



Drempels verlagen van lokale dienstverlening

Colofon

Samenstelling
Joke Vanreppelen,
stafmedewerker Lokaal Sociaal Beleid

Vormgeving
Monika Van den Brande,
communicatiedienst VVSG

Verantwoordelijke uitgever
Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw
Mieck Vos
Paviljoenstraat 9
1030 Brussel
T 02 211 55 00
www.vvsg.be

Januari 2018

Inhoud

Woord vooraf van OCMW Kalmthout	5
Leeswijzer	7
Het Welzijnshuis van Waregem	8
Het Huis van het Kind Eeklo	10
De participatiegroep van OCMW Kalmthout	12
Het Sociaal Huis van Sint-Amands	14
Het Welzijnsونهاال van OCMW en CAW Turnhout	16
De kinderadviseur van OCMW Turnhout	18
Het Sociaal Huis van Oostende	20
De kinderopvangcheques van stad Genk	24
Kinderopvang Hopsassa van gemeente en OCMW Asse	28
De stadsspelen van [EW32] in Gent	30
Nawoord van het Netwerk tegen Armoede	32
Aan de slag	34



Woord vooraf

Hoewel toegankelijkheid geen nieuw begrip is bij de ontwikkeling van lokale dienstverlening, is de betekenis ervan danig geëvolueerd. De lokale besturen hebben als meest nabije aanspreekpunt voor dienstverlening veel aandacht besteed aan het verhogen van hun bereikbaarheid en toegankelijkheid.

Toch ervaren burgers en voornamelijk maatschappelijk kwetsbare doelgroepen dat niet altijd zo. De instrumenten die lokale overheden hebben ontwikkeld blijken onvoldoende om toegankelijkheid voor iedereen te garanderen. Er is niet één succesformule. Initiatieven slagen enkel als ze worden ontwikkeld op maat van en in dialoog met de mensen waarvoor ze zijn bedoeld. Het lokaal bestuur moet hiervoor een vertrouwensrelatie opbouwen met de mensen die het wil bereiken, maar die momenteel geen toegang vinden tot de dienstverlening. Dit doen we door hen actief te benaderen, écht te luisteren, midden in de leefwereld van de mensen zelf en door oprechte inspraak te garanderen.

Dat is de rode draad in alle initiatieven die in deze brochure worden voorgesteld. Door outreachend te werken versterken we de netwerken van de mensen zelf. We verrijken tegelijk ook de netwerken van de lokale besturen. Zo ontstaat verbinding. De vraag daarbij is waar in het beleidsproces toegankelijkheid ontstaat. Is toegankelijkheid een zaak van toegankelijke brochures, websites en openingsuren of ontstaat toegankelijke dienstverlening veel eerder in het beleidsproces, bij het uitwerken van de beleidsdoelstellingen van het lokaal bestuur? In het laatste geval kan men spreken van 'samen beleid maken' en houdt het lokaal bestuur effectief rekening met de voorkeuren en verwachtingen van burgers en kwetsbare groepen. Om te komen tot volwaardige maatschappelijke integratie en participatie voor iedereen, moet het lokaal bestuur zichzelf (aanpak, structuren, doelstellingen, ...) in vraag durven stellen. Deze basishouding is essentieel in de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting.

Voor u liggen tien sterke praktijken die de toegankelijkheid van dienstverlening verhogen. Ik wens u veel leesplezier, inspiratie en zin om aan de slag te gaan met deze belangrijke uitdaging, want **wat baat kwaliteitsvolle dienstverlening als we niet kunnen bereiken voor wie ze is bedoeld?**

Greet Buysen
OCMW-secretaris Kalmthout



Leeswijzer

Hoe breng je de dienst- en hulpverlening bij burgers die er het meest behoefte aan hebben? Deze inspiratiebundel schuift tien lokale praktijken naar voren die inzetten op toegankelijke dienstverlening. Met deze voorbeelden wil de VVSG lokale besturen inspireren de meest kwetsbare burgers te bereiken. Tijdens de [Trefdag 2017](#), Trefzeker de toekomst maken, wisselden collega-besturen concrete tips uit over wat werkt en niet. De sfeer opsnuiven kan je met dit [filmpje](#). We hangen de praktijkverhalen op aan vier vragen:

1 DOELSTELLINGEN

Op welke vragen en behoeften van kwetsbare inwoners biedt het initiatief een antwoord?

2 BEREIK

Wie bereik je wel of niet met dit initiatief en hoe komt dat? Welke inspanningen heb je hiervoor gedaan of plan je in de toekomst?

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

Wat is het meest positieve effect van dit initiatief? Zijn er positieve, onverwachte neveneffecten?

4 HINDERNISSEN

Welke hindernissen heb je overwonnen bij de ontwikkeling van dit initiatief? Welke tips geef je mee aan collega-besturen die een gelijksoortig initiatief opstarten?

Deze inspiratiebundel is een digitaal document met hyperlinks in de tekst. Meer voorbeelden vind je in de [VVSG-praktijkenbank](#). Heb je zelf een interessant initiatief? Laat het ons weten!

Joke Vanreppelen, stafmedewerker lokaal sociaal beleid VVSG
 E joke.vanreppelen@vvsg.be
 T 02 211 56 28
 Volg op twitter [@vvsg](https://twitter.com/vvsg)

Het Welzijnshuis

Het Welzijnshuis bundelt alle welzijnsvragen en biedt zitdagen aan externe partners.

Bruno De Backer, secretaris welzijnshuis.

Bekijk de [website](#) van Het Welzijnshuis en de [whiteboard animatie](#).

1 DOELSTELLINGEN

- Alle welzijnsvragen en aanvragen in Waregem bundelen op één locatie.
- Een laagdrempelig onthaal vormen dankzij een nieuwe huisstijl, een whiteboard animatie, een campagne op de regionale televisie, een opendeurdag...
- Expertise van stad en OCMW verenigen door de vroegere stadsdienst Welzijn, de Sociale Dienst en het Thuiszorgloket van het OCMW fysiek samen te brengen.
- De loketmedewerkers breder zicht bieden op welzijnsproducten om algemene basisinfo te kunnen geven over alle welzijnsvragen.
- Loketten en zitdagen aanbieden aan externe partners zoals de woonclub, dyzo (vzw die ondernemers in moeilijkheden wil versterken), de pensioendienst...
- Het idee is een winkelconcept waar burgers vlot binnen en buiten lopen met een toegankelijke dienstverlening.
- Een brede mix genereren van welzijnsklanten.
- Kennisclusters opzetten binnen de interne werking.

2 BEREIK

We bereiken een breder publiek met meer diverse vragen aan het onthaal. Dit is gekoppeld aan een uitstekende ligging in het centrum met een stadsvernieuwingproject en parking. Momenteel bereiken we niet de onthaaldoelgroep van het CAW. In de toekomst brengen we ook het beleidsdomein 'Integratie en Inburgering' in het Welzijnshuis

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

Positieve effecten van het Welzijnshuis zijn de verbreding van welzijn, de lage drempel om binnen te stappen en meer doorverwijzingen allerhande.

4 HINDERNISSEN

- Medewerkers (en cultuur) samenbrengen van verschillende diensten en afdelingen is een groeiproces. Neem je tijd.
- Zet een projectstructuur op die bevoegdheid heeft om acties te realiseren.
- Heb voldoende aandacht voor de communicatie doorheen volledige duur van het proces.
- Kader het Welzijnshuis breed zowel in naamgeving, huisstijl voor de externe communicatie als via een campagne voor de bekendmaking aan het brede publiek.
- Voorzie in toekomstopties zoals het Geïntegreerd Breed Onthaal, toevoeging van andere beleidsdomeinen zoals Integratie en Inburgering...
- Teken processen uit met een klantenbril op.
- IT is een belangrijke schakel.



