

**SIGNALBUNDEL
2010**



"Een pessimist ziet een probleem in elke mogelijkheid. Een optimist een mogelijkheid in elk probleem."
(Winston Churchill)

INHOUD

INHOUD.....	3
Waarom gebundeld signaleren?.....	7
Criteria om in de bundel opgenomen te worden.....	7
Signaleren 2010: work in progress.....	7
SIGNALLEN 2010.....	8
Signalen over wonen en huren.....	8
Op zoek naar een woning	8
Steun na onbewoonbaar/ongeschikt verklaard.....	8
Discriminatie op de woonmarkt.....	8
Installatiepremie.....	8
Inschrijvings(was)lijst.....	9
Lenen voor dubbele huurwaarborg.....	9
Terugstorting van de huurwaarborg	9
Onverwachte/onduidelijke afrekening van energie.....	9
Kraakpanden te huur.....	10
Wachten op... sociale huisvesting.....	10
Moedeloosheid bij de hulpverleners.....	10
Verhouding prijs/kwaliteit bij private verhuur.....	10
Ongezonde woningen te huur.....	10
Huurprijsberekening.....	11
Concentratie in hoogbouw.....	11
Verhuispremie (1).....	11
Verhuispremie (2).....	11
Energiefacturen.....	11
100% sociaal lenen.....	11
Alternatieve woonvormen.....	12
Camping Sneppebrug.....	12
Goedkope openbare aanbestedingen.....	12
Signalen over dak- en thuisloosheid.....	13
Nachtopvang meer volzet.....	13
Minderjarigen in een precair statuut.....	13
Zorgwonen voor vrouwen.....	13
Thuisloze jongeren.....	14
“Versnelde” toewijs voor daklozen.....	14
Wat na zorgwonen?	14
Woonbegeleiding: goede praktijk in Gent.....	14
Aansluiting dagopvang/nachtopvang.....	15
Installatiepremie - Huursubsidie voor daklozen.....	15
Dementerende daklozen.....	15
Basispakket buitenslapers.....	15
Signalen over werk.....	16
Het GESCO-statuut.....	16
Waarom werken? (1).....	16
Waarom werken? (2).....	16
De Crisispremie leidt tot het creatief gebruik van interimcontracten.....	16
Sollicitatiegesprekken (interimkantoren) niet op maat van jongeren.....	16
Geschiktheidsattesten	17

Onbeschermd werk voor nieuwe EU-burgers.....	17
Nep-interim-statuu.....	17
Flexibilisering maakt ongezond.....	17
Illegalen aan het werk	18
Geen statuut, geen activering.....	18
Werken en toch arm (“working poor”).....	18
Illegaal vrijwilligerswerk.....	18
Signalen over zorg, opvang en begeleiding	19
Wachlijsten-problematieken.....	19
Zelfmoordlijn onderbezet.....	19
Langdurig gebruik van Neutrale Bezoekruimte.....	19
Flexibele kinderopvang.....	19
Huisartsenaanbod krimpt.....	19
Verpleegkundigen als laatste hulpmiddel.....	19
Zorgbehoevende allochtone ouderen.....	20
Professionele drempels tot hulp.....	20
Gedeelde zorg.....	20
Voedselhulp.....	20
Betaalbare wassalons.....	20
Ziekenhuisopname voor alleenstaande ouders.....	20
Specifieke psychiatrische hulp	21
Beroepsgeheim/deontologie.....	21
Hulp na 18 jaar voor jongeren met een handicap.....	21
Overbevraagde jeugdconsulenten.....	21
Dossier afgerond na één huisbezoek.....	21
Bruggen na(ar) 18.....	21
Dagbesteding voor volwassen anderstaligen met een handicap.....	21
Ambulante geestelijke gezondheidszorg.....	21
De gevolgen van de afbouw van het basiswerk.....	22
Signalen over onderwijs, leren en ontplooiing.....	23
Bulgaarse jongeren.....	23
Universitaire opleidingen voor buitenlandse studenten.....	23
Discriminatie bij inschrijving?.....	23
CAR.....	23
Hoofddoeken	23
Nederlandse lessen.....	23
Toegang tot hoger onderwijs.....	24
Meldpunt/ombudsfunctie onderwijs.....	24
Doorverwijzing naar buitengewoon onderwijs.....	24
Signalen over taal en tolken.....	25
Informeel tolken.....	25
Specifieke talen (en dialecten).....	25
“Geen tolk nodig”.....	25
Taalwettelijke drempels.....	25
Betaalbare tolken en vertalingen.....	25
Signalen over justitie – juridische zaken.....	26
Gebrek aan aandacht voor slachtoffers van stalking.....	26
Veroordeelde incestplegers en hun slachtoffers.....	26
Traumatische huiszoekingen (1).....	26
Traumatische huiszoekingen (2).....	26

Informatie naar ouders.....	26
De rechter en het volledige vonnis.....	26
Uitblijvende gerechtigheid, geen slachtofferhulp.....	27
Signalen over gezondheid.....	28
Nieuwe EU-burgers.....	28
“Dringende medische hulp”.....	28
Wondverzorging.....	28
Uitstel.....	28
OMNIO - Globaal Medisch Dossier.....	28
“Gezondheidsval”.....	28
Fedasil en gezondheid.....	29
Medische attesten.....	29
Communicatie tussen de lijnen.....	29
Onbegrijpelijk jargon.....	29
Signalen over administratieve drempels.....	30
Domicilie (1) - Inning van cheques.....	30
Domicilie (2) - Officiële documenten.....	30
Domicilie (3) - Uitkeringen.....	30
Dure opvang.....	30
Verzekeringen.....	30
Digitale kloof tot rechten.....	31
Wettelijke termijnen.....	31
Basisbankdienst.....	31
Papieren in een niet-alfabetisch alfabet.....	31
Signalen over financiën en schulden.....	32
Pensioenen.....	32
Communicatie van justitie naar de schuldhelpverlening.....	32
Uitkeringen.....	32
Schuldbemiddelaars.....	32
Nood aan preventie van schulden.....	32
Bemiddeling bij schulden.....	33
Collectieve schuldbemiddeling.....	33
Nieuwe schulden (1).....	33
Nieuwe schulden (2).....	33
Preventieve sensibilisering.....	33
Diverse signalen.....	34
Omnio geeft geen recht op korting.....	34
0800-rechten en plichten.....	34
Drugsnaalden op speelpleintjes.....	34
Inbraak in publieke eigendom.....	34
Sportinfrastructuur.....	34
Ruimte voor jongeren.....	34
Staking versus minimale dienstverlening.....	35
BESLUIT.....	36
Inleiding.....	36
Besluit 2010: Nieuwe EU-burgers.....	36

FEEDBACK SIGNALENBUNDEL 2009.....	37
Inleiding.....	38
De Feedback.....	38
Over de slechte staat van bevinding:.....	38
Over het gebrek aan veilige opslagplaatsen voor chronisch daklozen:.....	38
Over het gebrek aan betaalbare tijdelijk opslag voor inboedel:.....	38
Over uithuiszettingen:.....	38
Over inschrijving voor sociale woning (3):.....	38
Over de versnelde toewijs:.....	39
Over de lijst met beschikbare woningen:.....	39
Over de opvang van daklozen:	39
Over kloof op 18 jaar:	39
Over de nood aan assertiviteitscursussen:	39
Over Babel:.....	39
Over het taboe op partnergeweld in de allochtone gemeenschap:.....	39
Over de onaangepaste huisvesting:.....	39
CONTACTGEGEVENS.....	40

INLEIDING

Waarom gebundeld signaleren?

Wanneer organisaties hun signalen systematisch verzamelen en opvolgen, leggen zij hiermee de basis tot een betere werking. Een aantal signalen zullen op de interne werking van de organisatie gericht zijn, een aantal signalen kunnen naar sectorale steunpunten en koepels doorgegeven worden. Die koepelverenigingen kunnen die dan aankaarten bij de hogere overheden.

Wanneer signalen echter intersectoraal afgetoetst, vergeleken en gebundeld worden, krijgen zij een veel breder draagvlak en vergroot de kans dat ze aangepakt worden gevoelig.

In deze bundel staan signalen die gedeeld en gedragen worden door 9 Gentse organisaties: CAW Artevelde, CAW Visserij, Intercultureel Netwerk Gent, vzw Jong, Samenlevingsopbouw Gent, Gezondheidsdienst Stad Gent, Dienst Straathoekwerk Stad Gent, Wijkgezondheidscentrum De Sleep en Welzijnsoverleg Regio Gent.

Criteria om in de bundel opgenomen te worden

1. Is het een signaal? (in tegenstelling tot een melding, klacht of individuele hulpvraag)
2. Is het signaal duidelijk? Begrijpt iedereen wat er staat? Begrijpt iedereen hetzelfde?
3. Is het signaal herkenbaar? Wordt het (h)erkend door de groep?
4. Is het signaal territoriaal Gents of breder?

Bij iedere vraag in dit proces verdwijnt er materiaal uit de longlist. Wat overblijft wordt zo eenduidig mogelijk geformuleerd. Organisatienamen worden zo veel mogelijk geweerd.

Signaleren 2010: work in progress

Het is de tweede keer dat er een gebundeld signalementdocument wordt aangemaakt. De werkgroep leerde veel uit de (reacties op de) vorige bundel en pastte zich hieraan aan. Signalenbundeling is dan ook "work in progress".

De belangrijkste vernieuwingen zijn:

1. Er is nu ook een eerste feedbackrapport. Dit geeft een korte stand van de vooruitgang die sedert vorig jaar gemeld werd omtrent bepaalde signalen. Dit is belangrijk opdat signaalgevers merken dat er iets gebeurt met hun signaal en dat ze hierover gerapporteerd worden. In de toekomst wordt dit verder uitgewerkt.
2. Wijkgezondheidscentrum De Sleep trad toe tot de werkgroep. Daarmee is de sector gezondheid voor het eerst vertegenwoordigd.
3. De werkgroep belicht voor het eerst, in een besluit, een trend die boven de individuele signalen uitsteekt.

