school moet komen."

- **Kennis over het onderwijssysteem**

"Als vluchteling krijg je maar weinig info over hoe het nu verder moet met de kinderen (school, opvang,...)"

OPVOEDING

- Bevraagden benoemen **allerlei problemen** in verband met opvoeding pubergedrag, jaloezie onder de kinderen onderling, slaapproblemen, eetproblemen, autisme, kinderen met vragen naar aanleiding van de echtscheiding van hun ouders...

"Vroeger was het moeilijker als alleenstaande ouder. Toen ik pas in België was begrepen mijn kinderen nog niet veel. Ze waren nog heel jong. Nu zijn ze ouder en kunnen ze meer begrijpen."

- **Kinderopvang**

"Kinderopvang heeft te lange wachtlijsten. Toen ik 5 maand zwanger was heb ik mij ingeschreven en toen mijn dochter 8 maand was, kon ze ernaar toe gaan."

- Problemen bij **(jeugd)hulpverlening:**

- o **Wachtlijsten** bij geschikte hulpverlening (bv bij het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG))

"Mijn dochter had ernstige problemen. Ze had eigenlijk dringend hulp nodig. Ik heb bijna twee jaar moeten wachten vooraleer ze bij het CGG terecht kon."

- o **Moeilijke relatie met diensten bijzondere jeugdzorg**, ouders hebben het gevoel dat ze door diensten aan de kant gezet worden als ouder

"Vroeger had ik problemen bij de opvoeding van mijn kinderen. Ik had teveel hulpverleners die allemaal iets anders wilden (rechtbank, CLB, school, OCMW, thuisbegeleiding...). Op den duur heb je het gevoel dat ze uw moederrechten afnemen."

CONCLUSIES EN BELEIDSAANBEVELINGEN

6.1

We pleiten ervoor dat de stad Lier werk maakt van een **flankerend onderwijsbeleid**. Concreet kan de stad toezien op begeleiding bij de studiekeuze. Al te veel maatschappelijk kwetsbare leerlingen worden te snel doorverwezen naar de beroepsrichtingen of naar het bijzonder onderwijs. Daarnaast kan de stad (vormings) initiatieven nemen om de kennis over de leefwereld van maatschappelijk

kwetsbare groepen uit Lier te vergroten. Dit zal de verbinding tussen de leerkracht en de leerlingen verbeteren.

6.2

We pleiten ervoor dat de stad Lier, via het onderwijsopbouwwerk en de verenigingen waar armen het woord nemen, werk maakt van **participatie en communicatie van ouders van maatschappelijk kwetsbare leerlingen aan het onderwijs**. Samen kunnen de belangrijkste struikelblokken op weg naar een diploma aangepakt worden (financiële en andere).

Naast deze participatieve functie kan het onderwijsopbouwwerk ook fungeren als **onderwijspunt** dat ouders en leerlingen wegwijs maakt in de bestaande lokale of bovenlokale voorzieningen op het vlak van onderwijs (zoals studietoelagen, welzijnspartners, en financiële begeleiding of ondersteuning), kinderopvang en gezinsondersteuning. We pleiten ervoor dat dit onderwijspunt nauw samenwerkt met de CLB's in de stad Lier.

6.3.

We pleiten ervoor dat de stad Lier het Centrum voor Basiseducatie Open School in staat stelt om meer Nederlandse lessen te organiseren zodat **iedereen die dit wil, ook mensen zonder papieren, Nederlandse les kan volgen**. Kinderen van mensen zonder papieren hebben wel recht op onderwijs, hun ouders kunnen vaak echter niet communiceren met de school omwille van taalproblemen.

6.4

Het reguliere aanbod voor kinderen en jongeren in Lier moet toegankelijk zijn voor kinderen en jongeren uit gezinnen die in armoede leven.

Daarnaast willen we dat de stad Lier blijft investeren in **jeugdwelzijnswerk** voor +12-jarigen (De Samenhang) en gaat investeren in jeugdwelzijnswerk voor kinderen onder de twaalf jaar in Lier. Hier kunnen kinderen een laagdrempelig vrijetijdsaanbod vinden dat rekening houdt met de situatie van kinderen en gezinnen in armoede. Wanneer ouders bij de begeleiders van het jeugdwelzijnswerk een vertrouwenspersoon vinden kan die ook een aanspreekpunt zijn voor opvoedingsvragen en vinden ze hier ook opvoedingsondersteuning.

6.5

Allerlei

- een beleid in verband met **pesten** op school
- een laagdrempelige **plaats waar je zonder angst voor consequenties terecht kan voor opvoedingsondersteuning en advies**.
- **psychologische begeleiding (bv CGG) vlotter toegankelijk maken**

7. Participatie

SITUATIE EN PROBLEMEN

Een aantal bevrageden verwezen naar de organisatie of dienst waarin ze komen (bv Ons Gedacht, Samenlevingsopbouw, Sociaal Restaurant, D' Amandelboom, De Rosmolen,...) als plek waar ze hun ideeën en signalen kwijt kunnen.

