LOKAAL SOCIAAL BELEID

Tussentijdse evaluatie cluster Individuele Dienstverlening

**Gerealiseerd of op weg naar realisatie**

|  |
| --- |
| Onthaal is erg belangrijk (welkom voelen, discrete benadering, …). |
| Een goede dienstverlening bestaat erin om voldoende aandacht te schenken aan de bezoekers, iedereen discreet te benaderen en de juiste informatie te geven. Goede dienstverlening zet de klant centraal. Het is eigen aan de functie van medewerkers van de onthaalloketten om de dienstverlening zo optimaal mogelijk te verzekeren. Alle administratieve medewerkers van het OCMW volgden een opleiding ‘klantgericht handelen’ (november 2015). Deze opleiding kaderde in een ruimer traject rond klantgerichte dienstverlening. De dienstencentrumleider van dienstencentrum De Groten Uitleg volgde bovendien een opleiding ‘wegwijzer naar een integrale hulpverlening’ (gids door de sociale rechten) in het kader van de realisatie van het sociaal infopunt. In 2015 werd de wachtruimte van het OCMW in samenwerking met de Bib heringericht, en werd er een Bibpunt opgericht. In het ontwerp van de vernieuwde wachtruimte werd maximaal rekening gehouden met de verzuchtingen naar meer privacy van cliënten en medewerkers. |

|  |
| --- |
| Inzetten op mensen die uit de boot vallen omdat ze net boven de barema’s vallen (maar ook kampen met armoede). |
| De werking van het OCMW gaat verder dan enkel het ondersteunen van de eigen cliënten van de sociale dienst (in brede zin). De sociale dienst onderzoekt elke hulpvraag en baseert zich daarbij niet enkel op barema’s, maar houdt rekening met de bredere context (o.m. armoederisico). Er wordt steeds onderzocht welke dienstverlening het meest geschikt is. Het OCMW zet ook initiatieven op zoals tweedehandswinkel Twinkeltje i.s.m. de Gezinsbond (geopend op 14 november 2013), die toegankelijk is voor alle ouders met jonge kinderen die het financieel wat moeilijker hebben. Ook het project huistaakbegeleiding i.s.m. OCMW Kapellen richt zich tot maatschappelijk kwetsbare gezinnen; de selectie gebeurt door de scholen. In Babbelpunt kunnen anderstaligen gratis hun Nederlandse spreekvaardigheden komen oefenen. Mensen met verhoogde verzekeringstegemoetkoming en een beperkt K.I. kunnen in het dienstencentrum gebruikmaken van het sociaal tarief. De zorgtoelage richt zich specifiek tot zorgbehoevende mensen met een beperkt inkomen. De aandacht voor maatschappelijke kwetsbaarheid is inherent aanwezig in de ruime dienstverlening van het OCMW, bv. ook in dienst voor gezinsopvang (toegankelijkheid voor kwetsbare groepen, sociaal tarief), thuiszorg (signaalfunctie, sociaal tarief), vrijwilligersdiensten … Via zijn regierol in het lokaal sociaal beleid en via zijn aanwezigheid op diverse overlegplatforms vestigt het OCMW de aandacht op maatschappelijke kwetsbaarheid en initieert of ondersteunt het initiatieven hierrond. |

|  |
| --- |
| Versterken van personen in armoede en ondersteunen bij het verwoorden van hun noden. |
| De participatiegroep van het OCMW werd op 30 maart 2015 opgestart vanuit een dialooggroep, georganiseerd door Welzijnsschakel en Welzijnszorg (i.s.m. Cedes), en bestaat uit cliënten van het OCMW. Deze mensen geven advies aan het OCMW om de hulp- en dienstverlening toegankelijker te maken. De groep stuurt er ook op aan dat er wordt samengewerkt met (kwetsbare) mensen of organisaties die werken rond armoedebestrijding (netwerkvorming). |