Heb je vragen over een bepaald signaal? Wil je een signaal aanpakken en zoek je partners? Wil je meewerken aan een volgende signalenbundel? Contacteer ons gerust of één van de partners!

Je kan de signalenbundel gratis downloaden via www.lokaalsociaalbeleidgent.be/signalen.

SIGNALEN 2010

Signalen over wonen en huren

Op zoek naar een woning

Kwetsbare groepen hebben nood aan ondersteuning bij hun zoektocht naar een woonst. Ondersteuning betreft zowel toegang tot computer/internet en telefoon als begeleiding bij het zoeken naar een woning (inschrijving bij een sociale huisvestingsmaatschappij, kennis van rechten als huurder, ...).

Steun na onbewoonbaar/ongeschikt verklaard

Heel wat huurders kunnen geen kant op na de onbewoonbaar- of ongeschiktverklaring van hun woning. Ze hebben nood aan informatieverstrekking over de gevolgen van de maatregel, over hun rechten als huurder en begeleiding bij verdere stappen indien ze dit wensen: hun zoektocht naar een nieuwe woning, inschrijving bij een sociale huisvestingsmaatschappijen (hoe, wanneer in orde, waar), ...

Discriminatie op de woonmarkt

Huisbazen worden blijkbaar steeds selectiever. Dit heeft te maken met het groeiend onevenwicht tussen vraag en aanbod. Bij een verhuring zijn er nu zoveel kandidaten, dat de eigenaar zijn eigen criteria kan hanteren.

Er wordt echter ook meer discriminatie vastgesteld. Dit blijkt uit steekproeven waarbij iemand met een buitenlands klinkende naam informeert naar een woning en te horen krijgt dat ze al verhuurd is. Wanneer een half uur later iemand met een Vlaams klinkende naam naar dezelfde woning informeert, krijgt de persoon onmiddellijk een afspraak. Anderstaligen worden gediscrimineerd, zeker wanneer het niet-werkenden zijn. Andere slachtoffers zijn leefloners of mensen die hun waarborg via het OCMW wensen te regelen.

Installatiepremie

De installatiepremie voor daklozen van het OCMW wordt pas vrijgegeven op het moment dat de cliënt de woning betreft. Daardoor kan de cliënt zich moeilijker voorbereiden op zijn verhuis (bvb. uit het opvangcentrum) en heeft hij de eerste dagen weinig of geen meubelen in huis.

Navraag bij het OCMW bevestigt dat: "Het recht op een installatiepremie ontstaat als een cliënt zijn hoedanigheid van dakloze verliest en in een woning trekt als hoofdverblijfplaats."

Inschrijvings(was)lijst

Een inschrijving in een sociaal verhuurkantoor en sociale huisvestingsmaatschappij is administratief erg hoogdrempelig. Er zijn heel veel documenten nodig:

1. een kopie van de verblijfsdocumenten (indien geen Belgische nationaliteit)
2. een uittreksel uit het bevolkingsregister
3. een attest van het (gezamenlijk) belastbaar inkomen van drie jaar geleden afgeleverd door het Federale overheidsdienst Financiën
4. een attest van het huidige inkomen - een inkomensattest van de laatste 6 maanden
5. een kopie van een diploma lager onderwijs OF een getuigschrift van een cursus NT2 OF een inschrijvingsbewijs in het Huis van het Nederlands OF een medisch attest dat bevestigt dat kandidaat geen lessen kan volgen
6. een inschrijvingsbewijs voor inburgeringscursus OF een attest van een gevolgde inburgeringscursus

Om punten toe te kennen voor de huidige woonsituatie moet de kandidaat nog meer documenten voorleggen:

- een kopie van het huidige huurcontract
- een bewijs van verblijf in een opvangcentrum of ziekenhuis of gevangenis of instelling
- een bewijs van dakloosheid, bevestigd door een officiële instantie
- een bewijs van vooropzeg van de huidige woning
- een bewijs van onbeschikbaarheid van de eigen woning
- een bewijs van ongezondverklaring of onbewoonbaarverklaring of ongeschiktverklaring
- een kopie van een vonnis uithuiszetting of onteigening
- een kopie van "voorlopige maatregelen"

Om de woonsituatie nog verder te verduidelijken, kunnen volgende documenten bezorgd worden:

- een attest Bijzondere Jeugdzorg
- een bewijs van invaliditeit
- een kopie van een vonnis echtscheiding of bezoek- of hoederecht

Lenen voor dubbele huurwaarborg

Wanneer de gezinssituatie bij de bewoners van een sociale woning wijzigt, kan dit onverwachte gevolgen hebben. Naast de lange wachttijd voor een mutatie naar een nieuwe woning, kan dit ook betekenen dat de huurder een tweede huurwaarborg moet vastzetten nog voor de oorspronkelijke huurwaarborg teruggestort werd. De huurwaarborg is niet overzetbaar naar een volgend huurcontract. Dit dwingt sociale huurders om onnodige leningen aan te gaan.

Terugstorting van de huurwaarborg

Het duurt soms tot een jaar alvorens de huurwaarborg van een sociale huurwoning teruggestort wordt. Dit kan anders: voor de Gentse stadswoningen duurt het bijvoorbeeld gemiddeld 2 maanden alvorens het resterende bedrag op de rekening van de huurder staat.

Onverwachte/onduidelijke afrekening van energie

Onverwacht hoge opleg bij de jaarlijkse afrekeningen van verbruiksfacturen blijft een probleem bij bepaalde sociale huisvestingsmaatschappijen. Dit kan verschillende oorzaken hebben: onduidelijke afrekening van de calorimeters, gebruik van collectieve watermeters waardoor individuele huurders zicht noch impact hebben op hun waterrekening of gewoon onduidelijke facturatie, waarbij het bijna onmogelijk is om de berekeningswijze van de maatschappij te achterhalen. Het is ook niet altijd duidelijk waarop bepaalde maatschappijen zich baseren bij hun afrekening. Verschillende maatschappijen hanteren verschillende regels.

Kraakpanden te huur

De schrijnende woonsituatie van de nieuwe EU-burgers werd in de Signalenbundel 2009 reeds aangehaald. De woonsituatie is er in het voorbije jaar echter danig op achteruit gegaan.

Heel wat van deze gezinnen kraken gebouwen om alsnog onderdak te vinden. Nu is de druk op de kraakmarkt danig gestegen, dat kraakpanden nu ook “verhuurd” worden.

Naar schatting 300 tot 500 mensen (veelal gezinnen met kleine kinderen en niet alleen nieuwe EU-burgers) wonen in kraakpanden. De veiligheidssituatie in deze panden is veelal slecht: amper elektriciteit en stromend water en vaak overbewoond.

Wachten op... sociale huisvesting

Wanneer onze cliënten zich laten inschrijven bij de sociale huisvesting, moeten ze zeer lang wachten op de toekenning van een woning.

Eind 2004 hadden 6162 Gentenaars zich ingeschreven voor een sociale woning. Slechts 848 mensen kregen een woning toegewezen, 5314 Gentenaars kwamen dus op de wachtlijst voor een sociale woning terecht. Eind 2009 stonden er al 7763 unieke kandidaat-huurders op diezelfde wachtlijst.

Ook de wachttijd blijft stijgen: in 2005 bedroeg de gemiddelde wachttijd 11 maanden. In 2007 liep dit op tot 1 jaar en 5 maanden. In 2009 bedroeg de wachttijd al 2 jaar en 3 maanden .

(Cijfers: Gents Indicatorenrapport 2009 en via Minister Van Den Bossche).

Moedeloosheid bij de hulpverleners

Jongeren of mensen die afhankelijk zijn van vervangingsinkomens vinden geen betaalbare kwaliteitsvolle woning meer. Ze hebben het gevoel dat de betere woningen voor hen niet bereikbaar zijn of dat ze worden geweerd door de eigenaars. Mensen worden hier moedeloos van.

Maar ook de moedeloosheid bij de hulpverleners neemt toe. Ze geven stilaan de zoektocht op “omdat er toch geen aanbod is”.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 9.

Verhouding prijs/kwaliteit bij private verhuur

De huurprijzen staan steeds minder in verhouding tot de kwaliteit van de verhuurde woning. Huisvesting is veelal te klein in verhouding tot het aantal personen die er wonen. We merken vaker ongedierte op en vocht- en schimmelproblemen.

Bewoners zijn meestal niet te motiveren om hieraan iets te doen uit angst dat ze de woning zullen moeten verlaten (“nog liever een slechte, dan geen woning”).

Ongezonde woningen te huur

Door de stijgende druk op de prijzen worden steeds meer gezinnen gedwongen om ongezonde woningen te huren op de private markt. Ze zijn vaak te klein voor hun gezinssituatie en niet aangepast (jongeren kunnen er niet over een eigen ruimte beschikken met privacy).

Veel mensen hebben schrik om hun beklag te doen bij de huisbaas of de Stad, uit vrees om nog slechter te eindigen dan voorheen.

Huurprijsberekening

De sociale huurprijs wordt berekend op basis van het nominale inkomen. “Extra kosten” (medische kosten, alimentatie, schulden, ...) worden niet in beschouwing genomen bij het vaststellen van de huurprijs van een sociale woning. Heel wat sociale huurders hebben moeite met het betalen van de huurprijs.

Huurprijsberekening op basis van het reëel besteedbaar inkomen zou de huurkost in verhouding brengen met het reële inkomen van de huurder.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 7.

Concentratie in hoogbouw

Het sociaal huurbesluit legt duidelijke regels op omtrent bezetting en toewijzing. Toezichthouders volgen deze toewijzingen heel nauwkeurig op en kunnen ze zelfs te niet doen.

Toch wonen er opvallend veel psychisch kwetsbare mensen (cliënten en ex-cliënten uit de geestelijke gezondheidszorg) in een aantal, veelal verouderde, sociale hoogbouwappartementen. Dit verstoort het nu al precare evenwicht in deze woontorens.