Voor de meeste bevrageden is participatie en inspraak in het lokaal sociaal beleid een "ver van mijn bed-show". De meeste bevrageden hebben niet het idee dat er interesse is in hun ideeën en hun voorstellen. Mensen hebben ook weinig weet van inspraakmogelijkheden bij het beleid.

"Ik heb veel ideeën maar kan ze niet kwijt. Ze luisteren niet. Ze interesseren zich er niet in."

"Ik heb het gevoel dat ze niet luisteren naar ons. Of niet echt luisteren."

BELEIDSAANBEVELINGEN

7.1

Een goed (sociaal) beleid vereist **participatie van mensen in armoede aan het lokaal sociaal beleid**: mensen in armoede signaleren de problemen, analyseren mee de oorzaken van de problemen en denken mee over de oplossingsvoorstellen. En dit als gelijkwaardige gesprekspartners.

Participatiemomenten in het kader van het lokaal sociaal beleid moeten ook leiden tot concrete **resultaten** en veranderingen. Een degelijke terugkoppeling van wat er gebeurt is na een participatie-initiatief zorgt voor motivatie om nadien aan nieuwe participatie-initiatieven deel te nemen.

Ook **derden** (straathoekwerk, sociaal restaurant, basiseducatie,...) moeten door het lokaal beleid beschouwd worden als volwaardige gesprekspartners. Dit wil zeggen dat ook zij betrokken moeten zijn bij de ontwikkeling van het lokaal sociaal beleid.

7.2

Bij belangrijke beslissingen vragen wij een **armoedetoets**. Beleidsmakers zijn vaak niet op de hoogte van de gevolgen die beslissingen hebben op het leven van mensen in armoede. Door participatief te werken ontstaan er oplossingen die meer rekening houden met de leefsituatie van mensen in armoede. Een armoedetoets moet reeds gebeuren in de voorbereidende fase van nieuwe regelgeving. Dus betrokkenheid van in het begin!

BEDANKT!

Tot slot nog een woord van dank ...

aan de collega's van het Liers welzijnswerk die hiervoor tijd maakten en een stuk van hun kostbare werktijd hierin in investeerden. Dus bedankt aan het Straathoekwerk, Samenlevingsopbouw / Ons Gedacht, Dienstencentrum De Rosmolen, De Samenhang, het OCMW van Lier, het team sociaal beleid van Lier en Sociaal Restaurant/sociale kruidenier vzw Goed Gevoel.

aan de 77 mensen die, zonder de garantie dat het hen persoonlijk iets oplevert, inkiijk gaven in de problemen die zij dagdagelijks ondervinden en hun visie en ideeën op mogelijke oplossingen. Bedankt voor jullie tijd, vertrouwen en inzichten!

aan de deelnemers aan Ons Gedacht / Samenlevingsopbouw om op de Ons Gedacht-vergadering mee te denken over hoe we deze bevraging best konden organiseren, over welke vragen we best konden stellen en feedback te geven bij terugkoppeling van een aantal vaststellingen.

en aan die beleidsmakers van Lier die belang hechten aan de stem van maatschappelijk kwetsbare groepen en oprecht werk proberen te maken van onze beleidsvoorstellen.

BIJLAGE: vragenlijst

Wij vragen...

uw gedacht over een sociaal beleid in Lier



ALGEMEEN

Datum bevraging: .../.../.....

Waar:

Door:

Man / Vrouw (schrappen wat niet past)

Leeftijd bevrage:

MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING



Wie helpt jou?

- Naar waar (max. 3) ga je in eerste instantie als je hulp bij problemen zoekt? Waarom?

1)

Omdat:

.....
.....
.....

2)

Omdat:

.....
.....
.....

3)

Omdat:

.....
.....
.....

- Naar waar ga je zeker niet als je problemen hebt (max 3)? Waarom niet?

1)

Omdat:

.....
.....
.....

2)

Omdat:

.....
.....
.....

3)

Omdat:

.....
.....
.....

1. Ga je naar het OCMW of ben je ooit al naar het OCMW geweest?

- ik ga nu op het moment naar het OCMW *(ga naar vraag ...)*
- ik ben vroeger al naar het OCMW geweest *(ga naar vraag ...)*
- ik ben nog nooit naar het OCMW geweest *(ga naar vraag ...)*
- ik ben al van plan geweest om naar het OCMW te gaan, maar heb nog nooit de stap gezet *(ga naar vraag ...)*
- andere: *(ga naar vraag ...)*

2. Wie of wat heeft je over de streep getrokken om naar het OCMW te gaan?

-
.....
.....
- kennissen, vrienden, familie hadden positieve ervaringen met het OCMW
 - de nood was heel hoog, ik kon niet anders
 - er is iemand (.....) met mij meegegaan
 - die dienst bestaat, dus ik maak er gebruik van
 - andere:
-
.....