Het Huis van het Kind

Het Huis van het Kind ondersteunt gezinnen met opvoedingsvragen en organiseert gezondheidspromotie en ontmoeting.

[Koen Geirnaert](#), coördinator lokaal sociaal beleid

Meer info over [Huis van het Kind Eeklo](#)

1 DOELSTELLINGEN

Het Huis van het Kind Eeklo stemt het bestaande aanbod aan gezinsondersteuning, opvoedingsondersteuning, preventieve gezondheidszorg en ontmoeting voor ouders en kinderen op elkaar af zodat overlappingsen en hiaten worden weggewerkt. Het Huis van het Kind is er voor alle ouders, alle kinderen en alle opvoedingsverantwoordelijken.

Het uitgangspunt van het Huis van het Kind Eeklo is proportioneel universalisme. We willen een antwoord bieden dat bruikbaar, begrijpbaar, beschikbaar, bereikbaar en betaalbaar is voor elke ouder en elk kind. Door de diversiteit in de samenleving zijn er echter groepen die geen toegang hebben tot dit universele aanbod. Voor hen moeten we specifieke inspanningen leveren met communicatie maar ook door het aanbod zelf op maat te maken.



Een van de partners van het Huis van het Kind Eeklo is het [Wijkcentrum De Kring](#), een vereniging waar armen het woord nemen. Zij hanteren diverse methodieken (zoals de werkgroep ouders voor ouders, de opgroeiabbels...) om het aanbod beter af te stemmen op de wensen en noden van de doelgroep. Het panel van het participatietraject 'Eeklo 2020' formuleerde ook verwachtingen van ouders, inclusief kwetsbare ouders, ten aanzien van het lokaal bestuur. [Meer info over dit participatietraject.](#)

Met initiatieven als de speltheek [Speelbazaar](#), de ruilwinkel [Babybazaar](#) en de luieractie in de [sociale kruidenier 't Wijkske...](#) komen we tegemoet aan materiële vragen en behoeften.

Dit materiële aanbod koppelen we vaak aan het immateriële aanbod zoals opvoedingsondersteuning in de speltheek, ontmoeting tijdens diverse bijeenkomsten (waaronder vormingsmomenten), preventieve gezondheidszorg via CLB en Kind en Gezin, toeleiding naar diverse rechten via de brugfiguur (basisonderwijs) en de schakelfiguur (aanstaande en ouders van jonge kinderen), studie- en opvoedingsondersteuning aan huis via huiswerkbegeleiding van [Katrol](#), enzovoort.

2 BEREIK

Het Huis van het Kind Eeklo bereikt verschillende doelgroepen:

- We organiseren informatie-uitwisseling en overleg voor de [partners van het Huis van het Kind](#). We nemen initiatieven om organisaties te versterken, bedoeld voor de partners van het Huis van het Kind en het brede werkveld. In het [project Ketenzorg](#) bijvoorbeeld brengen we organisaties samen om middelenmisbruik tegen te gaan, zowel thuis als op school. Het project brengt onder andere de jeugdorganisaties, het gezondheidscentrum en het CLB samen.
- Publieksgerichte werkingen van het Huis van het Kind zijn gericht naar alle ouders en kinderen. Een voorbeeld van een initiatief waarmee we alle ouders en kinderen willen bereiken is de Speelbazaar. Door in de flyer enkel het logo van het Huis van het Kind als organisator te

gebruiken en niet dat van het OCMW, hebben we een bereik van 1/3 met een kansentas en 2/3 zonder kansentas. Daarnaast zijn er specifieke acties enkel toegankelijk voor kwetsbare ouders bijvoorbeeld de luieractie. Met deze actie willen we het besteedbaar budget van jonge gezinnen met een beperkt inkomen verhogen.

Door gericht te communiceren en mensen persoonlijk aan te spreken via alle partners van het Huis van het Kind kunnen we bij alle initiatieven ook een kwetsbaar publiek bereiken. Anderzijds bereiken we door het gebruik van het neutrale logo van het Huis van het Kind ook niet-kwetsbaren zodat een sociale mix ontstaat in de diverse initiatieven.

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

Het multipliceren van beperkte (financiële) middelen door samenwerking en netwerkvorming is een positief effect van het Huis van het Kind. Daardoor ontstaat een veelvoud aan initiatieven die op hun beurt een veelvoud aan ouders en kinderen bereiken.



Positieve neveneffecten zijn:

- Nieuwe samenwerkingen tussen organisaties uit verschillende domeinen zoals bijvoorbeeld tussen de kinderopvang en de armoedeorganisatie & het onderwijs, de armoedeorganisatie en de gezondheidszorg
- Groeiende bereidheid om vindplaatsgericht te werken, bijvoorbeeld Kind en Gezin.
- Grote bereidheid van een zeer diverse groep ouders om als vrijwilliger mee te werken aan acties van het Huis van Kind.

4 HINDERNISSEN

- Het politiek bestuur overtuigen van het belang van het inzetten op (heel) jonge kinderen.
- Actoren die in aanraking komen met jongerenwelzijn overtuigen dat het loont om personeel, middelen en infrastructuur te investeren in het Huis van het Kind.
- Goede manier vinden om gezamenlijk te communiceren over initiatieven van het Huis van het Kind.

TIPS

Zorg voor quickwins bij de opstart, geef tijd en ruimte aan medewerkers om een netwerk uit te bouwen, zorg voor een neutrale trekker en betrek een armoedeorganisatie bij de uitbouw.

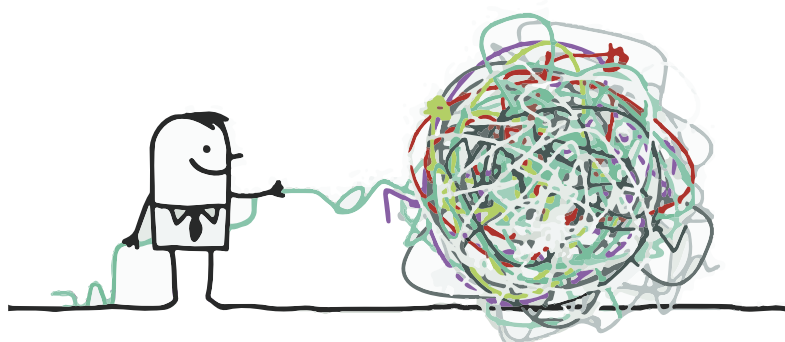
De Participatiegroep

OCMW Kalmthout verbetert zijn dienstverlening dankzij een cliëtnetwerk.
Fredeline Rossaert, hoofdmaatschappelijk werker

1 DOELSTELLINGEN

De participatiegroep is een netwerk van cliënten die ervaring heeft met het OCMW als dienstverlener. De groep wil gemeentelijke initiatieven door de bril van mensen in armoede bekijken en samen deze initiatieven verbeteren aan de hand van de participatieve methodiek. Een belangrijke focus van de participatiegroep is de non-take-up van rechten. Bij de intakefase blijken veel mensen zich ofwel overstelpt te voelen met informatie ofwel te weinig info te krijgen. Soms gebeurt de intake tijdens een crisissituatie waarbij de overvloed aan informatie die de maatschappelijk werker geeft niet binnendringt bij de cliënt. Met die vaststelling wil de participatiegroep aan de slag.

De groep ontwikkelde een welkomstbrochure die duidelijke informatie biedt over de dienstverlening van het OCMW. De deelnemers aan de participatiegroep hebben daar allen zelf ervaring mee. Zij zijn dus de perfecte partner om suggesties voor verbetering te doen. De welkomstbrochure bestaat uit themafiches. De fiches zijn zo opgesteld dat de maatschappelijk werker de inhoud makkelijk en in eenvoudige taal kan overlopen met de cliënt. Je vindt er niet alleen info over het hulpverleningsaanbod maar ook over het verloop van de procedure. Wat mag je bijvoorbeeld verwachten van een sociaal onderzoek? De brochure kan je in een papieren versie opvragen bij Fredeline Rossaert.



