



Toegankelijke dienstverlening: vijf tips

Onduidelijke bewegwijzering naar loketten of een norse behandeling door een loketbediende of hulpverlener heeft een negatieve impact op het imago van het bestuur en in het verlengde daarvan ook op de lokale beleidsmakers. Toch worstelen veel besturen met een gepaste dienstverlening aan kansarmen of burgers van allochtone herkomst.

LUCY VEREERTBRUGGHEN

Het Hoger Instituut voor de Arbeid (HIVA) inventariseerde diverse drempels die kansarmen of etnisch-culturele minderheden kunnen ervaren wanneer ze een beroep doen op hulp- en dienstverlening. Deze uitgebreide studie van de welzijnssector formuleert een rist aanbevelingen die nuttig zijn voor andere vormen van dienstverlening. Het merendeel van de aanbevelingen is trouwens gunstig voor alle gebruikers van de dienstverlening, ongeacht hun herkomst.

1 Maak het aanbod van de dienstverlening overzichtelijk

Het uitgebreide aanbod van de dienst- en hulpverlening in Vlaanderen heeft een keerzijde. Burgers lopen verloren in de doolhof van voorzieningen en krijgen het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Vooral mensen uit de kansengroepen weten hierdoor niet altijd welke diensten er bestaan, waarvoor ze er recht kunnen en waarop ze recht hebben.

Het bundelen van verschillende diensten op een locatie, zoals in het sociale huis, neemt drempels weg voor alle burgers. Op een gelijkaardige manier kan een centraal aanspreekpunt mensen wegwijs maken in de dienstverlening. In Gent kunnen hulpvragers met uiteenlopende vragen terecht bij het Contactpunt Integratie. Het werd in 2006 opgericht en wil in het kader van een inclusief beleid de diversiteit binnen de reguliere en gespecialiseerde diensten en hulpverlening in Gent verhogen. Waar welzijnsorganisaties vroeger een beroep konden doen op de sociale dienst van de Integratiedienst, wordt nu andersom gewerkt: het Contactpunt Integratie verwijst de hulpvragers door naar het reguliere welzijnsaanbod. Daarnaast is er een samenwerking met de Tolk- en Vertaalservice Gent (TVGent) voor de vertaling van officiële documenten. Het Contactpunt organiseert ook een tolkenpool voor de dienst Burgerzaken. Ten slotte organiseert het Contactpunt Integratie ook de

doorverwijzing van nieuwkomers naar het Gentse Onthaalbureau Kom-pas. Mensen uit kwetsbare groepen stoten nog op andere drempels die te maken hebben met de voorzieningen zelf. Denk aan ingewikkelde formulieren, lange wachtlijsten of de kostprijs van een dienst.

2 Zet in op aangepaste communicatiemiddelen
Het aanbod overzichtelijk maken betekent ook communicatiestrategieën inzetten die rekening houden met de taalvaardigheid van kwetsbare groepen. Helder en eenvoudig Nederlands in informatiefolders en aan loketten is in het voordeel van mensen die een taalbarrière ervaren, maar ook slechthorenden, senioren en laaggeschoolden hebben hier baat bij. Soms is het nuttig folders te verstrekken in een andere taal. Normaal gezien moet de overheid in haar relaties met inwoners van het homogeen Nederlandse taalgebied Nederlands gebruiken. Uitzonderlijk staan de instanties die toezicht houden op de naleving van de taalwetgeving toe dat er daarnaast ook andere talen worden gebruikt. Zo mag de Vlaamse overheid een brochure verspreiden in het Nederlands en vier andere talen om buitenlanders welkom te heten. Ook de Vlaamse instellingen in Brussel verspreiden geregeld publicaties in verschillende talen om anderstaligen bij

Niet alleen allochtone burgers, ook slechthorenden, senioren en laaggeschoolden hebben baat bij aangepaste communicatiemiddelen.

projecten of evenementen te betrekken. De voorwaarden voor het verspreiden van dergelijke vertaalde informatie zijn echter strikt. Daarom kan de lokale overheid vooraf advies inwinnen bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Meer informatie hierover vindt u bij het Steunpunt Taalwetwijzer van de Vlaamse overheid.

Verlaat platgetreden communicatiepaden

Naast de aangepaste communicatiemiddelen is het belangrijk maximaal in te spelen op de communicatiekanalen die door de kansengroepen gebruikt worden. Schakel wijkgezondheidscentra, het Centrum voor Basiseducatie of het buurthuis in om folders of posters te verspreiden.

Om allochtonen te bereiken is samenwerken met de moskeevereniging een veel over het hoofd geziene mogelijkheid. De moskee is in de ogen van veel autochtonen nog te vaak een schimmige of ronduit bedreigende vzw. Dikwijls is het behalve een plek voor religieuze bezinning ook een ontmoetingscentrum, er vinden ook lessen Arabisch of godsdienst plaats en mensen kunnen er terecht voor (informele) dienstverlening. Voor besturen is het belangrijk contact met plaatselijke moskeeverenigingen te onderhouden. Zo bouwde het Leuvense stadsbestuur een goede samenwerking uit met moskee Al Ihsaan. Door deze moskee te erkennen, te ondersteunen en werkingsmiddelen te geven, verplichten zowel de Vlaamse overheid, de provincie als de stad het moskeebestuur te professionaliseren en openheid na te streven. Zo is de stad op de hoogte van het beheer en van de activiteiten die er plaatsvinden. Bovendien hebben er in de moskee nu ook debatten plaats die openstaan voor elke Leuvenaar en werkt het moskeebestuur mee aan het verspreiden van nuttige informatie van stadsdiensten onder hun leden.