Verhuispremie (1)

Sociale huurders die omwille van gedwongen verhuis (bvb. renovatie of afbraak) hun woning moeten verlaten, moeten hun verhuiskosten in principe zelf bekostigen. Sommigen kunnen een verhuispremie ontvangen, maar op dit moment bestaat hierover geen algemene regelgeving. Het is dus afhankelijk van de goodwill van de huisvestingsmaatschappij of eventueel de lokale overheid (voor de torens van het Rabot is er een premie van de sociale huisvestingsmaatschappij en van de stad, in andere sites is dit niet).

Verhuispremie (2)

Verhuizen van bijvoorbeeld de 17de verdieping is een pak duurder dan verhuizen van het gelijkvloers. Toch wordt hier nog geen rekening mee gehouden wanneer iemand een verhuispremie toegekend krijgt.

Energiefacturen

Steeds meer mensen vinden hun energiefacturen onduidelijk. Navraag bij de Gentse dienst Wonen bevestigt dit. Een “loket voor energie(facturen)”, met correcte en commercieel-neutrale informatie zou heel wat onduidelijkheid wegnemen en problemen kunnen voorkomen (Wat bij onduidelijkheid van een factuur? Wat als men van energieleverancier wil wijzigen? Wat bij verhuis?).

100% sociaal lenen

Het Brussels Woningfonds leent aan bepaalde kansengroepen 100% van de aankoopssom. Het Vlaams Woningfonds leent jammer genoeg maar tot maximaal 95% van de koopsom. Dit maakt het onmogelijk voor kansengroepen zonder spaarpot om gebruik te maken van deze sociale lening en zo een eigendom te verwerven.

Alternatieve woonvormen

Het toewijzingsbeleid van bepaalde sociale huisvestingsmaatschappijen roept vragen op: concentratieverhuur van de meest kwetsbare huurders neemt merkbaar toe en er is gebrek aan alternatieve woonvormen en ondersteuning van huurders. Sommige mensen slagen er gewoon niet in samen te leven volgens de wooncultuur of regels van de sociale huisvesting. Zij worden zodoende genoodzaakt gebruik te maken van nachtopvang, leegstaande panden te kraken of op straat te slapen.

In Scandinavië en Nederland lopen tal van succesvolle projecten die woningen op maat voorzien (meer info: www.sev.nl).

Camping Sneppebrug

Na uithuiszetting blijven sommige bewoners rondhangen in de hoogbouwsites omdat het bijzonder moeilijk is voor hen om een nieuwe woonst te vinden. Soms kunnen ze tijdelijk intrekken bij iemand (bvb. vrienden of ouders), wat niet altijd wettelijk is, want ze kunnen zich niet inschrijven of zoeken naar andere woonvormen.

Het “kampeerterrein” aan de Sneppebrugstraat zit duidelijk in de lift. Steeds meer mensen zetten daar hun caravan en wonen daar (al dan niet tijdelijk).

Goedkope openbare aanbestedingen

Sociale huisvestingsmaatschappijen werken nog te veel met de goedkoopste aannemer om openbare aanbestedingen toe te wijzen. Dit levert duidelijk dalende kwaliteit van bouwen en afwerken van woningen op, terwijl een goede verhouding kost/kwaliteit/betaalbaarheid mogelijk is.

Nochtans is het mogelijk om aanbestedingen op een andere manier dan “de goedkoopste wint” te evalueren. (<http://www.bouwkroniek.be/html/algemeen/indexen/overheidsopdrachten.htm>)

Signalen over dak- en thuisloosheid

Nachtopvang meer volzet

De nachtopvang voor daklozen in Gent werd in 2010 uitgebreid. Uit de cijfers blijkt dat steeds meer mensen een slaapplek wensen in de Nachtopvang. De Nachtopvang blijkt ook steeds frequenter volzet te zijn.

Sedert de sluiting van de winteropvang (15 maart 2011) en het drukken van de signalenbundel (april 2011) tekende het meldpunt nachtopvang na 22u al 99 weigeringen op.

Winteropvang in de zomer voorbereiden?

De winteropvang van daklozen (van 15 december tot 15 maart) moest 2 weken vroeger dan gepland geopend worden wegens de vrieskou. Dit is dankzij de vrijwillige medewerking van personeelsleden van de CAW's, Straathoekwerk en OCMW gelukt.

Het is te verwachten dat ook de komende jaren de vrieskou niet wacht op het opengaan van het winteropvanginitiatief.

In de periode 15 december 2009 tot en met 15 maart 2010 maakten 1709 verschillende personen gebruik van de nacht- en/of winteropvang. (1357 mannen, 352 vrouwen en 160 kinderen). Gentinfo moest 1862 keer de boodschap geven dat alle bedden voorlopig volzet waren (= voorlopige weigeringen). Deze mensen kregen de raad om na 22u opnieuw te bellen (geregeld worden gereserveerde bedden niet gebruikt en worden deze na 22u opnieuw toegewezen). 177 keer kon men de mensen die s' avond na 22u nog geen oplossing gevonden hadden geen bed aan bieden (= effectieve weigeringen). Welke oplossingen de mensen die niet na 22u terugbelden vonden, is niet gemeten.

Minderjarigen in een precair statuut

Minderjarigen die illegaal met hun ouders op het grondgebied verblijven en van wie de staat van behoefte door het OCMW is vastgesteld, moeten opgevangen worden door Fedasil (Federaal Agentschap voor de opvang van Asielzoekers). Het opvangnetwerk van Fedasil is echter dichtgeslibd. Daarom heeft Fedasil besloten om deze groep niet langer op te vangen.

Het reguliere opvangcircuit is echter niet toegankelijk voor illegalen. Het enige waar deze mensen dan nog kunnen op terugvallen is de Nachtopvang. Deze is slechts beperkt toegankelijk (5 nachten per 14 dagen) en geregeld volzet. Bovendien is de Nachtopvang er niet op voorzien om gezinnen met jonge kinderen op te vangen (geen aparte ruimte voor gezinnen met kinderen in nachtopvang, ook basisveiligheid is niet gegarandeerd). Materiële hulpverleners signaleren een dringende behoefte aan noodhulp, luiers, babyvoeding, ...

Zorgwonen voor vrouwen

Zorgwonen voor mannen bestaat al enige tijd in Gent. De vraag naar langdurige zorg/opvang voor thuisloze vrouwen ouder dan 45 jaar, die niet meer de mogelijkheden of de intentie hebben om opnieuw zelfstandig te wonen, stijgt echter merkbaar.

In Oost-Vlaanderen bestaat er op dit moment echter nog geen voorziening die zorgwonen voor vrouwen aanbiedt.

De Stad Gent beheert wel een complex waar specifiek aan vrouwen verhuurd wordt (het studiocomplex Charles de l'épéeplein). Tot op vandaag valt dit complex nog onder het privaat huurstelsel (stedelijk verhuurreglement), maar eens het project overgaat naar de Gentse fusiemaatschappij (in oprichting), valt ook dit onder het nieuw sociaal huurkaderbesluit. Vanaf dan kan er niet meer uitsluitend aan vrouwen verhuurd worden, tenzij daar een doelgroepenplan voor geschreven wordt.

Thuisloze jongeren

Jongeren vinden moeilijk een woonst op de privé-markt. Bovendien kunnen ze bij dakloosheid niet terecht in een opvangcentrum voor jongeren. Hierdoor komen ze terecht in het volwassenencircuit dat niet voldoet aan hun zorgen op maat. Daarenboven is het niet aangewezen dat jonge daklozen zich mengen met de chronische daklozen.

“Versnelde” toewijs voor daklozen

Na 6 maand dakloosheid (bewezen door verblijf in opvangcentrum of gekend door OCMW als “op straat levende”), is een aanvraag tot versnelde toewijs voor een sociale woning bij het OCMW mogelijk. OCMW Gent doet het sociaal onderzoek en de toewijs aan een sociale huisvestingsmaatschappij. Deze sociale huisvestingsmaatschappij zet die cliënt dan als eerste in de wachtrij voor een woning. Het wachten hierop duurt nog altijd een hele tijd en het is niet altijd zeker dat er een aangepaste plaats vrijkomt.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 8.

Wat na zorgwonen?

Cliënten uit het zorgwonen (= een vorm van langdurige zorg/opvang voor thuislozen) die te zorgbehoevend worden en baat hebben bij een doorverwijzing, kunnen niet altijd geholpen worden. Een doorverwijzing naar een woon-zorgcentrum, een psychiatrisch verzorgingstehuis of beschut wonen is niet vanzelfsprekend. De cliënt blijft en er ontstaat extra druk op het team en de rest van de bewonersgroep. Aangezien er geen verplegend personeel in het zorgteam zit, kunnen sommige noden van de cliënt onvoldoende aangepakt worden. Op deze manier moet de begeleiding steeds zijn grenzen verleggen.

De 6-maanden-dakloosheid-regel

De voorwaarde van 6 maanden thuisloosheid om te kunnen inschrijven op bovenvermelde wachtlijst geeft een probleem voor de opvangcentra, gezien de maximum verblijfsduur daar meestal slechts 6 maanden is. Na de inschrijving dient de cliënt nog een lange termijn te wachten voor de uiteindelijke toewijs. Toch willen cliënten liever wachten dan zelf nog op zoek te gaan naar een alternatief. Het is daarenboven soms moeilijk om de cliënt gemotiveerd te krijgen om te zoeken op de duurdere private huurmarkt.

Cliënten die niet meer in een opvangcentrum kunnen blijven, gaan soms terug op straat of bij vrienden wonen om toch maar hun recht op de versnelde toewijs niet kwijt te raken. Als zij niet meer dakloos zijn, dan verliezen ze immers hun recht daarop.

Woonbegeleiding: goede praktijk in Gent

Er bestaat een goed aanbod voor mensen die langdurig thuisloos zijn en/of blijven. Als daklozen (al dan niet na een versnelde toewijs) een sociale woning kunnen betrekken, krijgen ze gedurende een langere tijd verplichte intensieve woonbegeleiding door het OCMW van Gent.