3. Wat maakt / maakte het moeilijk om bij het OCMW aan te kloppen?

-
.....
.....
- teveel administratie
 - ik kende het niet, wist niet goed wat het OCMW juist deed
 - ik durfde niet te gaan (omdat)
 - ik schaamde mij om mijn situatie
 - ik had geen vertrouwen in het OCMW
 - ik had in het verleden negatieve ervaringen met hulpverlening
 - ik wil mijn zaken zelf regelen, ik heb geen behoefte aan diensten
 - moeilijk bereikbaar
 - moeilijke taal hulpverleners

4. Ben je tevreden over de hulp / ondersteuning die het OCMW je geeft? (dubbel antwoorden mag)

- ja, waarom?
.....
.....
.....
- neen, waarom niet?
.....
.....
.....

**Ken je nog andere diensten waar je terecht kan voor hulp? Welke?
Ben je er al naartoe geweest?
Was je tevreden met de hulp?**

Dienst / organisatie	Al naartoe geweest	Nog niet naartoe geweest	Tevreden	Niet tevreden

Hoe word jij het liefst verder geholpen op een dienst?

- Ik wil dat ze mij informeren over alles waar ik recht op heb, ook al stel ik zelf de vraag niet.
- Ik verwacht alleen een antwoord op mijn vraag. Ik zal het zelf wel vragen als ik iets wil weten.
- Ik verwacht nog iets anders:

.....

Waarom kies je voor dit antwoord?

.....

Heb je zelf ideeën om de dienstverlening van het OCMW of andere diensten te verbeteren?

.....

(aanpassen infrastructuur bv meer privacy, houding medewerkers, betere informatie, ...)



KINDEREN: GEZIN EN ONDERWIJS

Ervaar jij problemen in verband met de school van je kinderen? Zijn er drempels die het naar school gaan van je kinderen moeilijk maken?

Neen

Ja, welke problemen?

.....
.....
.....
.....

Ervaar jij problemen in verband met de opvoeding van je kinderen?

Neen

Ja, welke problemen?

.....
.....
.....
.....

(schoolkosten, communicatie met de school, contact met het CLB, vragen rond de opvoeding van je kinderen, gedrag van je kinderen, er alleen voor staan bij de opvoeding van je kinderen...)

Wat zou jou kunnen helpen om die problemen op te lossen?

.....
.....
.....
.....

(voor hulp terecht kunnen bij een dienst, dingen die veranderen in mijn leven zelf bv hoger inkomen, huisvesting, werk vinden,..., praktische ondersteuning, informatie...)

Ken je de volgende diensten?

Dienst / organisatie	Al naartoe geweest	Nog niet naartoe geweest	Tevreden	Niet tevreden
Kind en Gezin				
Opvoedingswinkel				
CKG				
Kinderopvang				
CLB				

Bedenkingen bij deze vraag:

.....
.....
.....
.....

Voorstellen tot verbetering door stad, diensten, scholen

.....

.....

.....

.....

.....



CULTUUR EN VRIJE TIJD

Wat doe jij in je vrije tijd? Wat betekent vrije tijd voor jou?

.....
.....
.....

(sport, cultuur, georganiseerd of niet, op jezelf, thuis, sociaal restaurant, café,...)

Zijn er dingen die je in je vrije tijd zou willen doen maar die je uiteindelijk niet doet?

NEEN

JA, wat maakt dat je het niet doet? Financieel? Andere drempels?

.....
.....
.....
.....

(kostprijs, gebrek aan een sociaal netwerk om iets mee te ondernemen, gebrek aan informatie, ik durf niet, ik voel mij niet thuis tussen de andere mensen, ...)

Wat zou jou kunnen helpen om de dingen die je in je vrije tijd zou willen doen wel te kunnen doen?

.....
.....
.....
.....

(andere mensen kennen om samen iets te doen, korting op de prijs, meer informatie over wat je kan doen, ...)

Zijn er in Lier voldoende plekken waar je andere mensen kan ontmoeten?

NEEN

JA, Maak jij er gebruik van?

NEEN

JA

Welke?

.....
.....

Ken je de GOMOR-pas in Lier?

NEEN

JA

Wat vind je goed aan de GOMOR-pas?

.....
.....
.....

Wat zou je anders willen aan de GOMOR-pas?