2 BEREIK

Het blijft een uitdaging mensen te bereiken die niet naar het OCMW komen. Die mensen worden ook niet bereikt met een brochure. Een initiatief vanuit de 'nulde lijn' zou deze drempel kunnen verlagen.

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

- Door de procesgerichte aanpak bij de opmaak van de welkomstbrochure is er een goede samenwerking gegroeid tussen de participatiegroep en de maatschappelijk werkers van de sociale dienst. Er ontstond wederzijds begrip en goede communicatie. De opmaak van de welkomstbrochure verbreedde de kennis over de sociale rechten bij de deelnemers van de participatiegroep. De deelnemers maakten ook een persoonlijk groeiproces door.
- Andere gemeentelijke diensten zoals de [jeugddienst](#) en de [bibliotheek](#) hoorden van het project en kennen de participatiegroep en haar werking intussen. Ze hebben interesse om via de participatiegroep input te krijgen om hun werking te verbeteren. De bibliotheek en het OCMW hebben bijvoorbeeld meer raakvlakken met zowel wettelijke opdrachten als ambities dan op men op het eerste gezicht zou denken. In deze slideshow lees je meer over hoe ze de handen in elkaar slaan voor [een toegankelijke bieb](#), met eenvoudige acties zoals: eerste keu-

ze geven aan het OCMW bij afgevoerde boeken waarbij maatschappelijk werkers instaan voor de verdeling ervan; een voorleesfeestje in pyjama in de bieb waarbij plaatsen vrijgehouden worden voor kinderen uit kwetsbare gezinnen; met aangepaste dienstverlening zelf moeilijk bereikbare doelgroepen opzoeken, bij voorbeeld door Bibpunten in te richten in de wachtzaal van het OCMW en in het Huis van het Kind; het [project Digidak](#) in de bieb organiseren waarbij mensen gratis leren werken met de computer en het internet. Meer info over de samenwerking tussen het OCMW en de bieb bij jan.collet@kalmthout.be of patricia.coucheir@ocmwkalmthout.be.

- Bij de start van nieuwe initiatieven zoals de sociale kruidenier wordt de reflex gemaakt vanaf de startfase advies te vragen aan de participatiegroep. De participatiegroep krijgt bijvoorbeeld een stem in de stuurgroep van de sociale kruidenier. Dit gebeurt in samenwerking met [het Sociaal Winkelpunt](#).

4 HINDERNISSEN

Het was soms een evenwichtsoefening om zowel de groepsdynamiek ruimte te geven als resultaatgericht te werken. Binnen de groep moesten we leren omgaan met verschillende karakters. Er kwam ook een medewerker van [Basiseducatie](#) helpen met de redactie van onze brochure. Ook hierbij was het een zoektocht om verwachtingen op elkaar af te stemmen en met elkaars karakter om te gaan. De groep moest ook leren omgaan met beperkingen en grenzen. We kunnen de wereld en de wetten niet zomaar in één twee drie veranderen.



TIPS

Zorg voor quickwins bij de opstart, geef tijd en ruimte aan medewerkers om een netwerk uit te bouwen, zorg voor een neutrale trekker en betrek een armoedeorganisatie bij de uitbouw.

Het Sociaal Huis

Mutualiteiten, sociale huisvesting en dienst personen met een handicap onder één dak.

Annick Tersago, secretaris

Meer info op de [website](#)

1 DOELSTELLINGEN

- Maximale toegankelijkheid van dienst- en hulpverlening voor elke burger.
- Informeren van burgers, onder meer over de mogelijke opvang- en hulpvormen en over bestaande voorzieningen die opvang en hulp aanbieden op lokaal en regionaal niveau.
- Een loket ontwikkelen dat op een geïntegreerde wijze toegang verschaft tot de sociale dienstverlening van het lokaal bestuur.
- Een ruime samenwerking met lokale actoren tot stand brengen.
- Efficiënte samenwerking tussen lokaal bestuur en externe actoren en dienstverleners.
- Lokaal sociale hulp- en dienstverlening afstemmen op lokale noden.
- Behouden van de sociale actoren in onze gemeente.

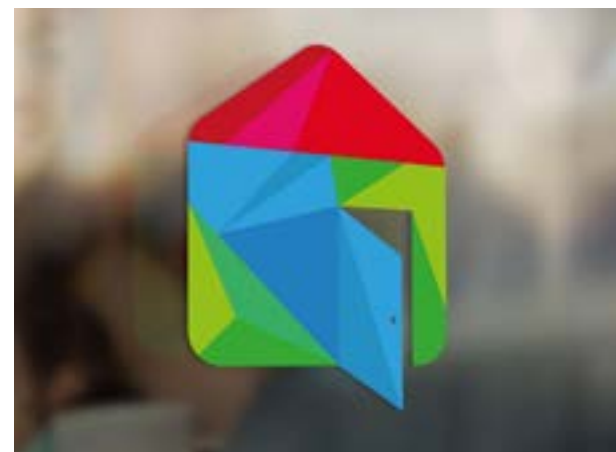
Op welke behoeften van de kwetsbare doelgroep wil het Sociaal Huis Sint-Aminds een antwoord bieden?

- Iedere burger kan er terecht voor elke vraag rond welzijn, ruimer dan enkel voor kwetsbare doelgroep.
- Indien eigen diensten niet kunnen helpen, wordt er doorverwezen naar partners.
- Detecteren van beginnende zorgnoden aan de hand van een proactieve aanpak.
- Sneller bereiken van kwetsbare groepen via partners.

2 BEREIK

We bereiken de klassieke kwetsbare doelgroepen (OCMW-doelgroep) en de cliënten van het strijkpunt (meestal tweeverdieners). Het bezoekersaantal van het Sociaal Huis is ruimer geworden.

We bereiken nog niet de doelgroep van het mobiel dienstencentrum, de mantelzorgers, mensen in sociaal isolement, maatschappelijk kwetsbare gezinnen, mensen in sociale tewerkstelling, mensen met mobiliteitsproblematiek... We doen inspanningen om deze groepen te bereiken door de opstart van een mobiel dienstencentrum, door blijvend contacten te leggen met verschillende zorgaanbieders, de verschillende zuilen aan te spreken en te onderhandelen met de welzijnskoepel Klein-Brabant Vaartland.



3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

- Samenwerking tussen partners
- De vlotte dossierbespreking
- Nieuwe dynamiek met publiek-private samenwerking tussen partners die sociaal actief zijn
- Vlotte invulling van de regisseursfunctie van het sociaal huis
- Behouden van de plaatselijke dienstverlening van alle partners
- Sneller detecteren van beginnende zorgnood door proactieve aanpak
- Sneller bereiken van kwetsbare doelgroepen via de partners
- Vlotte doorverwijzing tussen de eigen diensten en de partners

4 HINDERNISSEN

Aandachtspunten voor het welslagen van het sociaal huis zijn voldoende eigen diensten hebben, en het lokaal bestuur als actor. Belangrijk zijn ook de onderhandelingen op boven-lokaal niveau met de Welzijnskoepel. Investeer voldoende in de coördinatie en kader het Sociaal Huis in het integratieverhaal gemeente en OCMW. Schenk voldoende aandacht aan de politieke en beleidsmatige afstemming. Ook toegankelijkheid blijft een aandachtspunt. Denk bijvoorbeeld aan rolstoeltoegankelijk maar ook de dienstverlening van partners buiten de openingsuren. Tot slot vormt ICT een sleutel tot succes.