Dit systeem werkt goed. Het verdient aanbeveling om de woonbegeleiding uit te breiden naar alle dakloze cliënten die een woning betrekken na een verblijf in een opvangcentrum en geen begeleiding konden krijgen bij begeleid wonen (soms is er geen plaats of soms komen ze niet in aanmerking).

Aansluiting dagopvang/nachtopvang

Een aantal diensten biedt dagopvang aan op verschillende momenten en plaatsen. In de ideale omstandigheden zou de dagopvang georganiseerd worden op verschillende bereikbare plaatsen in de stad, met openingsuren die op elkaar aansluiten en bovendien aansluiten op de nachtopvangmogelijkheden. Tot op vandaag is dit echter niet het geval en is er een voelbaar gebrek aan opvang voor 21.00u 's avonds (dan start de nachtopvang). Vooral in de wintermaanden is dit problematisch omwille van de kou.

Installatiepremie - Huursubsidie voor daklozen

Wanneer je vanuit een opvangcentrum voor daklozen naar een nieuwe woning verhuist en je voldoet aan alle voorwaarden voor een huursubsidie voor daklozen, moet je ook kunnen aantonen dat je een installatiepremie ontving van het OCMW.

Uit info van VVSG blijkt dat de mogelijkheid om als dakloze in aanmerking te komen voor een Vlaamse huursubsidie, gekoppeld is aan het feit of men van het OCMW al dan niet een installatiepremie als dakloze krijgt. Wanneer de huurder deze installatiepremie niet krijgt van het OCMW is het niet mogelijk om, op basis van dakloosheid, een aanvraag te doen voor de Vlaamse huursubsidie.

Deze koppeling heeft als gevolg dat de daklozen die (bvb. omdat ze ooit al beroep deden op de installatiepremie) geen recht hebben op de door het OCMW uitgekeerde installatiepremie dus ook geen toegang hebben tot de Vlaamse huursubsidie.

Navraag bij OCMW bevestigt dat mensen die in het verleden reeds een installatiepremie hebben ontvangen of er geen recht op hebben, tevens geen huursubsidie kunnen ontvangen.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 9.

Dementerende daklozen

Een aantal opvangcentra hebben problemen met zwaar dementerende mensen. Ze blijven echter in het opvangcentrum wonen omdat er geen andere oplossing is (zijn fysiek nog "te goed" voor opname in een rust- en verzorgingstehuis).

De opvangcentra hebben echter niet de middelen om extra mensen in dienst te nemen om met deze specifieke groep mensen te werken.

Basispakket buitenslapers

Er is een stijgende vraag naar dekens, slaapzakken, matrassen voor mensen die op straat de nacht moeten doorbrengen. Waar kunnen mensen hiervoor terecht? (basispakket voor buitenslapers naar analogie met voedselpakket?)

Signalen over werk

Het GESCO-statuu

Het is moeilijk GESCO-statutaire functies in te vullen. De criteria om voor een GESCO-aanwerving in aanmerking te komen zijn vrij strikt en de VDAB-administratie interpreteert de regels uiterst strikt. Daarenboven is het zeer moeilijk om een wijziging in kwalificaties (conventie met subsidieagentschap) te verkrijgen, zelfs als het over gelijkaardige diploma's gaat (van Bachelor in Sociaal Werk naar Bachelor in Orthopedagogie).

Dit levert verschillende problemen op:

- Er dienen zich steeds minder kandidaten aan
- Mensen uit andere kansengroepen blijven tegen wil en dank werkloos
- Werkwilligen blijven gefrustreerd werkloos
- De werking van de organisatie/werkgever wordt bemoeilijkt

Waarom werken? (1)

Het is soms moeilijk om cliënten gemotiveerd te krijgen om te werken omdat het verschil tussen de uitkering en het loon te klein is. Bovendien komen er bij tewerkstelling extra kosten kijken (kinderopvang, verplaatsingskosten,...).

Waarom werken? (2)

Mensen die in het kader van artikel 60 §7 werkten, eindigen na hun traject soms nog slechter. Wanneer zij gaan werken hebben ze meer kosten (opvang en verplaatsing), maar ze verliezen ook een aantal OCMW-voordelen en -kortingen. Daardoor wordt hun netto- besteedbare inkomen lager dan voorheen.

Op die manier hebben mensen met een laag inkomen uit arbeid het soms moeilijker dan de groep met een vervangingsinkomen. De laagverdienende werkenden missen een aantal voordelen en krijgen wel een aantal kosten die samenhangen met het gaan werken (kinderopvang, vervoer, kleding...).

De Crisispremie leidt tot het creatief gebruik van interimcontracten

De Crisispremie is een maatregel die bedoeld is om de werkgelegenheid in tijden van crisis te beschermen. Hij is van toepassing op de werkgevers en de werknemers die onderworpen zijn aan de wet betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités. Elke werkman van wie de overeenkomst werd beëindigd door de werkgever (= ontslag) tijdens de geldingsduur van deze maatregel, heeft recht op een crisispremie van 1666 euro. Deze "boete" is gedeeltelijk ten laste van de werkgever. Ze moet echter niet betaald worden bij beëindiging van contracten van bepaalde duur, bepaald werk of vervangingscontracten van bepaalde tijd.

Een aantal werkgevers houden mensen daarom langer via interimcontracten in dienst, omdat dit voor hen voordeliger is. Dit is ten nadele van de werknemers omdat er bvb. een minimum aan belastingen wordt afgehouden waardoor werknemers achteraf nog onverwachte rekeningen krijgen.

Deze maatregel is waardevol, maar dit kan niet de bedoeling geweest zijn.

Sollicitatiegesprekken (interimkantoren) niet op maat van jongeren

De wijze waarop jongeren in bepaalde interimkantoren worden aangesproken en bevroegd, strookt niet altijd met het taalgebruik of niveau van de jongeren. Jongeren worden op korte tijd overspoeld met vragen, die vanuit de wensen en noden van de werkgever vertrekken en niet op maat zijn van de jongeren.

De gesprekken eindigen veelal met “wij hebben momenteel geen vacatures voor u, maar wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op”. Consulente communiceren onvoldoende dat de werkzoekende blijvend initiatieven zal moeten nemen om zijn kansen op tewerkstelling te verhogen.

De jongere ervaart dit gesprek en het niet krijgen van een telefoon als teleurstellend. Dit resulteert in een negatieve ervaring en houding tegenover interimkantoren.

Geschiktheidsattesten

Steeds meer mensen vragen aan huisartsen om geschiktheidsattesten (bvb. voor voedingsindustrie) uit te schrijven. Dit is eigenlijk de taak van een arbeidsgeneesheer. Een bepaalde groep werkgevers (koppelbazen?) stuurt de mensen nochtans steeds vaker naar de huisartsen, omdat ze dan geen arbeidsgeneeskundige dienst moeten betalen.

Onbeschermd werk voor nieuwe EU-burgers

Heel wat nieuwe EU-burgers worden gedwongen om als schijnzelfstandigen te werken (bvb. bouw, horeca, schoonmaak, tuinbouw of vleesindustrie). Deze mensen zijn sociaal-juridisch kwetsbaar, maar moeten ook veelal fysiek onbeschermd werk leveren.

Het grootste probleem is de onwetendheid, veelal door taalproblemen. Veel mensen denken echt dat ze voor een baas werken en dus werknemer zijn, maar ze hebben iets ondertekend waaruit blijkt dat ze zelfstandig zijn. Wanneer er iets voorvalt, ontstaan er moeilijkheden want ze kennen het systeem niet en ze hebben geen sociale bijdrage betaald. De vakbond zegt niets te kunnen doen omdat het om “zelfstandigen” gaat.

Nep-interim-statuu

Het lijkt er op dat interimcontracten, naast het statuut van de technische werkloosheid, meer en meer gebruikt worden als middel om de kosten extra te drukken.

Arbeiders die langer in dienst zijn worden op technische werkloosheid geplaatst, waardoor ze maar halftijds werken. Daarnaast worden toch nieuwe werkkrachten via interimcontracten aangeworven. De “parttime technisch werklozen” hebben geen vooruitzicht op meer werk en de “interimwerknemers” hebben geen vooruitzicht op vast werk.

Beiden vragen naar duurzaam werk. Volgens de arbeidsmarkt (interimkantoren en werkgevers) krijgen ze dat, maar in de realiteit blijken het nepstatuten te zijn.

Flexibilisering maakt ongezond

De toenemende flexibilisering van de arbeidsmarkt (interimcontracten allerhande) zorgt voor (financiële) onzekerheid en leidt tot groeiend ongezond ziektegedrag (o.a. uitstellen medische consultaties en behandelingen uit vrees voor ontslag).

Illegalen aan het werk

In bepaalde sectoren (o.a. vleesindustrie en bouw) werken nogal wat mensen met een illegaal statuut. Veelal zijn dit nieuwe EU-burgers. Hun statuut ontnemt hen echter niet het recht op sociale bescherming.

Er is onvoldoende aandacht voor de sociale bescherming van deze werknemers. Ze tekenen vaak “contracten” en “ontslagbrieven” die ze niet verstaan, worden tewerkgesteld onder nepstatuten in nepfirma’s, ... Er bestaat een organisatie in Brussel die de rechten van deze mensen verdedigt ([O.R.C.A.](#): Organisatie voor Clandestiene Arbeidsmigranten), maar deze is onvoldoende gekend.

Geen statuut, geen activering

Bewoners “zonder statuut” (geen werk, geen leefloon, ...) die wel ‘geactiveerd’ willen worden, vinden vaak minder snel toegang tot een bepaald traject.

Werken en toch arm (“*working poor*”)

Heel wat mensen komen niet meer toe met hun inkomen uit loonarbeid. Voor deze groep mensen is er relatief weinig beleidsaandacht.