|  |
| --- |
| Preventief werken via projectwerking, bv. inloopcentrum, budgetgroepen,… zodat kennis wordt opgedaan en vaardigheden verbeterd worden. |
| De dienst schuldbemiddeling van OCMW Kalmthout werkt sinds 2013 samen met BudgetInzicht (CAW Antwerpen) rond preventie van schuldoverlast en hervalpreventie. Er werd een netwerk uitgebouwd met verschillende OCMW’s uit de regio Antwerpen en gezamenlijke acties bepaald. Er wordt actief ingezet op preventie naar jongeren. Zo werd er een workshop financiële geletterdheid ontwikkeld voor jongeren uit de 3e graad van het middelbaar onderwijs. Deze heeft de dienst schuldbemiddeling in 2016 aangeboden aan de leerlingen van Gitok en het Instituut Heilig Hart. Ook werd er in Brasschaat een Inleefhuis uitgebouwd, waarin jongeren onder begeleiding van een gids op een interactieve manier ontdekken wat alleen wonen in werkelijkheid kost. In het voorjaar van 2016 hebben Kalmthoutse scholen dit Inleefhuis bezocht. In het kader van hervalpreventie organiseerde de dienst schuldbemiddeling een Praatcafé voor cliënten rond thema’s zoals ontstressen, goedkoop winkelen, gezond eten, etc. Er werd ook een vorming aangeboden i.s. m. Open School, ‘Slimmer met je geld’.  Ook via infosessies aan scholen, verenigingen … doet het OCMW aan sensibilisering, vroegtijdige detectie en preventie van armoede. |

|  |
| --- |
| Ondersteunen van personen in armoede (financieel, maatschappelijk, eenzaamheid,…). |
| Het OCMW heeft als kerntaak personen in armoede te ondersteunen. Armoede is meer dan een financieel probleem. Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen op verschillende levensdomeinen die intens met elkaar verweven zijn, zoals onderwijs, werk, vrijetijdsbesteding, huisvesting en gezondheid … Complexe problemen als armoede kunnen enkel worden aangepakt door samen te werken: tussen verschillende beleidsniveau’s, met publieke, semi-publieke en private actoren, met mensen in armoede zelf … |

|  |
| --- |
| Een cliënt heeft momenteel (te) veel maatschappelijk werkers (bv. 5 begeleiders per cliënt, afhankelijk van het onderwerp). Bij voorkeur werken met 1 begeleider die het proces op de verschillende terreinen doorloopt. |
| De sociale dienst treedt op als eerstelijnsdienst, en verwijst indien nodig door naar andere diensten voor een meer gespecialiseerde begeleiding (bv. schulden, huisvesting, werk …). Cliënten die op meerdere vlakken hulp behoeven, kunnen dus inderdaad meerdere maatschappelijk werkers hebben. Net om hen de best mogelijke hulpverlening te bieden, is deze specialisatie nodig. Niettemin moet een optimale samenwerking en informatiedoorstroming tussen de maatschappelijk werkers voorop staan, opdat een cliënt niet telkens opnieuw zijn verhaal moet doen. De 2-wekelijkse teamvergaderingen zorgen voor formeel overleg met alle betrokken maatschappelijk werkers rond individuele cliëntsituaties. Door intake- en administratieve processen te stroomlijnen, wordt een betere informatiedoorstroming bewerkstelligd. |

|  |
| --- |
| Nieuwe wetgeving: huisbezoeken worden verplicht. Evt. een onderscheid maken tussen de controlerende en de hulpgevende rol zodat de hulpverlener zich kan richten op een positieve relatie met de cliënt. |
| Een maatschappelijk werker van de sociale dienst van het OCMW is verplicht een huisbezoek te doen bij een sociaal onderzoek. Een huisbezoek kan als bedreigend worden ervaren door mensen in armoede (bv. leefloon kan ervan afhangen). Hier komt het spanningsveld tussen de beheersende en de emancipatorische rol van een maatschappelijk werker naar voren. Dit dubbel karakter is eigen aan het welzijnswerk. Beide aspecten staan niet lijnrecht tegenover elkaar, maar bevinden zich in een spanningsveld. Het is aan de maatschappelijk werker om beide aspecten te gebruiken met als ultieme doel de cliënt te helpen weer op eigen benen te staan. Het transparant maken van de hulpverlening voor de cliënt is nodig om een veilig klimaat te scheppen. |