Het logo van het Sociaal Huis Sint-Aminds staat voor:

- De samenwerking en bundeling van krachten: het Sociaal Huis verenigt zorg- en welzijnsdiensten van het OCMW Sint-Aminds met de sociale dienstverlening van externe partners.
- Partners: CM, De VoorZorg, sociale huisvestingsmaatschappij Eigen Woning, Flegado die mensen met een beperking ondersteunt, juridische dienstverlening van de Welzijnskoepel Klein-Brabant Vaartland dat een samenwerkingsverband is tussen de OCMW's Bornem, Puurs, Sint-Aminds en Willebroek, het plaatselijk werkgelegenheidsagentschap (PWA) en Strijkpunt Spoor 2.
- Diversiteit: een huis van en voor mensen, een open huis, thuiskomen, laagdrempelig en een sfeer van vertrouwen. De spraakballon staat voor wederzijds respect, laagdrempelig, hulpverlening, solidariteit, welkom, centraal aanspreekpunt, deskundigheid, tijd maken voor mensen en een menselijke aanpak.



TURNHOUT

Het Welzijnsonthaal

OCMW en CAW verzorgen samen het Welzijnsonthaal.

Chantal Rosa-Peralta, coordinator Welzijnsonthaal

Meer info op de [website](#) van Welzijnsonthaal en in [deze folder](#).

Het Welzijnsonthaal is een plaats in Turnhout waar je naartoe kan met al je vragen rond welzijn zoals over wonen, zorg, relaties, mobiliteit, vrije tijd, opvoeding, premies, inkomen, budget, administratie, enzovoort. Iedereen uit Turnhout en omgeving kan gratis terecht in het Welzijnsonthaal.



Medewerkers van CAW De Kempen en OCMW Turnhout werken er samen om iedereen de beste ondersteuning te bieden voor zijn welzijnsvraag.

In het kader van het geïntegreerd breed onthaal worden ook de diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten betrokken. Op die manier leggen we de link tussen welzijn en gezondheid.

1 DOELSTELLINGEN

- Laagdrempelig onthaal
- Eén toegangspoort voor alle welzijnsvragen van de inwoners van Turnhout en omstreken
- Speciale aandacht voor de meest kwetsbaren
- Zorgen dat iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft
- Opzetten van lokale samenwerkingsverbanden

2 BEREIK

We bereiken een zeer breed publiek met zeer diverse vragen. Doordat alle nieuwe OCMW-cliënten via ons doorstromen bereiken we ook de meer kwetsbare doelgroepen. Daarnaast doen wij ook het onthaal voor [CAW De Kempen](#) waardoor wij ook specifieke doelgroepen bereiken zoals dak- en thuislozen,

verslaafden, slachtoffers van een misdrijf of van intrafamiliaal geweld, en mensen met psychische moeilijkheden of relatieproblemen...

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

- Lage drempel zorgt voor meer instroom
- Delen van kennis en expertise: $1 + 1 > 2$
- Meer samenwerking tussen verschillende partners. Naast de samenwerking tussen CAW De Kempen en OCMW Turnhout werken we ook samen met andere lokale partners.
- Door de brede bevraging tijdens de onthaalgesprekken en een goede kennis van de lokale sociale kaart kunnen we mensen gerichter doorverwijzen, zowel intern als extern.
- Mensen moeten zich niet langer afvragen waar ze terecht kunnen met hun vraag. Iedereen kan met al zijn welzijnsvragen terecht bij het Welzijnsonthaal.

4 HINDERNISSEN

- Cultuurverschillen binnen de organisaties overstijgen
- Alle partners op een gelijkwaardige manier betrokken houden bij het project
- Concreet uitwerken van een nieuw onthaalconcept
- Meer outreachend werken

De kinderadviseur

De kinderadviseur zoekt outreachend, samen met de cliënt, een antwoord op hun vragen.

Kathleen Meeus, kinderadviseur

Bekijk het filmpje over het interactieve bordspel 'van 't een naar 't ander'.

De [website](#) van OCMW Turnhout.

In Turnhout is er een groot aanbod voor (toekomstige) ouders. Ouders en kinderen vinden het moeilijk om te weten waar ze overal terecht kunnen. De kinderadviseur gaat samen met (toekomstige) ouders op weg om een antwoord te vinden op hun vragen. Ze spreekt af op een plaats waar ouders zich goed voelen om hun verhaal te doen, bij hun thuis of ergens anders.

De kinderadviseur luistert naar hun verhaal en zet samen met hen alle vragen op een rijtje. Ze geeft informatie over diensten waar ze met hun kinderen terecht kunnen. De kinderadviseur kan voor hen een afspraak maken met een dienst of er samen met hen langsgaan. Het aanbod is vrijblijvend en gratis.

1 DOELSTELLINGEN

Onze grootste ambitie is om ervoor te zorgen dat elke (toekomstige) ouder en hulpverlener in Turnhout inzicht heeft in de sociale kaart van de regio. Op die manier weten ouders meteen waar ze naartoe kunnen met hun hulpvragen en worden ze niet steeds van het kastje naar de muur gestuurd. Ook hulpverleners kunnen gerichter doorverwijzen. Op termijn betekent dit dat (toekomstige) ouders sneller geholpen worden



en dat de wachtlijsten bij kinderadviseur afnemen.

Samen spelen zorgt voor verbinding. Het OCMW Turnhout ontwikkelde een bordspel 'van 't een naar 't ander' voor kwetsbare gezinnen die met vragen zitten. Via het spel kom je in allerlei situaties terecht waarbij je hulpverlening nodig hebt. Deelnemers die elkaar tijdens het spel helpen, leren alle nodige instanties kennen. Het is een ludieke manier om de informatiekloof te dichten en ook meer mensen in armoede te helpen. Door samen een bordspel te spelen, kunnen ouders hun netwerk verbreden. Een goed netwerk is meer dan samen een kopje koffie drinken. Cliënten kunnen samen op zoek gaan naar het gepaste aanbod voor hun situatie en elkaar daarbij ondersteunen. Met een goed netwerk kunnen ouders de drempels voor elkaar verlagen en mekaar ondersteunen om naar een organisatie te stappen.

Bij het bordspel hoort ook een app die alle nodige informatie per instantie meedeelt. De app vertelt je hoe je er kan geraken en wat het kost.

2 BEREIK

Het bordspel is in de eerste plaats ontwikkeld voor ons eigen cliënteel, dat zijn kwetsbare ouders met jonge kinderen, van zwangere vrouwen tot kinderen tot twaalf jaar, in Turnhout. Maar het kan ook breder gebruikt worden. Er worden immers verschillende levensdomeinen besproken. Hierdoor

kunnen meerdere organisaties gebruik maken van het spel en de app.

Ook voor hulpverleners is de sociale kaart niet altijd even gekend en is het een leuke manier om hun kennis op te frissen samen met collega's of partnerorganisaties.

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

- Mensen informeren, preventief en versterkend. Dit kan leiden tot peer-to-peer hulp.
- Deelnemers brengen nieuwe bezoekers en mogelijke cliënten mee.
- Deelnemers moeten verder kijken dan eigen situatie, wat zorgt voor een verbreding van eigen werkelijkheid, maar daarnaast ook voor een vooruitgang van eigen situatie.
- Mond-tot-mond reclame, bredere bekendheid van project kinderadviseur.
- Onverwacht positief zijn de netwerken die gevormd worden.
- Een onverwacht neveneffect is ook dat de sociale kaart van hulpverleners aangescherpt wordt.

4 HINDERNISSEN

- Betrek de doelgroep bij de ontwikkeling: Wat is hun vraag? Waar hebben zij interesse in? Welke moeilijkheden merken ze op?
- Het traject is arbeidsintensief omdat je info moet verzamelen van allerlei lokale initiatieven.

- De sociale sector is minder gespecialiseerd in vormgeving. Door een student productdesign te betrekken in het projectteam, zet je op eigen houtje snel veel stappen vooruit.
- Maak de toegang tot het spel zo laagdrempelig mogelijk voor iedereen door een gratis train the trainer aan te bieden bijvoorbeeld en de app breed te verspreiden. Alle burgers varen hier wel bij!
- Maak iemand verantwoordelijk voor een jaarlijkse update van inhoud en vorm. Evalueer het spel.