Illegaal vrijwilligerswerk

Mensen met een tijdelijk verblijfsstatuut en illegalen mogen veelal geen vrijwilligerswerk doen. Organisaties die met hen werken kunnen beboet worden. Enkel vreemdelingen die vrijgesteld zijn van de arbeidskaartreglementering mogen vrijwilligerswerk doen.

Vrijwilligerswerk kan nochtans heel nuttig zijn. De vrijwilliger kan de Nederlandse taal inoefenen, kan een netwerk beginnen opbouwen en zich cultureel en maatschappelijke inburgeren.

Wie mag geen vrijwilligerswerk doen?

- vreemdelingen die hier **niet mogen werken**;
- vreemdelingen die hier **wel mogen werken** met een **arbeidskaart**. Een arbeidskaart geeft enkel toegang tot betaald werk.

Signalen over zorg, opvang en begeleiding

Wachlijstproblematieken

Verschillende wachlijsten (veelal in 2de en 3de lijn) stromen over naar andere, veelal 1e lijnssectoren. Dit zorgt voor zwaarder wordende psychiatrische problematieken in de 1e lijn en langer wordende wachlijsten in rusthuizen en begeleid wonen. Deze sectoren hebben hier niet altijd specifiek opgeleid personeel voor.

Zelfmoordlijn onderbezet

Het kwam al meermaals voor dat de Zelfmoordlijn niet bereikbaar was (tot verschillende keren toe op een paar dagen). Er was geen enkele keer een antwoordapparaat op de lijn (bvb. met verwijzing naar een ander vangnet zoals Tele Onthaal - 106).

Uit navraag bij het Centrum ter Preventie van Zelfdoding blijkt dat er niet genoeg vrijwilligers zijn om een volledige bezetting te garanderen.

Langdurig gebruik van Neutrale Bezoekruimte

Cliënten kunnen maar gedurende 6 maanden (en in het kader van begeleiding) gebruik maken van de Neutrale Bezoekruimte. In de praktijk blijkt dat dit niet altijd voldoende is. Steeds meer cliënten waar bezoeken niet thuis kunnen doorgaan, moeten na 6 maanden begeleiding vanuit de bezoekruimte, zonder verdere begeleiding naar huis gestuurd worden. Er kan ook moeilijk doorverwezen worden naar andere organisaties.

Soms maken de begeleiders dan een uitzondering, maar dit hangt volledig af van de goodwill van de betrokkenen en de medewerkers van de bezoekruimte.

Flexibele kinderopvang

Er is een grote nood aan toegankelijke (betaalbare) flexibele kinderopvang. Nu zijn er soms lange wachttijden en dat staat haaks op de principes en doelstellingen van flexibele kinderopvang.

Huisartsenaanbod krimpt

De laatste jaren zijn er steeds meer huisartspraktijken die stoppen (en niet overgenomen worden). Daarenboven zijn meer dan 50 van de ongeveer 300 Gentse huisartsen ouder dan 50 jaar.

Een “masterplan eerste lijn” voor Gent, waarin de toekomstplannen van de verschillende huisartsen in kaart worden gebracht, kan hier op inspelen. Van hieruit kunnen behoeften worden gepeild en jonge artsen kunnen naar de wijken met (dreigend) tekort worden geleid.

Verpleegkundigen als laatste hulpmiddel

Verpleegkundigen blijven geregeld na de noodzakelijke en geplande geneeskundige zorgen aan huis gaan bij mensen die geen omkadering hebben, omdat de patiënten op geen enkele andere dienst of eigen netwerk kunnen terugvallen en er dus na de verpleegkundige niemand meer bij de patiënt langs gaat.

Ontslag en nazorg - minimale omkadering

Er is een trend om patiënten sneller uit het ziekenhuis te ontslaan. Bij patiënten die geen mantelzorgers om zich heen hebben, is de omkadering echter minimaal. Veelal wordt er maar voor een paar dagen medicatie meegegeven. Sommige patiënten zijn thuis nog niet mobiel genoeg om voeding of nieuwe medicatie te kopen.

Het is belangrijk dat er bij ontslag vanuit het ziekenhuis contact wordt opgenomen met de huisarts.

Zorgbehoevende allochtone ouderen

Een toenemende groep allochtone senioren komt in aanmerking voor aangepaste zorg (bvb. thuiszorg, kortverblijf, woon- en zorgcentrum). Toch ontvangen zij nog niet de zorg die zij nodig hebben. De allochtone senioren en hun omgeving zijn onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden.

Professionele drempels tot hulp

De kwaliteit van de dienstverlening is soms beter wanneer de cliënt/hulpvrager vergezeld wordt door een doorverwijzer. Het komt geregeld voor dat cliënten met klachten komen omtrent de wijze waarop zij geholpen werden in een dienst of voorziening. Ze krijgen onvoldoende, onduidelijke uitleg of worden niet geholpen.

Maar wanneer een andere professionele hulpverlener (een "collega") contact opneemt met dezelfde vraag, wordt er wel duidelijk uitleg gegeven en is er wél hulp mogelijk.

Gedeelde zorg

Voor kinderen uit kwetsbare gezinnen die geconfronteerd worden met complexe problemen, komt de hulp geregeld heel laat. Verschillende diensten en organisaties hebben wel een zicht op de situatie waarin het kind zich bevindt, maar door een gebrek aan afstemming en mandaatsverdeling tussen die diensten gaat soms veel kostbare tijd verloren.

Voedselhulp

In sommige diensten voor basishulp worden mensen op basis van onduidelijke criteria voedselpakketten geweigerd, terwijl ze een geldige doorverwijsbrief voor een voedselpakket hebben (bvb. omdat ze bekennen een levensverzekering te hebben of vroeger aan pensioensparen hebben gedaan toen ze het beter hadden).

Betaalbare wassalons

Er is een nijpend tekort aan goedkope wassalons (wasserettes) in Gent, maar ook aan informatie hierover voor mogelijke gebruikers.

Ziekenhuisopname voor alleenstaande ouders

Het is voor een alleenstaande ouder, die niet op een eigen netwerk kan terugvallen, moeilijk om dringend opgenomen te kunnen worden samen met zijn/haar kind. Dit is enkel mogelijk, wanneer er op hetzelfde moment plaats is in de opnameafdeling en in de kinderopvang.

Specifieke psychiatrische hulp

Ondanks zinvolle projecten zoals AZiS, blijft het ambulante en residentiële aanbod van psychiatrische hulp voor specifieke groepen (jongvolwassenen, mensen zonder papieren, daklozen,...) te beperkt.

Beroepsgeheim/deontologie

Ongevraagd en zonder toestemming van de cliënt, werden al meermaals volledige psychiatrische dossiers naar hulpverleners gestuurd "omdat daar hun hulp gestopt werd". Deze dossiers worden telkens met een begeleid schrijven teruggestuurd.

Hulp na 18 jaar voor jongeren met een handicap

Jongvolwassenen kunnen niet vlot instromen binnen de gehandicaptensector. Dit is onder meer te wijten aan het te laat opstarten van een aanvraagdossier bij het VAPH. Dit zou kunnen voorbereid worden vóór een jongere het internaat, het BUSO of de instelling dient te verlaten.

Overbevraagde jeugdconsulenten

Ouders klagen geregeld dat ze niet "gehoord" worden door de jeugdconsulent en dat er geen rekening wordt gehouden met hun context.

Consulenten worden echter structureel overbevraagd door een overload aan dossiers. Zij kunnen bijna geen kwaliteit meer leveren. Ze zijn soms (daarom?) heel beperkt bereikbaar (soms maar 2 uur per week).

Dossier afgerond na één huisbezoek

Ouders vragen zich af hoe een consulent, op basis van slechts één huisbezoek, een genuanceerd oordeel kan vellen over een thuissituatie. Het verslag van de consulent is toch heel belangrijk in de evaluatie van een dossier (bvb. door de jeugdrechter)

Bruggen na(ar) 18

De overgang tussen jongerenhulpverlening-voorziening en volwassenenhulpverlening-voorziening is nog onvoldoende soepel en is oorzaak van onzekerheid en onduidelijkheid bij ouders. Er werd in 2010 gedurende 1 jaar expertise opgebouwd in het pilootproject Bruggen na(ar) 18.

Dagbesteding voor volwassenen anderstaligen met een handicap

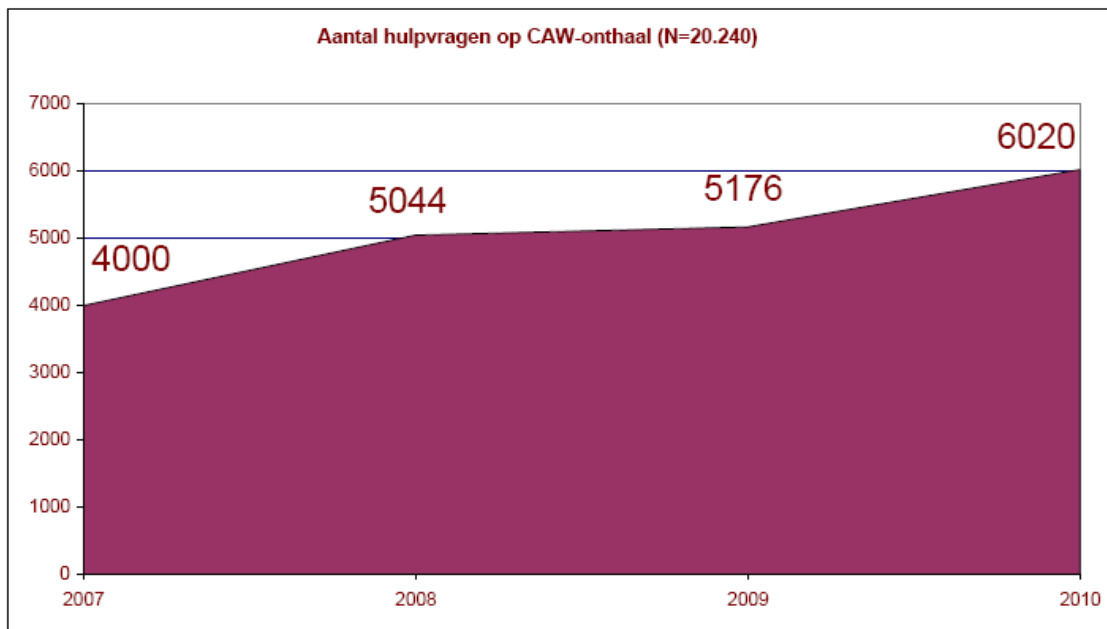
Het is moeilijk om opvang of daginvulling te vinden voor volwassen met een mentale handicap en een andere moedertaal dan het Nederlands.