|  |
| --- |
| Meer privacy aan de ontvangstruimte van het OCMW voorzien. |
| In 2015 werd de wachtruimte van het OCMW in samenwerking met de Bib heringericht, en werd er een Bibpunt opgericht. In het ontwerp van de vernieuwde wachtruimte werd maximaal rekening gehouden met de verzuchtingen naar meer privacy van cliënten en medewerkers. Op 12 oktober 2015 vond de officiële inhuldiging plaats. |

|  |
| --- |
| Drempels helpen verlagen door andere zorgverstrekkers (doorverwijzers zoals huisartsen, apothekers,…) in te lichten over allerlei informatie. |
| Om het hulpverleningsaanbod toegankelijk te maken voor iedereen, en vooral voor maatschappelijk kwetsbare groepen, is samenwerking en afstemming tussen de verschillende (formele en informele) hulpverleners cruciaal. Het lokaal bestuur heeft hierin een belangrijke (regie)rol. Informeren over diensten en rechten verloopt vaak (ook) via informele weg. Personen met een klein netwerk hebben meestal minder toegang tot informatie. Huisartsen, apothekers, thuiszorgdiensten, thuisverpleegkundigen en andere eerstelijnszorgverstrekkers hebben een belangrijke signaal-, advies- en doorverwijsfunctie. Zij worden regelmatig geïnformeerd over dienstverlening en projecten van het lokaal bestuur, zoals bv. infoavond mantelzorg, meldpunt eenzaamheid, brown-out … |

|  |
| --- |
| Belang van duidelijke en toegankelijke informatie. |
| OCMW en gemeente besteden voortdurend aandacht aan het verstrekken van correcte, duidelijke en toegankelijke informatie. De gemeentelijke informatiekanalen zijn voornamelijk de tweewekelijkse nieuwsbrief, het magazine ‘Tussen Hei en Maatjes’ en de website (sociaal infopunt). Mensen kunnen steeds terecht bij het sociaal infopunt voor een antwoord op hun (welzijnsgerelateerde) vraag. De brochure ‘wegwijs in (thuis)zorg’, voor het eerst opgemaakt in 2015 binnen de thuisdiensten van het OCMW, wil mensen wegwijs maken in het ruime aanbod aan zorg- en hulpverlening.In 2016 werd er binnen de participatiegroep van het OCMW, in nauwe samenwerking met de maatschappelijk werkers, een welkomstbrochure uitgewerkt met als doel (nieuwe) cliënten van het OCMW voorzien van duidelijke, correcte en begrijpbare informatie. |

|  |
| --- |
| Sociaal Huis: 1 loket/persoon waar men met vragen terecht kan. |
| Het sociaal infopunt Kalmthout is van start gegaan op 14 september 2015. Dit ene sociale infopunt, gevestigd in dienstencentrum De Groten Uitleg, realiseert het concept ‘sociaal huis’ in Kalmthout en komt in de plaats van het eerdere netwerk van vijf sociale infopunten, nl. dienst bevolking (gemeente), woonloket (gemeente), OCMW, Driesprong (Kruispunt, Opvoedingspunt en JAC-punt) en PWA.  In het sociaal infopunt kan elke inwoner persoonlijk, telefonisch of via e-mail terecht met gelijk welke vraag rond sociale dienstverlening. De medewerkers geven correcte en duidelijke informatie of verwijzen door naar de juiste dienst of organisatie. Indien nodig leggen zij het eerste contact. Het sociaal infopunt is geopend van maandag tot vrijdag van 9u tot 11u30 en van 13u30 tot 16u30. Op de website [www.sociaalinfopuntkalmthout.be](http://www.sociaalinfopuntkalmthout.be) kan het aanbod aan sociale dienstverlening worden geraadpleegd. |