Het Sociaal Huis

Bruno Wyns, armoedebelidscoördinator
De website van het Sociaal Huis Oostende

Enerzijds sleutelt Oostende aan een maximale **toegankelijkheid** van de dienstverlening en het hulpaanbod. Op de **website** staat alle info over toegankelijkheid overzichtelijk gebundeld. Het **Sociaal Huis**, de stad en de private welzijnspartners zetten daarnaast in op outreachend werken en het toeleiden van mensen naar dat aanbod. In beide gevallen neemt het Sociaal Huis de rol op van zowel actor als regisseur. In het Welzijn- en ArmoedePlatform zitten alle welzijnspartners uit de publieke en private sector samen in het kader van het Lokaal Sociaal Beleid. Het netwerk wil voor burgers en welzijnswerkers transparantie creëren over het bestaande aanbod, daarin leemtes aanduiden en die waar mogelijk wegwerken.

Vijf initiatieven en praktijken illustreren concreet hoe het Sociaal Huis inzet op toegankelijkheid.

1. De Oostendse rechtenbundel



Het Welzijn- en ArmoedePlatform ontwikkelde dit instrument (papieren en digitale versie) om mensen in eenvoudige bewoordingen wegwijs te maken in de vele sociale rechten die ze genieten, maar vaak niet benutten. We werken aan een woordenloze versie voor nieuwkomers.

2. De Oostendse Welzijns-carroussel



Een thematische opendeurevenement van de lokale welzijnssector, op initiatief van het Welzijn- en ArmoedePlatform. Dankzij de Welzijns-carroussel leren diensten en hulpverleners elkaar beter kennen en verhoogt de transparantie van

elkaars aanbod. In 2017 zetten alle diensten voor mensen met migratie-achtergrond hun deuren open. In 2016 kwamen alle diensten met een aanbod gericht op dak- en thuislozen aan bod.

3. Uitbouw van een Geïntegreerd Breed Onthaal

Samen met de stad, het CAW en de mutualiteiten werkt het Sociaal Huis aan een gelijkvormige manier waarop mensen geïnformeerd en doorverwezen worden op het vlak van hulpverlening en zorg. Daarnaast versterken we de outreachende werking van partnerorganisaties. Zo willen we meer mensen op een betere manier toeleiden naar het hulpaanbod. [Meer info over het Geïntegreerd Breed Onthaal op de website van de Vlaamse overheid.](#)

4. Samenwerking met een ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting.

Het Sociaal Huis wil zo het eigen hulp- en dienstverleningsaanbod meer toegankelijk en laagdrempeliger maken. Essentieel in de samenwerking zijn een duidelijk mandaat, een goede inbedding en een veilige omkadering. De ervaringsdeskundige werkt in tandem met een opbouwwerker. Een stuurgroep en een werkgroep toegankelijkheid bepalen samen de projecten waaraan gewerkt wordt en volgen die op. Twee keer per jaar krijgt het managementteam een rapport met een stand van zaken en beleidsadviezen.

De ervaringsdeskundige wordt onder andere ingezet bij:





- **Onthaal welzijn:** Zij kan aan de balie vragen meer uitdiepen, mensen wegwijs maken in het gebouw... Op advies van de werkgroep toegankelijkheid worden daarnaast op permanente basis vrijwilligers ingeschakeld in het kader van een laagdrempelig onthaal.
- Sociaal Huis Oostende-Info: een maandelijks krijgen nieuwe OCMW-cliënten een infosessie omtrent hun **rechten en plichten**. De ervaringsdeskundige getuigt persoonlijk over activering en welke drempels zij daarbij heeft ervaren. Daarnaast legt ze de vaak technische informatie uit in eenvoudige taal.
- Werkgroepen 'toegankelijkheid', 'onderbescherming van rechten' en 'klare taal'. Als mensen niet begrijpen waarop ze recht hebben, dan kunnen ze uiteraard geen gebruik maken van hun sociale rechten. Klare taal is in veel gevallen de sleutel tot toegankelijkheid.

Meer info over de samenwerking op [de website van vzw De Link](#).

5. Inzetten op diversiteit en nieuwkomers.

Het Sociaal Huis maakt met een diversiteitscoach werk van een zogenoemde cultuursensitieve organisatie. Het Agentschap Integratie en Inburgering begeleidt een traject om de competenties van medewerkers aan te scherpen. We organiseren vormingsmomenten en lunchdebatten over het thema diversiteit en integratie, en sleutelen aan een organisatiecultuur die rekening houdt met de verkleuring van onze stad en de samenleving. Een opbouwwerker is daarnaast bemiddelaar voor mensen met migratie-achtergrond. Ze tolkt, duidt cultuurver-



schillen, werkt mee aan de vertaling van brochures en brieven.

Door een taalcoach in te zetten werken we aan eenvoudig taalgebruik, een beleidsactie die in het **het beleidsplan van het Sociaal Huis** werd opgenomen. De taalcoach, de ervaringsdeskundige en de communicatieverantwoordelijke werken daarbij samen en versterken elkaar.

De taalcoach werkt handige communicatieinstrumenten uit en speelt zo een actieve rol in het eenvoudig communiceren met anderstaligen. Met korte opleidingen in huis geeft ze de maatschappelijk werkers heel wat tips en tricks voor eenvoudig taalgebruik. De ervaringsdeskundige kijkt de externe communicatie kritisch op het vlak van toegankelijkheid en de communicatieverantwoordelijke waakt erover dat de beleidsactie organisatiebreed wordt uitgevoerd. Deze drie medewerkers vormen samen met de opbouwwerker de kern van de werkgroep Klare Taal. Brieven met juridische

inhoud, folders, flyers en brochures worden systematisch aan een klare-taalcontrole onderworpen en zo nodig herschreven.

Ter ondersteuning van gesprekken met anderstaligen gebruiken we pictogrammen. De werkgroep maakte een wegwijsmap met fotomateriaal, waarmee maatschappelijk werkers gemakkelijker met hun cliënten kunnen praten.

Tenslotte worden ook de sociale media ingeschakeld om mensen te informeren en te betrekken. Er is gekozen voor een Facebookpagina omdat dit heel laagdrempelig is. Momenteel is de **Facebookpagina** vooral een manier om inwoners te informeren. In de toekomst zal meer ingezet worden op inspraak en interactie.

De kinderopvangcheques

Dankzij cheques gratis en met begeleiding kennismaken met kinderopvang.

Petra Peeters, medewerker dienst kinderopvang

1 DOELSTELLINGEN

Onderzoek toont aan dat kinderopvang van goede kwaliteit een exponentieel ontwikkelingsvoordeel inhoudt voor kansarme kinderen. Daarom willen Stad Genk, Campus O³ (een centrale ontmoetings-, informatie- en ondersteuningsplek voor ouders) en alle opvanginitiatieven voor deze doelgroep de drempels tot de kinderopvang reduceren. De meest maatschappelijk kwetsbare gezinnen die nog geen gebruik maken van kinderopvang, ontvangen kinderopvangcheques waarmee ze gratis en met de nodige begeleiding kennis kunnen maken met de vergunde opvang in Genk.

Iets meer dan 30% van de 0- tot 3- jarigen kinderen geboren in Genk, wordt opgevangen in de Genkse opvanginitiatieven. In Genk wordt bijna een vierde van de kinderen geboren in een kansarm gezin. De meest kwetsbare gezinnen maken weinig tot geen gebruik van kinderopvang, ondanks wetenschappelijke bewijzen voor de positieve effecten. Onderzoek toont aan dat de kinderopvang in Genk specifiek maatregelen voor kansarme gezinnen moet nemen en dat er bij deze gezinnen nog een potentiële vraag zit die momenteel onbeantwoord is.