Ambulante geestelijke gezondheidszorg

Er is een tekort aan crisisopvang, beschermd wonen en ambulante nazorg binnen de geestelijke gezondheidszorg. Hierdoor ontstaat er een verschuiving naar andere sectoren zoals het algemeen welzijnswerk. Eerstelijnsvoorzieningen zijn echter niet uitgerust om cliënten met een uitgesproken nood aan geestelijke gezondheidszorg op te vangen en te begeleiden.

De gevolgen van de afbouw van het basiswerk

De voorbije jaren bouwden een aantal nulde- en eerstelijnsdiensten hun werking af, of heroriënteerden deze (bvb. integratiedienst, vzw ING, buurtwerk, ...). Een aantal groepen mensen worden daardoor niet meer geholpen. Een deel van die mensen moet nu door andere eerstelijnsdiensten geholpen worden.



Signalen over onderwijs, leren en ontplooiing

Bulgaarse jongeren

Bulgaarse jongeren die in Gent verblijven gaan vaak niet naar school.

Universitaire opleidingen voor buitenlandse studenten

Voor buitenlandse studenten die naar aanleiding van een relatie naar ons land zijn gekomen en dus een wettelijk verblijfstatuut hebben, is het moeilijk om uit te zoeken hoeveel ze precies moeten betalen wanneer ze een universitaire opleiding willen starten of verder zetten.

Wanneer de student de universiteit contacteert met specifieke vragen hierover, wordt er naar verschillende diensten doorverwezen en krijgt hij of zij verschillende informatie en bedragen te horen. Het hangt blijkbaar van verschillende factoren af, maar dit wordt niet altijd even duidelijk naar de student gecommuniceerd.

Waar kan een iemand terecht voor correcte en concrete informatie in verband met de kost en criteria van een universitaire opleiding, rekening houdend met zijn of haar persoonlijke situatie (land van herkomst, verblijfsstatuut, voorkeursrichting, reeds behaalde diploma's, ...)?

Discriminatie bij inschrijving?

Sommige ouders (veelal kansarme) krijgen hun kinderen niet ingeschreven in bepaalde scholen. De ouders zijn te weinig op de hoogte van hun rechten tot inschrijving en worden al te gemakkelijk door deze scholen geweigerd. Veelal worden hierbij de regels door de school met voeten getreden: ouders krijgen geen document mee dat bewijst dat ze zich hebben aangemeld of dat ze op de reservelijst staan. Bij weigering levert niet elke school een bewijs van weigering af, weinig ouders weten dat hiertegen een klacht kan ingediend worden.

CAR

Het centraal aanmeldingssysteem (CAR) voor de inschrijving in een school is niet voor alle ouders duidelijk en/of toegankelijk. De drempels hiertoe zijn voornamelijk digitaal en taalkundig.

Hoofddoeken

Steeds meer allochtone meisjes laten hun studiekeuze mee bepalen door het al of niet mogen dragen van een hoofddoek op hun toekomstige werkplek ("zal ik mijn hoofddoek op mijn werk mogen dragen" primeert dan op "zal ik dat werk graag doen").

Ook wanneer ze doorstromen naar het hoger onderwijs, kiezen ze voor richtingen waarbij ze meer kans maken een job te vinden, waar ze hun hoofddoek zullen mogen/kunnen dragen. Soms verlaten ze hiervoor zelfs hun oorspronkelijke studiekeuze (bvb. opleiding lager onderwijs; meisjes vinden amper nog een stageplaats waar hun hoofddoek aanvaard wordt).

Nederlandse lessen

Het feit dat het aanbod voor lessen Nederlands gecentraliseerd is, is een hoge drempel. Nederlandse lessen op wijkniveau (bvb. in samenwerking met scholen) zou deze drempel een stuk verlagen.

Toegang tot hoger onderwijs

Op dit moment zijn er blijkbaar geen duidelijke criteria omtrent de toelatingsvoorwaarden van mensen zonder papieren bij hogere opleidingen. Hun toelating is op dit moment te afhankelijk van de goede wil van de schooldirectie.

Meldpunt/ombudsfunctie onderwijs

Waar kunnen ouders nu met klachten over de school terecht? Wanneer ouders nu klachten hebben over de school, kunnen ze daarmee enkel bij de school zelf terecht. In sommige situaties ligt de relatie echter moeilijk en hebben ouders niet meer het gevoel dat ze in alle veiligheid en vertrouwen hun klachten kunnen uitspreken.

Er bestaat geen meldpunt waar klachten kunnen geïnventariseerd worden.
Er bestaat ook geen niet-school-netgebonden ombudspersoon.

Doorverwijzing naar buitengewoon onderwijs

Nogal wat ouders klagen over onduidelijke communicatie van scholen bij een doorverwijzing van het gewoon naar het buitengewoon onderwijs. De ouders begrijpen vaak niet waarom de doorverwijzing nodig is of hebben de doorverwijzing niet zien aankomen. Sommige scholen geven nog onvoldoende signalen vooraf. Er wordt nog te weinig over de verschillende mogelijkheden gesproken met ouders (GON, ION, ...) , waardoor de doorverwijzing buitengewoon onderwijs de enige optie lijkt.

Bij allochtone ouders gaat dit vaak extra moeilijk omwille van taalproblemen en cultuurverschillen.

Signalen over taal en tolken

Informeel tolken

Er wordt nog te veel gebruik gemaakt van informele tolken (vrienden, familie, ...). Dit is niet goed voor de relatie tussen hulpverlener en cliënt, maar ook niet voor de relatie cliënt-informele tolk (bvb. kind dat tolkt voor zijn ouders tijdens een schoolcontact). Informele tolken kunnen ook niet altijd perfect tolken (kennen bepaald jargon niet), waardoor ook de kwaliteit van het hulptraject hier onder lijdt.

In een aantal gevallen is dit informele tolken de enige oplossing om enige communicatie te hebben, maar dat is niet altijd zo.

Specifieke talen (en dialecten)

Er is een tekort aan (betaalbare) professionele tolken voor bepaalde talen (bvb. Thaï's, Koerdisch of Roma). Hierdoor zijn hulpverleners aangewezen op informele tolken (familie, vrienden), wat niet altijd evident is in bepaalde situaties. Navraag bij TVGent en de Vlaamse Tolkentelefoon (Babel) bevestigt dit probleem.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 16.

“Geen tolk nodig”

Sommige consulenten schakelen nog onvoldoende een tolk in. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van de hulpverlening.

Taalwettelijke drempels

Verschillende diensten weigeren Franstaligen te woord te staan. Hierdoor zijn de gebruikers van die dienst afhankelijk van mensen die meertalig zijn en moeten ze vaak hulp zoeken. Mensen ervaren dit als frustrerend omdat ze op die manier steeds afhankelijk zijn van anderen.

Betaalbare tolken en vertalingen

De nood aan betaalbare tolk- en vertaaluren in een veeltalige stad als Gent blijft een nijpend probleem. De Gentse Tolk- en Vertaalservice doet hier al heel veel, maar de vraag blijft groter dan het aanbod.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 16.

Signalen over justitie – juridische zaken

Gebrek aan aandacht voor slachtoffers van stalking

Het is een veelgehoorde klacht bij slachtoffers van stalking dat het gerecht hierin weinig onderneemt. De politie noteert de klacht (soms tot 30 keer) maar onderneemt verder schijnbaar niets, terwijl er toch een wet tegen stalking bestaat. Slachtoffers voelen zich heel onveilig.

Veroordeelde incestplegers en hun slachtoffers

Blijkbaar wordt het veroordeelde incestplegers niet altijd verboden om hun kinderen te zien. De moeder kan dan de kinderen meenemen op het gewone bezoek. Dit kan echter bijzonder traumatiserend zijn voor het kind. De pleger kan dan wel niets fysieks doen omwille van de bewaking in de gevangenis, de dreiging is er wel. Het kan de verwerking van de feiten door het kind ernstig in de weg staan.

Wanneer de rechter een contactverbod uitsprak, wordt dit bezoek niet toegelaten. Ook in het kader van het begeleid kinderbezoek in de gevangenis wordt hier nauwlettend op toegezien.

Het probleem stelt zich dus voornamelijk indien er geen contactverbod uitgesproken werd en de moeder het kind meeneemt tijdens het gewoon bezoek.

Traumatische huiszoekingen (1)

Wanneer een huiszoeking op het verkeerde adres plaatsvindt, is er achteraf geen compensatie voorzien voor het aangebrachte leed. Niet materieel (geforceerde deur, kapotte kasten, opruimen, ...), noch moreel (traumatische gebeurtenis, manier waarop met mensen wordt omgegaan - alsof ze al veroordeelde daders zijn).

Traumatische huiszoekingen (2)

Wanneer politie en gerecht op zoek is naar een crimineel en ze vallen binnen bij iemand uit diens omgeving (bvb. de vriendin), heeft dat ook een grote impact op haar/zijn eventuele kinderen (en evt. andere aanwezigen). Er is voor deze mensen, die vaak niets met de feiten te maken hebben, geen opvang voorzien.

Informatie naar ouders

Ouders klagen geregeld over het feit dat ze onvoldoende (begrijpbare) informatie krijgen vanuit de sociale dienst van de jeugdrechtbank.

