

Thema: Hoe mensen goed aanspreken over hun armoedesituatie?

Algemeen verslag + thema's waar we eventueel een andere avond aan kunnen spenderen

Deel 1: rollenspel met een situatie die fout loopt

“Eddy” is zijn werk kwijt en komt aan bij het lichtpunt. Heeft papieren bij de vakbond in de bus gestoken. Els van het lichtpunt deelt info over de vakbond over hoe Eddy verder kan. Moedigt hem aan om naar de vakbond te gaan.

Het is maandag en Eddy gaat naar de vakbond...

Vakbond vraagt of Eddy een afspraak heeft terwijl het op vrij moment is. een afspraak zou makkelijker zijn. Vakbond vraag of papieren in orde zijn, papieren zijn verkeerd ingevuld door de werkgeven dus Eddy moet terug om de papieren aan te passen. Vakbond kan niets meer doen en verwijst Eddy door naar het OCMW

Eigen ervaringen?

- Situatie met de papieren: documenten waren in orde, maar er werd toch een hoger bedrag uitbetaald, nadien volgde een rechtzetting en betrokkene heeft dan uiteindelijk meer moeten terugbetalen dan dat ze ontvangen had.
- Privacy: iemand had de eigen situatie rustig vooraf zelf uitgeschreven en gaf dit papier af wanneer meer uitleg werd gevraagd. Dit hielp betrokkene heel goed, want zo kon ze had ze een veel aangenamer gevoel (minder angst/schaamte/stress) wanneer ze haar situatie moest uitleggen en zo horen andere mensen de situatie ook niet (privacy).
- Veel voorkomende ervaring: DOPkaarten die kwijt raken nadat ze in de brievenbus waren gestoken.

Gevoelens:

- Heft in eigen handen moeten nemen
- Vervelend gevoel, paniek
- Papieren worden weggeschoven uit angst
- Schaamte
- Afhankelijk van kinderen

Hoe kunnen we de mensen helpen om correct te reageren? (bv. Loketbediende enz..)

Wat helpt niet?

- OCMW werkt niet direct! Veel administratie, lange wachttijden
- Zeggen: “Online vind je het wel.”
- **Digitalisering** bemoeilijkt voor velen het vinden van de juiste informatie en de gemakkelijkste weg

Tips voor dienstverleners en leden die dossier moeten indienen:

- Niet laten aanslepen, controleer zelf zo snel mogelijk of alles in orde is en of alle documenten correct waren en ook afgeleverd werden.
- Bellen om te informeren dat alles in orde is (na 14 dagen)
- Mensen meer informeren (bezorg hen een stappenplan bij het indienen van een dossier, zorg voor een hulplijn)
- Veel kopies maken, zeker van alle papieren zelf een dubbel bijhouden.
- **Lens app!** Makkelijke app om papieren die je krijgt op je gsm te bewaren (minder kans om papieren kwijt te raken)
- Zorgen voor **privacy** (als er iets besproken wordt niet luid praten of roepen want iedereen kan het horen!) → lokt schaamte uit
 - o Mensen in apart lokaal nemen om zaken te bespreken
- Tijd maken (om naar je verhaal te luisteren)
- **Begeleiden** bij stappenplan
- Checklist! (overzicht van de stand van zaken op papier)
- Inclusief reageren (je werkt met mensen)
- Papiertje maken, waarop je je situatie uitlegt, zo moet je er niet over praten en horen andere mensen je er ook niet over praten
- Attest of bepaalde **code** om dingen aan te geven in een dossier (voor discreter aan te spreken)
- Persoon die situatie kent, kunnen opbellen die de situatie kan uitleggen en het voor jou kan opnemen (“bemiddelaar”)
- Dienstverlener denk pro-actief mee na. Als lid iets vertelt, kan de dienstverlener al aangeven wat er juist moet gebeuren en welke stappen er voor moeten gezet worden.

Deel 2: rollenspel met een goede aanpak van de dienstverlening

Eddy komt bij het lichtpunt. Vertelt dat hij ziek is en het niet goed gaat op de ziekenkas. Eddy krijgt zijn geld niet. Hij heeft een afspraak gemaakt bij de ziekenkas. Els moedigt hem aan om te gaan

Het is maandag en Eddy gaat naar de ziekenkas

Eddy vertelt zijn problemen, Martha is zeer vriendelijk en gaat op zoek naar informatie in zijn dossier. De dokter heeft een fout gemaakt waardoor Eddy zijn geld niet direct gaat krijgen. Martha zoekt mee naar andere oplossingen en verwijst hem door naar het OCMW omdat ze hem daar gaan kunnen verder helpen.