Doel van de kinderopvangcheques is:

- Meer kansarme kinderen toeleiden naar de vergunde opvang.
- De toegankelijkheid tot de reguliere professionele kinderopvang verbeteren zodat maatschappelijk kwetsbare gezinnen op een gemakkelijke en laagdrempelige manier van kinderopvang gebruik maken.
- Kansarme en kwetsbare ouders ervaren de voordelen van kinderopvang voor de ontwikkeling van hun kind.

- Toeleiding naar en continuering van reguliere kinderopvang. Via Met opvangcheques geven we niet alleen de kans om 'te proeven' van de voordelen van kinderopvang maar zetten we in op een lange termijn effect. en willen we We willen de voordelen van kinderopvang voor kansarme kinderen verduurzamen.

2 BEREIK

Om de groep af te bakenen werden gezinnen geselecteerd die voldoen aan de 'kansarmoedecriteria' van Kind en Gezin. Het gaat om gezinnen die beknot worden in hun kansen om voldoende deel te nemen aan maatschappelijk hooggewaardeerde goederen, zoals onderwijs, arbeid, huisvesting. Signalen van kansarmoede kunnen zich voordoen op zes domeinen: maandinkomen van het gezin, opleiding van de ouders, stimulatie niveau van de kinderen, arbeidssituatie van de ouders, huisvesting en gezondheid. Wanneer een gezin zwak scoort op drie of meer criteria, spreken we over kinderen die in kansarmoede leven. Bijkomend wordt er gelet op het ontbreken van een netwerk en de algemene indruk over de balans draagkracht - draaglast in het gezin.

Door samenwerking met diverse toeleiders (OCMW, VDAB, Huis van het Kind, Kind en Gezin, CKG...) kunnen we kwetsbare gezinnen bereiken. Dankzij de vertrouwensrol willen gezinnen toch kennismaken met kinderopvang, hoewel dit voor

hen vaak onbekend terrein is. Toch zijn er ook gezinnen die nog niet opgevolgd worden door een of andere begeleidingsdienst, waardoor ze ook geen toeleiding krijgen tot de opvang.

We kiezen er voorlopig voor om het netwerk van toeleiders niet uit te breiden. De inspanning die gevraagd wordt aan toeleiders is op dit moment erg groot en de samenwerking erg intensief. Het gaat niet om het aantal gezinnen dat wordt toeleid, wel om de kwaliteit van toeleiding en de opvolging van de gezinnen. Bovendien legt het opnemen van deze gezinnen in de opvang ook nieuwe uitdagingen bloot voor de opvangorganisaties zelf, zoals bijvoorbeeld de draagkracht van de begeleiders.

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

Genkse gezinnen kunnen zelf de voordelen ervaren van kinderopvang, voor zichzelf en voor hun kind. Bovendien geven toeleiders aan dat door het project zij eindelijk een concreet middel hebben waarmee ze kinderen en ouders een oplossing bieden. De opvang biedt ook kansen voor werk, een opleiding...

Naar aanleiding van het project kwamen we regelmatig samen met betrokken toeleiders, opvanginitiatieven, gebruikers en het loket kinderopvang. Door samen te werken en concrete casussen te bespreken, kreeg ook de sociale en pedagogische



De kinderopvangcheques

Dankzij cheques gratis en met begeleiding kennismaken met kinderopvang.

[Petra Peeters](#), medewerker dienst kinderopvang



functie van kinderopvang meer aandacht en waardering, en niet enkel de economische.

De Genkse opvanginitiatieven voor baby's en peuters en [de stedelijke adviesraad Kinderopvang](#) hebben de sociale functie al langer als prioriteit in hun beleid. Bovendien werd in de werkgroep 'opvang voor baby's en peuters' een [visietekst sociale functie](#) opgesteld, waarna ook op begeleidersniveau geïnvesteerd werd in het bijdragen aan deze sociale functie. Naast de initiatieven biedt het project Kinderopvangcheques de kansen om deze visie verder waar te maken, maar ook werkpunten bloot te leggen.

Dankzij het project geraakt de kinderopvang in het algemeen ook meer bekend en vinden toeleiders meer de weg naar het loket kinderopvang of naar de opvanginitiatieven. Bovendien verwijzen zij ook andere gezinnen makkelijk door naar het loket en dit om diverse redenen.

4 HINDERNISSEN

We stellen vast dat er ondanks de inspanningen en succeservaringen nog blijvende drempels en uitdagingen zijn:

- Veel werk en inspanningen voor de opvanginitiatieven en de toeleiders
- De draagkracht van de opvangbegeleiders in het omgaan met kansarme en kwetsbare kinderen en gezinnen
- Toeleiders die gezinnen niet doorverwijzen omdat verderzetting niet realistisch lijkt
- Ouders formuleren geen of een zeer impliciete vraag naar opvang omdat ze andere besloomingen hebben
- Ouders ervaren een grote planlast (opvangregels, afspraak plannen, mobiliteit)
- De kostprijs en mobiliteit is voor ouders een blijvende drempel voor verderzetting
- De intensieve samenwerking tussen toeleiders en opvanginitiatieven voor gezinnen
- Uitbreiding naar opvang voor schoolgaande kinderen

TIPS

[Brochure over kinderopvangcheques](#)

[Website Kinderopvang in Genk](#)

[Presentatie Genkse Kinderopvang](#)



Kinderopvang Hopsassa

Een samenwerkingsverband tussen verschillende opvanginitiatieven.

Dorien Capens, medewerker dienst kinderopvang

Website [Centrum Kinderopvang Asse](#)

Website [OCMW Asse](#)

Website [gemeente Asse](#)

1 DOELSTELLINGEN

Het Centrum voor Kinderopvang Hopsassa – een samenwerking tussen opvanginitiatieven in Asse – werd in het leven geroepen naar aanleiding van een oproep van Kind en Gezin tot [proefprojecten Centrum voor Kinderopvang](#) in 2006. Het is de bedoeling het kwantitatieve aanbod te verbeteren, door de opvangvragen te centraliseren en de verdeling van opvangplaatsen efficiënter te laten verlopen. We willen de weg naar kinderopvang verduidelijken en vergemakkelijken. Daarnaast willen we de kwaliteit verhogen door samen afspraken te maken rond reglementen, hoe omgaan met welbevinden en betrokkenheid van de kinderen, enzovoort. Verder zetten we in op het bereiken van de kwetsbare doelgroep door nauwe samenwerking met de sociale dienst van het OCMW en een quoteringsysteem aangepast aan de doelgroep.

2 BEREIK

- Een groot bereik, ook van de kwetsbare doelgroep, dankzij de vele toeleiders.
- Het quoteringsysteem is gericht op werkende ouders of ouders die een opleiding volgen, dus niet-werkende ouders hebben weinig kans op opvang.
- Er is geen plaats voor occasionele opvang en zeer beperkt voor noodopvang.
- De zelfstandige sector is momenteel niet aangesloten. De aanmeldingen die daar gebeuren, worden nergens bijgehouden.

We proberen het bereik te vergroten met behulp van een flyer, de website, een doorverwijzing via het lokaal bestuur, de sa-

menwerking met [Huis van het Kind](#) en een nauwe samenwerking met [de buurtwerking](#) en sociale dienst van het OCMW. In de toekomst willen we informatie toevoegen aan de [infosessies 'kind op komst' van Kind en Gezin](#). We willen het Lokaal Loket verder uitwerken met een overzicht van alle openstaande plaatsen. We blijven de quoterings van de kwetsbare doelgroep evalueren en bijsturen om deze doelgroep alle kansen te geven.