De rechter en het volledige vonnis

Wanneer de jeugdrechtbank beslissingen neemt die een belangrijke impact hebben op een gezin (bvb. voorwaarden opleggen aan gedetineerde ouder vooraleer kinderbezoek kan doorgaan), dan zou de jeugdrechtbank best zelf die beslissing meedelen aan de gedetineerde. Zo is er achteraf minder onduidelijkheid bij de gevonniste (bvb. in de latere hulpverlening).

Uitblijvende gerechtigheid, geen slachtofferhulp

Gerechtelijke procedures blijven nog steeds te lang aanslepen, waardoor in de ogen van de mensen gerechtigheid uitblijft. Zeker voor oudere strafzaken is dit een probleem. Mensen blijven in de kou staan aangezien Slachtofferhulp toen nog niet bestond of verplicht werd ingeschakeld. Daardoor kennen ze het aanbod van slachtofferhulp niet (of leren de dienst slechts achteraf en bij toeval kennen) en kunnen ze niet geholpen worden.

Signalen over gezondheid

Nieuwe EU-burgers

Gezondheidswerkers stellen een grote instroom van mensen uit Bulgarije vast.

“Dringende medische hulp”

De term “dringende medische hulp” werd in de wetgeving weinig gespecificeerd (de verstrekking moet een nomenclatuurnummer hebben). Dit geeft de mogelijkheid tot een ruime interpretatie van de term (wat sommige huisartsen ook doen), maar het laat ook toe dat sommige huisartsen de term zeer eng invullen. Hierdoor ontstaat er onduidelijkheid bij de patiënt en dus twee soorten gezondheidszorg.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 11.

Een cliënte met illegaal statuut en uitwijzingsbevel is ongewenst zwanger en wenst een abortus. Cliënte wenst een spiraaltje te laten plaatsen om toekomstige zwangerschappen te vermijden. De plaatsing van een spiraaltje wordt door het OCMW van Lokeren niet goedgekeurd als 'dringende medische hulp', waardoor dit niet geplaatst wordt. Enkele maanden later wenst de vrouw opnieuw een abortus te laten uitvoeren wegens ongewenst zwanger.

Wondverzorging

Bij patiënten met financiële beperkingen, dienen zorgverstrekkers vaak met goedkoper wondzorgmateriaal te werken, om de kosten voor de patiënt te beperken. Dit is echter niet altijd het meest efficiënte voor de verzorging. Wanneer de zorgverstrekkers toch kwaliteit wil bieden, moeten zij dit zelf bekostigen.

Uitstel

Steeds meer mensen kunnen hun medische facturen niet meer betalen waardoor ze medische hulp uitstellen of er niet meer toe komen.

OMNIO - Globaal Medisch Dossier

Het Omniostatuut en het Globaal Medisch Dossier is voor veel mensen nog onbekend, terwijl dit heel belangrijk is in het toegankelijk maken van de gezondheidszorg voor kwetsbare groepen. Het Omniostatuut wordt jammer genoeg (nog) niet proactief toegekend.

“Gezondheidsval”

Nieuwe EU-burgers zijn soms slechter af wanneer ze een SISkaart ontvangen, nadat ze eerst een medische kaart hadden. De medische kaart gaf enkel recht op dringende medische hulp, maar ze hoefden geen remgeld te betalen. Met een SISkaart moet dat wel, maar ze kunnen het remgeld soms amper betalen.

Hun statuut is dan wel genormaliseerd, hun gezondheidssituatie is er niet altijd op vooruit gegaan.

Fedasil en gezondheid

De cel medische kosten van Fedasil werd in 2007 opgericht om asielzoekers die ergens anders verblijven dan het asielcentrum waaraan ze waren toegewezen (“no-show-asielzoekers”) betalingsverbintenissen (“requisitoria”) te geven wanneer zij nood hebben aan medische hulp.

Uit navraag bij het oriëntatiepunt gezondheidszorg van het Oost-Vlaamse Diversiteitscentrum ODICE blijkt dat de cel ‘medische kosten’ geregeld moeilijk bereikbaar is. Hierdoor hebben mensen soms geen betalingsverbintenis en moeten ze een attest van dringende medische hulp vragen aan de dokter. Dit wordt dan weer geregeld niet toegestaan bij standaard doktersbezoeken.

Medische attesten

Ouders worden steeds sneller naar de huisarts gestuurd voor attesten. Voor de minste afwezigheid moet een ziekteattest geschreven worden. Hier bestaat soms een redelijke verklaring voor (bv. kindercrèches), maar het blijft een onnodige belasting van het systeem (ieder attest kost aan de maatschappij).

Communicatie tussen de lijnen

De communicatie van de medische 3de en 2de lijn naar de 1ste lijn blijft soms gebrekkig: er blijven specialisten die niet of nauwelijks communiceren naar de hulp- of zorgverleners van de eerste lijn. Maar de hulp- of zorgverleners van de 1ste lijn kennen de patiënt vaak beter; op die manier gaat een bron van informatie voor de specialist verloren. Dit leidt nog te veel tot vermijdbare problemen (ook medische fouten).

Er is nood aan een meer gestructureerde echelonering; de communicatie tussen 1ste, 2de en 3de lijn zou gestandaardiseerd moeten zijn.

Onbegrijpelijk jargon

Mensen die bij specialisten terecht komen, begrijpen in vele gevallen het vakjargon niet dat door de specialist wordt gebruikt. Patiënten blijven daardoor met onbeantwoorde vragen zitten over hun gezondheid en over het verdere verloop van hun behandeling.

Signalen over administratieve drempels

Domicilie (1) - Inning van cheques

Cheques (bvb. voor kinderbijslag) komen toe bij de residentie/voorziening (verblijfsadres werd door de cliënt gewijzigd). Wanneer de cliënten deze cheque gaan innen bij het postkantoor, is het afhankelijk van de bediende of ze het geld al dan niet in ontvangst kunnen nemen. De procedure bij de Post zegt immers dat, indien het domicilieadres dat vermeld staat op het paspoort anders is dan het verblijfsadres, het geld niet mag uitgekeerd worden.

Domicilie (2) - Officiële documenten

Mensen ontvangen soms brieven die niet voor hen bedoeld zijn. De gerechtsbrieven of de brieven van de gerechtsdeurwaarder werden op het "officieel juiste adres" achtergelaten. De mensen voor wie de brieven bedoeld zijn, verblijven echter niet meer op hun domicilieadres.

Ook organisaties (bvb. opvangcentra) worden hiermee geconfronteerd. Sommige organisaties zoeken voorlopige oplossingen: de vertrekdatum consequent op de opnamefiche invullen, zodat de aangepaste vertrekkerslijst kan meegegeven worden aan de wijkagent. Als de wijkagent geen nieuw adres heeft (als de cliënt dus geen nieuw adres doorgaf aan de bevolkingsdienst), wordt dan een aanvraag tot ambtshalve schrapping gedaan. Deze procedure neemt echter minimum 6 maand in beslag, waardoor er 6 maand lang brieven toekomen voor de cliënt op zijn oud adres.

De wet terzake is ook veranderd: vroeger moest de politie die mensen opsporen, maar nu doet een gerechtsdeurwaarder dat. Hij is echter enkel verplicht om de brief op het domicilieadres achter te laten. Zo zijn veel mensen niet op de hoogte van een aantal officiële zaken (bvb. een gerechtelijke beslissing).

Domicilie (3) - Uitkeringen

Uitkeringen kunnen enkel betaald worden wanneer de cliënt beschikt over een domicilieadres. Sommige daklozen hebben echter geen domicilieadres meer en krijgen ook geen referentieadres.

Dure opvang

De officiële dagprijzen in de opvangcentra zijn tamelijk hoog voor een aantal cliënten (€ 700 voor alleenstaande, € 1150 persoon met één kind ten laste, € 1600 met twee kinderen ten laste). Zij kunnen hierdoor niet sparen met als gevolg dat het nemen van een nieuwe start niet evident is.

Verzekeringen

Huisartsen worden geregeld gevraagd om attesten uit te schrijven voor verzekeringen. Dit is niet alleen een bijkomende werkbelasting, maar de rol van de huisarts als behandelaar raakt vertroebeld door de rol als beoordelaar.

Digitale kloof tot rechten

Sinds de invoering van digitale identiteitskaart is het veel handiger om met een digitale ID-lezer persoonlijke documenten op te vragen (bvb. belastingspapieren) aan het loket of via een elektronisch loket.

Voor een aantal kwetsbare groepen is dit echter niet evident, waardoor zij net meer moeite hebben om essentiële documenten aan te vragen en moeilijker beroep kunnen doen op een aantal rechten (bvb. Omnio-statuut).

Wettelijke termijnen

De wettelijke termijn om zich als nieuwkomer bij de bevolkingsdienst in te schrijven bedraagt 8 tot 10 dagen. Omwille van organisatorische redenen en de lange wachtrijen aan de loketten in de herfst van 2010, wordt de wet nu wel zeer breed geïnterpreteerd: mensen die willen ingeschreven worden, krijgen een afspraak drie maanden later en worden dus niet onmiddellijk ingeschreven.

Het valt op dat dit vooral bij nieuwe EU-burgers voorvalt. Daardoor krijgen zij niet dezelfde behandeling als anderen. Dit wordt als discriminerend ervaren en staat haaks op het gelijkheidsbeginsel.

Basisbankdienst

Zonder een bankrekening kun je niet langer meedraaien in de samenleving (bvb. huur betalen, cheques innen, ...). Daarom werd de basisbankdienst ingevoerd. Deze dienst is een recht voor iedereen.

In het kader van de identificatieplicht (ingesteld door de anti-witwas wetgeving), doen er zich voor vreemdelingen geregeld problemen voor, wanneer zij van de basisbankdienst gebruik willen maken: in principe is het hebben van een identiteitsbewijs (paspoort) de enige voorwaarde voor het openen van een basisbankdienst. Een aantal banken houden er echter verwarrende interne richtlijnen op na, waardoor niet alle vreemdelingen een bankrekening kunnen openen. Een aantal banken sluiten vreemdelingen met een precair verblijfsstatuut of zonder een legaal verblijfsstatuut onterecht uit.