|  |
| --- |
| Kennis van en overleg tussen dienstverleners is cruciaal. |
| Op 7 mei 2015 vond een vergadering plaats met de medewerkers van de 5 sociale infopunten, m.n. enkele diensten van gemeente en OCMW, Kruispunt, JAC-punt, Opvoedingspunt en PWA. Op 14 september 2015 startte de nieuwe werking van het sociaal infopunt. Dienstencentrum De Groten Uitleg werd het (enige) sociaal infopunt waar inwoners met hun welzijnsgerelateerde vragen terechtkunnen. De andere actoren blijven betrokken als partners.  Op 17 november 2016 werden alle contactpersonen die binnen de clusters lokaal sociaal beleid staan opgenomen, uitgenodigd om aanwezig te zijn op een lunchvergadering. De tussentijdse stand van zaken betreffende het lokaal sociaal beleid werd voorgesteld. |

|  |
| --- |
| Sociale kruidenier in Essen. Mobiliteit vanuit Kalmthout is een probleem. Opstart in Kalmthout ligt niet voor de hand (financieel, …). Mogelijke oplossingen? |
| De opstart van een sociale kruidenier in Kalmthout is op dit ogenblik nog niet mogelijk. Een verplaatsing is vooralsnog onvermijdelijk om te gaan winkelen bij de sociale kruidenier. Voor cliënten met aantoonbare mobiliteitsproblemen bestaat de mogelijkheid om een beroep te doen op vrijwillige chauffeurs. Naast de bestaande samenwerking met de sociale kruidenier in Essen wordt ook bekeken hoe er kan worden samengewerkt met de sociale kruidenier in Wuustwezel. In het OCMW kunnen cliënten terecht voor voedselpakketten via het BIRB (Belgisch Interventie- en Restitutiebureau). Ook overschotten van de volkstuintjes worden regelmatig via het OCMW verdeeld. Het OCMW werkt sinds 2015 samen met de vzw Goods to Give, die onverkochte non-food producten inzamelt bij bedrijven (douchegel, shampoo, wasproducten en onderhoudsproducten, ondergoed,…) en deze herverdeelt bij sociale organisaties die strijden tegen armoede en sociale uitsluiting. |

|  |
| --- |
| Integratie van nieuwe mensen is niet eenvoudig. Een goede, sterke groep is belangrijk om naar buiten te (durven) komen. |
| Het OCMW werkt nauw samen met de vrijwilligers van Gastvrij Kalmthout om nieuwkomers te helpen hun weg te vinden in Kalmthout en hen te helpen participeren aan het maatschappelijk leven. Het OCMW zal in 2017 een intercultureel bemiddelaar opnemen in zijn personeelskader. In 2016 werden deze taken (o.m. tolken, begeleiden, …) reeds deels opgenomen in het kader van een tijdelijke tewerkstelling. |

|  |
| --- |
| Mogelijkheid wijkgezondheidscentrum in Kalmthout concreet onderzoeken. |
| Dit thema is reeds enkele keren aan bod gekomen in de Welzijnsraad. Voorlopig wordt dit niet verder uitgewerkt. |

|  |
| --- |
| Kwalitatieve begeleiding en een goede intake zijn nodig. |
| Er wordt voortdurend gestreefd naar een goede intake en kwalitatieve begeleiding. De intakeprocedure van de sociale dienst en de thuisdiensten werd geoptimaliseerd (o.m. via checklists sociale rechten), er werd een onthaalbrochure opgesteld voor nieuwe cliënten van het OCMW, er werd een afsprakennota opgesteld voor cliënten van de thuisdiensten, er is een thuiszorgschriftje opgemaakt voor duidelijke taakafspraken binnen de thuisdiensten … |

|  |
| --- |
| Samenwerking met vrijwilligers en overleg tussen de vrijwilligers stimuleren bv. dementie-café, soep in groep,… |
| Vrijwilligers zijn enorm belangrijk voor de hulp- en dienstverlening van het OCMW. Het OCMW kan op dit moment een beroep doen op ca. 135 vrijwilligers. In 2015 voerde het OCMW een nieuw vrijwilligersbeleid (overleg, vorming, ondersteuning, waardering ...) in, dat deze cruciale rol van vrijwilligers voor zijn werking erkent en integreert. Op regelmatige basis komen vrijwilligers en mensen uit doelgroepen samen via initiatieven zoals soep in groep, ’s maandagse kost,… Het dementie-café Noorderlicht komt enkele keren per jaar samen in het dienstencentrum. Het lokaal bestuur organiseerde op 23 april 2015 en op 17 november 2016 een ‘infoavond mantelzorg’. |