3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

- Bij de toewijzing van opvangplaatsen krijgen mensen niet altijd de opvang van hun eerste keuze, maar worden wel meer mensen makkelijker geholpen.
- Veel zaken zijn op elkaar afgestemd, zoals de huishoudelijke reglementen, respijtdagen, de boeteregeling, de omgang met MemoQ (Meten en Monitoren van de kwaliteit van de kinderopvang voor baby's en peuters).
- Er gebeurt een centrale registratie van het aantal opvangvragen.
- Er zijn gezamenlijke aankopen en vormingen.
- We organiseren ervaringsuitwisseling.



4 HINDERNISSEN

- Zelfstandige opvanginitiatieven betrekken is moeilijk. Zij hebben vaak onvoldoende werkrachten om deel te nemen aan de vergaderingen en werken ook niet allemaal inkomensgerelateerd.
- Het samenwerken van opvanginitiatieven zonder inkomensstarief bemoeilijkt de plaatsverdeling.
- De voorrangsregels voor werkende ouders beletten de niet-werkende ouders vanuit de kwetsbare doelgroep om deel te nemen aan de kinderopvang. Het is niet eenvoudig op één lijn te staan, ook door de concurrentiële positie die de opvanginitiatieven tegenover elkaar nemen. Ook logistiek zijn er uitdagingen die extra uren administratie vragen.



TIPS

Blijf investeren en evalueren want op termijn loont dat. De samenwerking met Huis van het Kind is belangrijk, om zoveel mogelijk toeleiders te creëren en op de hoogte te brengen en houden. Bewaak steeds de grens tussen de lokale coördinator en de lokale organisator van kinderopvang en blijf dus zo neutraal en objectief mogelijk.



De Stadsspelen van [EW32]

Samen met jongeren ontwikkelen we maatschappelijk relevante stadsspelen.

Florence Warlop, educatief medewerker, florence@ew32.be

Website van [\[ew32\]](#), [Serious stories, games & life](#)

[Plantrekkers, the movie](#)

1 DOELSTELLINGEN

[ew32] informeert, activeert en empowert jongeren voor een positieve groei van hun persoonlijkheid en de maatschappij in het algemeen.

Informeren van jongeren is onze kernopdracht. Participatie, innovatie en durven experimenteren zijn onze centrale waarden. Wij stimuleren en ondersteunen jongeren om zelf hun weg te zoeken en te vinden in het leven. [ew32] werkt actief aan een open dialoog over de sociale uitdagingen van de 21ste eeuw en dicht samen met haar partners en jongeren maatschappelijke kloven.

[ew32] gelooft in het potentieel van elke jongere. We zijn overtuigd van de nood die jongeren hebben om hun potentieel te ontdekken en te ontwikkelen in de samenleving van de 21ste eeuw. Onze maatschappij vraagt van jongeren dat zij zichzelf kunnen informeren en activeren. Nieuwe educatieve technieken, gemaakt met en voor jongeren zijn noodzakelijk om dat te realiseren. Zo willen we samen met jongeren en onze partners werken aan middelen om iedereen een gelijkwaardige kans op persoonlijke groei te geven.

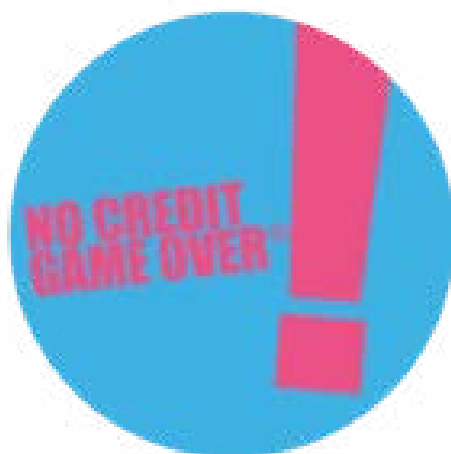
[ew32] is van mening dat er meer bruggen nodig zijn tussen jongeren enerzijds en het beleid, organisaties en diensten uit zowel de private als publieke sector anderzijds. Daarom wil [ew32] zelf als mediator/bruggebouwer fungeren en investeren in andere mediators en netwerken om communicatie te bevorderen, en initiatieven van jongeren een draagvlak geven door samen een on-

dersteunend kader te creëren. Co-creatie met jongeren, organisaties en experts biedt een meerwaarde bij de ontwikkeling van nieuwe educatieve technieken, het eindproduct is aldus op maat van alle betrokken partijen.

Vzw [ew32] en haar medewerkers onderschrijven de kinderrechten en waken over de privacy van de jongeren in hun werking, we vinden het belangrijk dat we meer inzicht creëren in de leefwereld van jongeren in al haar diversiteit, om zo op specifieke noden te kunnen inspelen.

2 BEREIK

We bereiken vooral schoolgaande jongeren tussen de 16 en 18 jaar uit alle onderwijs segmenten. We merken echter dat onze Serious Urban Games rond schuldproblematiek (**No Credit, Game over!** [®]) en werk zoeken (**#Work**) vooral geboekt worden door scholen die onderwijs geven aan jongeren uit het TSO, BSO en deeltijds onderwijs. Er zijn twee mogelijke manieren om de spelen aan te vragen. Ofwel vraagt een stad of gemeente de game aan. De medewerkers krijgen een oplei-



ding en kunnen het spel verspreiden voor schoolgaande jeugd in hun regio. Ofwel vraagt de school rechtstreeks de game aan bij [ew32]. We hopen in de toekomst meer gemeenten warm te maken om de games zelf te organiseren omdat dan effectief duurzame bruggen gebouwd kunnen worden tussen de verschillende lokale partners. Onze ervaring leert dat wanneer een gemeente zelf initiatief neemt om dergelijke samenwerking op poten te zetten tussen de verschillende organisaties, er meer op maat van de jongere zelf gewerkt wordt en diensten goed afgestemd worden op elkaar, iets waar zowel de gemeente als de jongere baat bij heeft in functie van goede en laagdrempelige dienstverlening. Daarnaast is de Lokale GameMaster de eerste vertrouwenspersoon voor de jongeren.

3 POSITIEVE (NEVEN)EFFECTEN

- Elke game is op een participatieve manier ontwikkeld door jongeren. Het spelconcept werkt en de vooropgestelde doelstellingen worden ruimschoots behaald.
- Elke game vereist samenwerking en streeft naar meer toegankelijkheid van de dienstverlening.
- Jongeren maken kennis met de sociale kaart en zijn/haar dienstverleners.

- Elke game werkt preventief, stimuleert creatief werken en empowert de doelgroep.

4 HINDERNISSEN

Voor gemeenten lijkt het vaak een grote drempel om de games op eigen houtje te organiseren, maar de training en coaching die eraan gekoppeld zijn, begeleiden elke partner goed in de uitbouw van de game in hun regio. Eens die drempel is weggewerkt, kunnen gemeenten de game telkens opnieuw aanbieden aan de schoolgaande jeugd. Dat biedt een grote meerwaarde.

TIPS

Ga na in uw gemeente welke organisatie of convenanten (jeugdwerker) er aanwezig zijn om de uitbouw van de game mogelijk te maken en zo in een goede lokale verankering te voorzien.

Nawoord vanuit het Netwerk tegen Armoede

De tien praktijken in deze brochure geven elk op een eigen manier vorm aan een toegankelijke hulp- en dienstverlening. Vanuit **het Netwerk tegen Armoede** geven mensen in armoede mee wat ze verwachten van hulp- en dienstverlening en hoe die toegankelijker kan worden.

Hulp- en dienstverlening is een thema dat leeft in **de verenigingen waar armen het woord nemen**. Uit de ervaringskennis van mensen in armoede weten we dat toegankelijkheid vaak een knelpunt is. Tegelijk stellen we vast dat veel mensen bereikt worden, maar zich niet altijd voldoende geholpen voelen. Ook zien we grote verschillen in wat mensen kunnen verwachten van hulp- en dienstverlening. Hieronder overlopen we enkele belangrijke hefbomen om drempels weg te werken.