Bestrijd drempels en vooroordelen bij cliënten
Cliënten hebben soms vooroordelen of weerstanden die ertoe leiden dat ze de stap

naar een dienst niet of erg laat zetten. Bij nieuwkomers of oudere allochtonen kan een gebrekkige kennis van het Nederlands een belemmering zijn om die eerste stap te zetten. Maar ook autochtone kansarmen struikelen over het woordgebruik van de bediende, zeker bij medische termen of vakjargon.

Om anderstalige cliënten goed te informeren kan er gewerkt worden met de tolkentelefoon. De Vlaamse tolkentelefoon Babel is de Europese koploper op het vlak van sociale tolkdienstverlening. Wanneer een anderstalige zich op het gemeentehuis aanmeldt bij bijvoorbeeld de dienst bevolking, kan de bediende de tolkentelefoon in Brussel bellen. Die verbindt dan de juiste tolk door, die telefonisch tolkt tussen de bediende en de anderstalige.

Werken aan taboes of vooroordelen is een pak moeilijker, maar het is belangrijk. Schaamte verhindert soms dat autochtonen en allochtonen het OCMW of Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg binnenstappen. Rondtrekkende bevolkingsgroepen zoals de autochtone voyageurs of Rom-bevolking hebben dan weer een diep wantrouwen tegenover de overheid, wat leidt tot een overlevingscultuur die de stap naar de formele hulpverlening sterk bemoeilijkt. Ze geven de voorkeur aan het informele circuit en gaan te rade bij lotgenoten. Hulpverleners stellen ook vast dat er bij (allochtone) ouderen een taboe is in verband met relationele of psychologische problemen.

Verscheidene besturen werken met toeleiders om deze drempels aan te pakken. In Halle en Antwerpen worden mensen van allochtone herkomst opgeleid om het aanbod van de dienstverlening bekend te maken bij de allochtone bevolking. 'Sociaal adviseurs', het Antwerpse Tuppercarproject, brengt de informatie tot in de huiskamer van allochtone gezinnen. Zes vrijwilligers bereikten 250 mensen in een halfjaar. In Halle is het project toeleiders een tewerkstellingsproject. OCMW-clieuten worden opgeleid om nieuwkomers en allochtonen naar allerhande dienstverlenende instanties toe te leiden. Mensen vinden zo hun weg in het aanbod voor

cultuur, jeugd en sport, maar maken evengoed kennis met taalopleidingen, het CAW of de onthaalbureaus.

Vermijd kortsluitingen in de relatie cliënt-bediende

Een taalbarrière maar ook culturele verschillen kunnen misverstanden en hoogoplopende irritatie veroorzaken.

Steeds meer OCMW's schakelen sociaal tolken in om misverstanden uit de weg te ruimen. Sociaal tolken zorgt voor een sterke verbetering van de dienstverlening omdat onvolledige of gekleurde vertalingen erdoor worden vermeden. Dit komt voor bij het tolken door familieleden of vrienden, net als misverstanden die veroorzaakt worden door een gesprek in slecht Engels of Frans.

Ook culturele verschillen kunnen tot onduidelijkheden leiden. Allochtonen hebben soms andere verwachtingen over de dienst- of hulpverlening. Westerse hulpen dienstverlening verloopt via een louter functionele of zakelijke relatie. In andere culturen is ook het sociale aspect erg belangrijk. Dit kan zich uiten in het samen koffie of thee drinken voordat een probleem ter sprake komt. Maar ook bedienden of hulpverleners kijken soms door een gekleurde bril naar cliënten. Ze vertrekken vaak onbewust vanuit de eigen (veelal) middenklasse-achtergrond, wat leidt tot vooroordelen of tot een gebrek aan inlevingsvermogen in de leefwereld van de cliënt. Zowel allochtonen als autochtone kansarmen vermelden dit in het HIVA-onderzoek. Het gevoel van onheuse bejegening of daadwerkelijke discriminatie doet de cliënt dan ook dikwijls afhaken.

Leren omgaan met culturele verschillen is dan ook nuttig voor elke medewerker die met burgers in contact komt.

Lucy Vereertbrugghen is VVSG-projectmedewerker etnisch-culturele diversiteit

Leen Sannen, Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden, HIVA 2003

Harelbeke, 19 en 21 oktober | Leuven, 26 en 28 oktober

Basiscursus Interculturele Communicatie voor medewerkers van OCMW's en LOI's.

Gunilla De Graef, trainer-consultant bij Cimic-KHMechelen – Centrum voor Intercultureel Management en Internationale Communicatie, is de begeleider van deze VVSG-opleiding. Meer informatie: www.vvsg.be