|  |
| --- |
| Preventie (kinder)armoede: ouders van jonge kinderen bereiken. Samenwerking met scholen, kinderopvang, andere organisaties (zoals CAW,…) en het gezin zelf. Van hieruit ouders versterken om met geld om te gaan zodat de kennis op de kinderen wordt overgedragen, bv. hoe bewust leren sparen, omgaan met zakgeld, bewuste keuzes maken,… |
| Het OCMW ontvangt subsidies voor specifieke maatregelen ter bestrijding van armoede bij kinderen van gebruikers van het OCMW (fonds kinderarmoede).Ook via projecten als Twinkeltje, huistaakbegeleiding … wil OCMW maatschappelijk kwetsbare gezinnen bereiken en ondersteunen. Samenwerking met andere actoren en betrekken van de doelgroep staan hierbij centraal. Het Huis van het Kind biedt een platform om te werken aan de preventie en bestrijding van kinderarmoede. Het OCMW heeft meegewerkt aan de ontwikkeling van een workshop financiële geletterdheid voor jongeren uit de 3e graad van het middelbaar onderwijs. Het OCMW is ook partner in het Inleefhuis in Brasschaat, waarin jongeren onder begeleiding van een gids op een interactieve manier ontdekken wat alleen wonen in werkelijkheid kost. De dienst schuldbemiddeling organiseerde een Praatcafé voor cliënten rond thema’s zoals ontstressen, goedkoop winkelen, gezond eten, etc. Er werd ook een vorming aangeboden i.s. m. Open School, ‘Slimmer met je geld’. Ook via infosessies aan scholen, verenigingen … doet het OCMW aan sensibilisering, vroegtijdige detectie en preventie van armoede. |

|  |
| --- |
| Sociale infopunten: bekend maken via het gemeentelijk magazine, bv. aan de hand van een casus een situatie schetsen om duidelijkheid te creëren. |
| In september 2015 werd de nieuwe werking van het sociaal infopunt ruim bekend gemaakt via flyers in elke Kalmthoutse brievenbus, een artikel in de gemeentelijke nieuwsbrief Tussen Hei en Maatjes,… In de communicatie werd vertrokken vanuit concrete vragen waarmee mensen kunnen zitten.  In de herfsteditie van het gemeentelijk magazine van 2015 werd de nieuwe werking van het sociaal infopunt bekendgemaakt. Voor deze bekendmaking werden Daniëlle Bruyninckx, dienstencentrumleider De Groten Uitleg en Heidi Vandermast, medewerker dienstencentrum De Groten Uitleg aan het woord gelaten. |

|  |
| --- |
| Folder sociale infopunten: meer/andere foto’s plaatsen. Diversiteit aan bod laten komen. |
| Een nieuwe folder ‘sociaal infopunt Kalmthout’ werd in elke Kalmthoutse brievenbus bezorgd. Per thema werd een neutrale foto gekozen; op één van de zes foto’s komt diversiteit aan bod. Dienstencentrum De Groten Uitleg, waar het sociaal infopunt is ondergebracht, beoogt met enkele van zijn activiteiten in het bijzonder mensen van een andere nationaliteit te betrekken. |

|  |
| --- |
| Werken aan integratie van personen in de maatschappij via het bieden van mogelijkheden, bv. aanbieden van tickets,… (integratie met groep of gezin,…). |
| Het OCMW ontvangt jaarlijks een subsidie van de federale overheid om de sociale en culturele participatie en ontplooiing van zijn cliënten te bevorderen (fonds sociale en culturele participatie).  De cultuurdienst en/of andere cultuurorganisatoren geven regelmatig vrijkaarten aan het OCMW zodat culturele activiteiten toegankelijk zijn voor cliënten.  Sinds 2016 beschikt Kalmthout over een Lokaal Netwerk Vrijetijdsparticipatie, waarin de cultuurdienst, de jeugddienst, de sportdienst, de bibliotheek, het OCMW en Welzijnsschakels vertegenwoordigd zijn. Dit netwerk wil de deelname van personen in armoede aan vrijetijdsinitiatieven op sportief, jeugdwerk- of cultureel vlak bevorderen en actief bijdragen aan het wegwerken van drempels die deze participatie in de weg staan.  Voor hulp bij de integratie van nieuwkomers doet het OCMW een beroep op de vrijwilligers van Gastvrij Kalmthout, bv. bezoek sportclub, vergezellen naar culturele activiteit … Het OCMW zal in 2017 een intercultureel bemiddelaar opnemen in zijn personeelskader. In 2016 werden deze taken (o.m. tolken, begeleiden, …) reeds deels opgenomen in het kader van een tijdelijke tewerkstelling. |