Gebruik de stem van de – kwetsbare – burger als kompas

Werk maken van toegankelijkheid moet vertrekken vanuit de noden van – ook kwetsbare – burgers. Wat verwachten mensen van hulp- en dienstverlening? Welke drempels spelen er? Welke mensen bereikt men moeilijker en waarom? Welke vormen van onderbescherming ziet men lokaal? Hoe moet hulp- en dienstverlening dan georganiseerd worden?

TIP

Betrek kwetsbare burgers. Bekijk in dialoog hoe dit op een kwalitatieve manier kan gebeuren. Niet door te bevragen wat je al weet, maar door samen te bekijken wanneer en waarover participatie relevant is, en door bewust ook de kritische stemmen op te zoeken....

Realiseer daadwerkelijk een menswaardig bestaan

Mensen in armoede verwachten dat hulpverlening werk maakt van een menswaardig bestaan. Hulpverlening kan en moet hier het verschil maken. Toekenning van rechten is een cruciale rol voor hulpverlening. Voor elk grondrecht zijn er zaken die minimaal in orde moeten zijn zoals een huursubsidie, Verhoogde Tegemoetkoming, studietoelage, enzovoort. Helaas botsen we vaak op mensen die al lang bij hulpverlening over de vloer komen, maar waarvoor cruciale rechten niet in orde zijn gebracht.

TIP

Breng lokaal in kaart welke rechten systematisch in orde worden gebracht door welke organisatie. Bekijk hoe de lat hoger kan worden gelegd.

Kijk verder dan de levensstijl

Mensen in armoede signaleren dat armoede dikwijls wordt herleid tot een veelheid van levensstijl-problemen: mensen moeten bijvoorbeeld hun kinderen anders opvoeden, hun centen anders uitgeven, gezonder gaan leven... Armoede is niet terug te brengen tot een probleem van levensstijl of een gebrek aan vaardigheden. Armoede aanpakken vraagt om structurele oplossingen. Uiteraard mag er aanbod rond levensstijl of vaardigheden zijn, maar het zwaartepunt van

tot een probleem van levensstijl of een gebrek aan vaardigheden. Armoede aanpakken vraagt om structurele oplossingen. Uiteraard mag er aanbod rond levensstijl of vaardigheden zijn, maar het zwaartepunt van tijd en middelen moet liggen bij een structurele aanpak op het vlak van inkomen, huisvesting, enzovoort.

TIP

Bekijk lokaal hoeveel tijd van hulp- en dienstverlening er naar levensstijl en vaardigheden gaat. Kan hier geschoven worden naar een meer structurele aanpak?

Meer informatie is zelden de oplossing

Een nieuwe website, een brochure, een nieuw onthaalpunt: het zijn zaken die zelden de echte knelpunten verbeteren die kwetsbare burgers in de toegankelijkheid van het aanbod. Die knelpunten zijn bijvoorbeeld dat het aanbod te weinig een antwoord biedt op echte noden, een gebrek aan transparantie over bijvoorbeeld wachtlijsten, negatieve ervaringen of wantrouwen, van het kastje naar de muur gestuurd worden....

TIP

Bekijk voldoende kritisch wanneer, waarom en op welke manier meer informatie of een onthaal drempels kan wegwerken.

Baken taken en samenwerking af op basis van noden

Kwetsbare gezinnen hebben vaak heel wat hulpverleners, niet per se omdat ze daarom vragen, maar vaak omdat het aanbod gespecialiseerd of versnipperd is. Bij elk 'probleem' of levensdomein hoort een andere hulpverlener. Ook zien we grote verschillen in wat mensen kunnen verwachten van hulpverlening. We botsen op het terrein op onduidelijkheden over de mate waarin hulpverlening er moet zijn voor mensen in armoede, wat kerntaken zijn, welke organisatie verantwoordelijk is voor wat, enzovoort.

TIP

Doorverwijzing moet worden opgebouwd vanuit het perspectief van de cliënt. Welke taken, ook los van het eigen organisatieaanbod, kunnen worden opgenomen worden door de organisatie waar iemand binnenstapt? Wanneer is doorverwijzing voor een cliënt een meerwaarde? Wanneer worden mensen onnodig doorverwezen? Samenwerking moet zorgen voor betere taakafspraken tussen organisaties, overlapping wegwerken, hiaten ondervangen en onduidelijkheid over verantwoordelijkheid vermijden. Evalueer de manier waarop hulp- en dienstverlening zich aanbiedt en samenwerkt.

Netwerk Tegen Armoede

M info@netwerktegenarmoede.be

T 02 204 06 50

Volg op twitter [@netwerktegenarm](https://twitter.com/netwerktegenarm)

<http://www.netwerktegenarmoede.be/>

Vormingsaanbod over inzicht in armoede

Link naar het jaarboek van Oases



Aan de slag

Wil je jouw lokale dienstverlening toegankelijker maken? Deze tips helpen je een eind op weg.

Hulpmiddelen voor lokale besturen

- Analyseer en verbeter je dienstverlening met de [toegankelijkheidsscan](#) van de VVSG.
- Stimuleer partners om drempels weg te werken met de [drempelmeter van Stad Hasselt](#).
- Herteken je dienstverlening met de [toolkit Service design](#).
- [Praktijkboek ‘durven met dienstverlening’](#) verkrijgbaar bij Politeia.

Het klantenperspectief vanuit kwetsbare burgers

- [TAO Armoede vzw](#) biedt vorming, coaching en advies aan lokale besturen
- Wil je vorming of advies over armoede? Wil je een ervaringsdeskundige aanwerven of huren? Neem dan contact op met [vzw De Link](#).
- De stem van etnisch-culturele minderheden door het [Minderhedenforum](#).
- [Toegankelijke dienst- en hulpverlening: wat ervaren mensen in armoede zelf?](#) (Prezi Netwerk tegen Armoede).
- [Unia](#): voor gelijke kansen, tegen discriminatie

Toegankelijk taalgebruik

- [Klare taal Rendeert](#), een website boordevol praktische tips en lokale voorbeelden.
- Tips voor klare taal op de website van de [taaltelefoon van de Vlaamse Overheid](#).
- Het [steunpunt Taalwetwijzer](#) maakt je wegwijs in de taalwetgeving.
- [Website ‘communiceren met armen’](#), voor wie communicatie beter wil afstemmen op mensen in armoede.
- Het boek ‘Klare Taal’ te bestellen bij [Politeia](#).

Fysieke toegankelijkheid

- <http://www.toegankelijkgebouw.be/>
- Enter vzw, Vlaams expertisecentrum Toegankelijkheid

Digitale toegankelijkheid

- [Wettelijk kader](#) toegankelijkheid van overheidswebsites
- [Mediawijs](#), kenniscentrum over mediawijsheid
- [8 profielen van digitale ongelijkheid](#), onderzoeksrapport door Ilse Mariën en Dorien Baelden
- [Anysurfer](#), voor een toegankelijk internet (met checklist, opleidingen, label)
- Vlaamse Overheid over toegankelijke websites: [een checklist voor webredacteurs](#).

Maak je kinderopvang toegankelijk

- [Pictogrammenwoordenboekje](#)
- [Inclusiespel](#) ontwikkeld door Stad Gent
- [Filmpje soep op de stoep](#) van kinderdagverblijf Tierlantuin Stad Gent
- [Spel rond armoede](#)
- Een inspirerend praktijkgericht boek van dr. Naomi Geens ‘Ontmoeten is simpel ... maar niet altijd gemakkelijk’
- [De 7 B's van toegankelijkheid in de kinderopvang](#)
- [De drempellijst](#)
- [Methodieken over armoede in de kinderopvang](#)
- [Hoe samenwerken met toeleiders?](#)
- Minivorming over [kinderarmoede in de kinderopvang](#)

Neem contact met het Steunpunt Kinderopvang [en snuister op Pinterest](#).