Wat moet/mag er gezegd worden

- Loketmedewerkster was voorbereid. Voorbereiding helpt bij het comfortabel voelen in een gesprek (dit kan enkel op afspraak)
- Vriendelijkheid (onthaal en doorverwijzing)
- Doorverwijzen naar iemand die wel kan helpen (loketbediende komt zelf met oplossing en bied aan om zelf contact op te nemen om een afspraak te maken voor jou)
- Papier ter ondersteuning van de vele informatie (of met stappenplan): **checklist**
- In stappen uitleggen, opschrijven en de tijd hier voor nemen

Wat is niet zo'n goede aanpak?

- Er wordt mondeling een moeilijke lange uitleg gegeven, die eigenlijk niemand kan onthouden.
- Er is geen direct vangnet (zoals bij voorschotten van geld enz..)

THEMA'S VOOR EEN VOLGENDE KEER:

- Alles wordt digitaal

Welke hulplijnen kennen?

- CAW
- Vriend van Jolein
- Buddywerking uitbreiden: om contact te leggen met OCMW,... waar je een goede band mee kan aangaan waardoor deze buddy een vertrouwenspersoon is.

DREMPELS TIJDENS PROCEDURE

Tijdens de vergadering werden de uitgesproken en ervaren drempels in de dienstverlening genoteerd en opgelijst:

- Digitale armoede
- Niet transparante afhandeling en verwerking papieren
- Bureaucratische rompslomp
- Onwetendheid over regelgeving en daaraan gekoppeld verloop dossier, alsmaar groeiende aantal regels en wetten
- Ken uw rechten
- Onduidelijke communicatie tussen dienstverlener en lid
- Psychische stress
- Juridische ingewikkeldheid
- Schaamte owv armoedesituatie
- Gebrek aan begeleiding en ondersteuning bij het doorlopen van een dossier
- Gebrekkige privacy aan loket
- Ontbreken extra tijd en aandacht voor personen met psychische beperking
- Fouten lijken te groeien met verhoogde toepassing digitalisering
- Gepensioneerden worde geïsoleerd, ondanks aanwezige zelfredzaamheid
- Gebrekkige info
- Gebrekkige inleving leefwereld hulpvragers

WAT HELPT NIET TIJDENS PROCEDURE DOSSIER?

Tijdens gesprek werd er genoteerd wat volgens onze ervaringsdeskudigen niet helpt tijdens de contacten en het verloop van de procedure:

- Overhoop aan informatie, niemand vindt daarin zijn of haar weg als leek.

- OCMW kan ook geen oplossing zijn, want MW moet een zekere administratieve procedure volgen en dan een aanvraag bespreken op het comité. Zou 3 maanden kunnen duren?
- Te weinig correcte en gerichte info voor bijvoorbeeld deeltijds werkenden met een uitkering
- Online helpt zeker niet
- Loketten zo organiseren dat niet iedereen kan meeluisteren. Is nu meestal niet het geval.
- Telefoon-automatisering is voor de meeste bellers een doolhof en stresserend en men haakt af of men wordt uit het systeem gegooid. Er ontbreekt dikwijls een uitweg via een nummer die 'andere' als optie heeft.

WAT HELPT WEL TIJDENS DOORLOOP PROCEDURE EN CONTACT MET DIENSTVERLENER?

- Dat de loketbediende het dossier grondig kent en voorbereid is
- Vriendelijk en warm onthaal en ondersteunend doorverwijzen indien het nodig is
- Gerichte info in begrijpbare taal
- Zelf als lid niet afwachten, dossier opvolgen en altijd direct reageren.
- Zelf op zoek gaan naar informatie en een hulplijn, kennis komt niet zomaar aanwaaien.
- Van alles een kopie maken en zelf documenten bijhouden (zie hierboven)
- Dienstverleners zouden in het dossier een code kunnen steken die als een pop-up direct kan aangeven dat het hier over een meer precaire thuissituatie gaat en zorgen voor aparte gesprekslokalen (al of niet met getrainde medewerkers). Medewerkers nemen zelf initiatief en werken uitnodigend.
- Tijd maken voor het lid.
- Stand van zaken dossier in een overzicht bezorgen aan lid
- Pro-actief (zie hierboven) meedenken over een situatie
- Document zelf opmaken of met ondersteuning OCMW met uitleg over thuissituatie dat kan afgegeven worden als men zelf de uitleg niet mondeling aankan, of hiervoor ook kunnen werken met een bemiddelaar
- Hulplijn inschakelen: buddy? Wie? Hoe?

Afsluiting – wat nemen we mee?

Brochure : wat helpt en wat helpt niet

Susie wil graag knippen en plakken voor de brochure