|  |
| --- |
| Armoede en andere gerelateerde problematieken zijn stijgende. Organisaties weten niet altijd hoe hierop in te spelen. Hierin ligt een rol voor het lokaal bestuur, nl. handvaten aanreiken. |
| De rol van de gemeente en het OCMW is om te informeren, sensibiliseren en waar mogelijk te ondersteunen. Dit alles wordt door het lokaal bestuur zo goed mogelijk gerealiseerd. Organisaties kunnen steeds bij het OCMW terecht voor informatie en ondersteuning rond armoede en armoedebestrijding, bv. infosessies voor scholen, verenigingen … |

|  |
| --- |
| OCMW-cliënten verwachten van de maatschappelijk werkers meer tijd om te praten en begeleid te worden. Het evenwicht tussen proces- en resultaatsgericht werken moet in de gaten gehouden worden. De noden van cliënten kunnen per persoon verschillend zijn. |
| In 2015 werd de sociale dienst uitgebreid met een halftijdse maatschappelijk werker. De beschikbare tijd om begeleiding te bieden aan cliënten blijft evenwel beperkt. Toch wordt er gestreefd naar een zo goed mogelijke dienstverlening, waarbij rekening wordt gehouden met individuele noden |

**Nog niet gerealiseerd maar wel prioriteit**

|  |
| --- |
| Mensen in armoede hebben nood aan een eigen ontmoetingsplaats waar ze vrij van sociale controle of enige beladenheid (los van OCMW, maar wel eraan gerelateerd) kunnen samenkomen. |
| Op dit moment hebben mensen in armoede nog geen eigen ontmoetingsplaats in Kalmthout. Het theehuis bij de volkstuintjes van Sint-Vincentius vervult voor een deel deze functie. |

**Nog niet gerealiseerd en geen prioriteit**

|  |
| --- |
| Werk maken van een onthaalfunctie in het gemeentegebouw. |
| Nog niet gerealiseerd. Wordt opgenomen bij de realisatie van een nieuw gemeentehuis. Er is wel gezorgd voor een schema aan de muur. |

|  |
| --- |
| Er is onvoldoende kennis over het aanbod, ondanks alle inspanningen tot bekendmaking. Voorstel om een folderkast ter beschikking te stellen aan verenigingen, met daarin thematische folders rond mogelijke vragen die mensen hebben en de antwoorden daarop. |
| Met de participatiegroep werd op 29 juni 2015 overlegd of het opmaken van folders rond mogelijke vragen interessant is voor maatschappelijk kwetsbare doelgroepen. De voorkeur werd gegeven aan een fysiek loket waar men (persoonlijk, telefonisch en via e-mail) terecht kan. Overwegingen daarbij waren o.m. de drempel die schriftelijke informatie kan betekenen voor maatschappelijk kwetsbare mensen, de onmogelijkheid om een antwoord te bieden via folders op alle vragen waarmee mensen kunnen zitten, logistieke uitdagingen die kunnen resulteren in de (tijdelijke) onbeschikbaarheid van folders … Mensen kunnen steeds terecht bij het sociaal infopunt voor een antwoord op hun vraag, of een correcte doorverwijzing. Ev. kunnen er uit de vragen die bij het sociaal infopunt worden gesteld, FAQ (veel gestelde vragen) worden opgemaakt, die dan via de website, nieuwsbrief … (anoniem) ter beschikking kunnen worden gesteld. |