.....
.....
.....
.....

organisaties	Al naartoe geweest	Nog niet naartoe geweest	Tevreden	Niet tevreden
cultuurcentrum				
bibliotheek				
sportclubs				
Sociaal restaurant				
dienstencentrum				

Bedenkingen bij deze vraag:

.....

.....

.....

.....

.....

Voorstellen tot verbetering door stad of diensten
--

.....

.....

.....



WERK

Ervaar jij problemen in verband met werken? Of heb je in het verleden problemen ervaren met werken?

Neen

Ja, welke problemen?

.....

(solliciteren, vinden van een vaste job, combinatie met gezin, kinderopvang, onvoldoende diploma's, te weinig ervaring, te onzeker om te solliciteren, andere problemen die het mij moeilijk maken om te werken, ...)

Wat zou jou kunnen helpen om die problemen op te lossen?

.....

(hulp bij solliciteren, opleiding, kinderopvang, vervoer, ...)

Ken je de volgende diensten?

Dienst / organisatie	Al naartoe geweest	Nog niet naartoe geweest	Tevreden	Niet tevreden
VDAB				
Vakbond				
Trajectbegeleiding OCMW				
MIVAS				

Bedenkingen bij deze vraag:

.....

Voorstellen tot verbetering door stad of diensten

.....



WONEN

Ervaar jij problemen in verband met wonen? Of heb je in het verleden problemen ervaren met wonen?

Neen

Ja, welke problemen?

.....

.....

.....

.....

(slechte woning, hoge huurprijs, lang op wachtlijst, hoge energierekeningen, ongezonde woning, ...)

Wat zou jou kunnen helpen om die problemen op te lossen?

.....

.....

.....

.....

(sociale woning toegewezen krijgen, hoger inkomen, eigenaar die herstellingen doet, ...)

Ken je de volgende diensten?

Dienst / organisatie	Al naartoe geweest	Nog niet naartoe geweest	Tevreden	Niet tevreden
Woonwijzer				
SVK (Sociaal Verhuurkantoor) De Woonkans				
Sociale Huisvestingsmaatschappij				
Dienst Woonbegeleiding OCMW				
Huurdersbond				
...				

Bedenkingen bij deze vraag:

.....

.....

.....

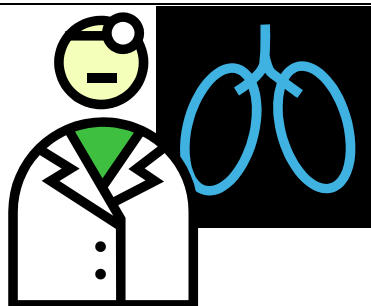
.....

Voorstellen tot verbetering door stad of diensten

.....

.....

GEZONDHEID



Ervaar jij problemen in verband met de toegang tot de gezondheidszorg? Of heb je in het verleden hiermee problemen ervaren?

- Neen
- Ja, welke problemen?

.....

.....

.....

.....

(niet weten naar waar ik moest, ik kon het niet betalen, wachtlijsten, bang om te gaan, ...)

Wat zou jou kunnen helpen om die problemen op te lossen?

.....

.....

.....

.....

(sociale woning toegewezen krijgen, hoger inkomen, eigenaar die herstellingen doet, ...)

Ken je de volgende diensten?

Dienst / organisatie / maatregelen	Al naartoe geweest	Nog niet naartoe geweest	Tevreden	Niet tevreden
Sociale dienst mutualiteit				
Sociale dienst ziekenhuis				
CGG				
wijkgezondheidscentrum				
...				

Ken je het OMNIO-statuu??

- NEEN
- JA

- ik kom ervoor in aanmerking en heb het aangevraagd
- ik kom ervoor in aanmerking maar heb het nog niet aangevraagd
- ik kom er niet voor in aanmerking

Ken je het derdebetalersregeling?

- NEEN
- JA

- ik kom ervoor in aanmerking en mijn dokter past dit toe
- ik kom ervoor in aanmerking maar mijn dokter past dit niet toe
- Waarom?
- ik kom er niet voor in aanmerking

Voorstellen tot verbetering bij de stad of diensten

.....
.....
.....
.....
.....

INFORMATIE – PARTICIPATIE



Heb je het gevoel dat je je mening /ideeën op één of andere manier kwijt kan in Lier?

.....
.....
.....

Heb je weet van initiatieven die de stad neem om burgers te betrekken bij het beleid?

.....
.....
.....

inspraakvergadering

...

Hoe wil je geïnformeerd worden over initiatieven die er in Lier bestaan?

.....
.....
.....

folder

website

1 centraal infopunt bij de stad Lier

informatievergadering

centraal telefoonnummer

...

Voorstellen tot verbetering bij de stad of diensten

.....
.....
.....
.....