Papieren in een niet-alfabetisch alfabet

Mensen met een identiteitskaart en andere documenten in een niet-alfabetisch schrift (bvb. Grieks of Arabisch) moeten al hun papieren op eigen kosten laten vertalen. Dat kost veel geld, terwijl de papieren op zich perfect legaal zijn (en bvb. in het geval van Grieken zelfs in een officiële Europese landstaal).

Signalen over financiën en schulden

Pensioenen

Door de vergrijzing is er een toename van het aantal gepensioneerden en dus ook van de groep personen met een (zeer) lage pensioenuitkering. Hulpverleners worden geconfronteerd met een stijgend aantal cliënten met een te lage pensioenuitkering. Velen gaan lenen om te kunnen overleven.

Communicatie van justitie naar de schuldhulpverlening

Er worden soms mensen vanuit justitie naar de schuldhulpverlening doorgestuurd, zonder dat de voorziening hier van op de hoogte gebracht werd. Deze mensen weten soms niet wat ze *moeten* komen doen (en hebben geen concrete hulpvraag) of willen het niet zeggen. Het is op dat moment voor hulpverleners, die geen zicht hebben op het vonnis, niet gemakkelijk om hiermee om te gaan: gaat het het voor budgetbegeleiding? Budgetbeheer? Schuldbemiddeling? Voorbereiding op collectieve schuldenregeling?

Uitkeringen

De laatste jaren zijn energiekosten en kosten voor voeding, hygiëne en wonen sterk toegenomen waardoor men moeilijk rondkomt met de uitkeringen, omdat die niet in dezelfde mate zijn gestegen.

Schuldbemiddelaars

Sommige onafhankelijke schuldbemiddelaars (dit is een advocaat die aangesteld werd door de arbeidsrechtbank om een collectieve schuldenregeling uit te voeren) hebben geen oog voor de menselijke kant van hun dossiers. Sommige proberen zo snel mogelijk de schulden af te lossen, ongeacht of dit voor de cliënt nog leefbaar is (bvb. € 80 leefgeld per week). Cliënten hebben veelal ook geen zicht op de stand van hun dossier. Een advocaat moet maar eens per jaar een verslag opmaken voor de rechtbank en tot zolang moet er niet gecommuniceerd worden met de cliënt (ook niet over de termijn dat nog zal nodig zijn voor het aflossen van de totale schuld).

Wanneer de schuldbemiddelaar samenwerkt met externe diensten voor schuldhulpverlening, wordt er meer rekening gehouden met dergelijke klachten.

Nood aan preventie van schulden

Er is nood aan werking ter preventie van schulden. Vooral kwetsbare groepen hebben nood aan informatie op maat over en begeleiding bij energie(factuur), mobiele telefonie, “goedkoop” krediet, ...

Nieuwkomers, maar ook nieuwe EU-burgers zijn extra makkelijk het slachtoffer. (bvb. mobiele telefoniecontracten om naar buitenland te bellen). Dergelijke info zit niet of onvoldoende in de inburgeringstrajecten.

Bemiddeling bij schulden

Er bestaat nogal wat onwetendheid over de mogelijkheid tot bemiddeling van hulpverleners bij betalingsproblemen van hun cliënten. Schuldeisers doen soms onnodig snel beroep op justitie, terwijl er nog ruimte is voor bemiddeling.

Collectieve schuldbemiddeling

Sommige collectieve schuldbemiddelaars houden er geen rekening mee dat het verblijf van hun cliënt in een residentie ook zal moeten betaald worden. Deze kosten worden op dat moment niet in rekening gebracht. De organisatie heeft dan soms veel administratief werk om de verschuldigde bedragen te innen.

Nieuwe schulden (1)

Minderjarigen kunnen nog steeds gokken op voetbalwedstrijden. Ouders schakelen veelal hun kinderen in ("ga eens inzetten op..."). Er is nog te weinig controle.

Zie ook de LSB Signalenbundel 2009, pagina 17

Nieuwe schulden (2)

Lotto probeert een jonger publiek aan te spreken. E-lotto verlaagt de drempel tot gokken en bereikt gemakkelijker jongeren.

Preventieve sensibilisering

Steeds meer reclame is onvolledig, onduidelijk of ronduit misleidend: "goedkope snelle leningen", gsm abonnementen, winkelkredieten, ...

Er is nood aan meer financiële opvoeding voor kinderen, controle van misleidende reclames en bescherming van consumenten tegen misbruik.

Diverse signalen

Omnio geeft geen recht op korting

Eandis geeft € 150 korting aan mensen (beschermde afnemers) na aankoop van energiezuinige elektrische toestellen (koelkast of wasmachine). Mensen met een Omnio-statuuut komen hiervoor echter niet in aanmerking. Navraag bij het Vlaams Energieagentschap bevestigt dit.

0800-rechten en plichten

Ondanks bruikbare informatie-ontsluitende initiatieven (bvb. rechtenverkenner), zijn veel mensen nog steeds niet op de hoogte van hun rechten. Er is blijvend nood aan duidelijke en eenvoudige informatie omtrent hulp- en dienstverlening. (cfr. adviezen van het Gentse project Tuppercare)

Drugsnaalden op speelpleintjes

Op verschillende pleintjes, waar tijdens de vakanties allerhande activiteiten georganiseerd worden, worden geregeld gebruikte drugsnaalden gevonden.

Dit is uiteraard niet veilig voor spelende kinderen. Wanneer hier melding van wordt gemaakt, worden de gebruikte naalden wel opgehaald, maar zonder meer.

Inbraak in publieke eigendom

Verschillende jeugdhuisen worden geregeld geplaagd door inbraken. Niet alle jeugdhuisen zijn uitgerust met een alarm. De gebouwen worden veelal gehuurd bij de Stad. De inbraak wordt steeds gemeld aan de bevoegde diensten.

Sportinfrastructuur

Gentse jongeren geven aan dat er te weinig toegankelijke sportaccommodatie is in Gent. Er is heel wat infrastructuur aanwezig, maar zeer moeilijk te reserveren. Andere zijn ook te duur omdat ze voornamelijk voor Hogeschool- en/of Universiteitsstudenten bestemd zijn.

Ruimte voor jongeren

Met de herinrichting van een aantal pleinen wordt er getracht om de schaarse publieke ruimtes zo multifunctioneel mogelijk te maken. Sociale controle, evenwicht in het publiek en zichtbaarheid zijn steeds terugkerende parameters en bepalend voor het klimaat in die ruimtes.

Voor jongeren betekent dit dat de leer- en experimenteeruimte een andere inhoud krijgt. Niet zelden zorgt dit voor spanningen en conflicten met anderen.

Op het Fonteyneplein is besloten om borden te hangen met het opschrift "verboden te voetballen". Jongeren trekken zich hier niets van aan. De jongeren klagen dan weer over het feit dat er in heel de Brugse Poort geen enkel Agora-pleintje aanwezig is en in de meeste andere buurten wel.

Staking versus minimale dienstverlening

Bepaalde groepen mensen worden extra getroffen door de gevolgen van stakingen of de sluiting van een bepaalde dienst of werking. Mensen kunnen soms geen leefloon afhalen of geraken niet op het werk want hebben geen alternatief voor openbaar vervoer.

Naar aanleiding van de staking van een transportbedrijf konden geldautomaten niet bijgevuld worden. Bepaalde doelgroepen geraakten al snel heel moeilijk aan geld, omdat ze zich bvb. niet kunnen verplaatsen buiten hun wijk om geldautomaat te zoeken waar nog geld in de automaat zat.

BESLUIT

Inleiding

De geïnventariseerde signalen in deze bundel zijn heel divers van aard. Ze situeren zich op verschillende niveaus (op micro-, meso- en macroniveau), behandelen diverse domeinen. Sommige zijn acuut, andere slepen al een hele tijd aan. Ze zijn geformuleerd door welzijnswerkers vanuit een betrokkenheid op de doelgroep en worden slechts doorgegeven indien meermaals vastgesteld. De signalen zijn herkenbaar voor de verschillende organisaties van de werkgroep.

Ondanks deze diversiteit en veelheid aan signalen, springt er één trend/evolutie sterk in het oog: de groeiende problematiek rond nieuwe EU-burgers. Dit is uiteraard geen exclusief Gents probleem, maar verschillende problemen op verschillende niveau's die elkaar versterken tot een complex geheel. Dit maakt een structurele oplossing zeer moeilijk, maar op het terrein betekent dit wel degelijk een zware druk op de hulpverleners.

Besluit 2010: Nieuwe EU-burgers

Ze bestaan onder verschillende namen: "IEM's" (Intra-Europese Migranten), "Moelanders" (Midden- en Oost-Europese burgers) of "Roma" (http://nl.wikipedia.org/wiki/Roma_%28volk%29). Wat hen allen verbindt, is dat ze voor het grootste deel legale Europese burgers uit de nieuwste lidstaten zijn (Roemenië, Bulgarije, Hongarije en Slowakije) en dat ze zich veelal in een zeer specifieke situatie van gecumuleerde kwetsbaarheid bevinden.

Een aantal wettelijke mechanismen weerhouden deze mensen van de opbouw van een toekomst in België (bvb. regels rond werk/knelpuntberoepen). Daarnaast zorgt de onophoudelijke instroom van deze veelal numerieke gezinnen, voor een toenemende druk op onze maatschappij. "Systeembewarende maatregelen" proberen er voor te zorgen dat het sociale vangnet niet onderuit gehaald wordt. Taalproblemen en cultuurverschillen maar ook een gebrek aan aanbod versterken het gevoel van hulpeloosheid bij de doelgroep en hun hulpverleners (zie signalen rond taal, tolken en wonen). Discriminatie en soms regelrechte uitbuiting maakt de cirkel voor deze mensen rond en brengt hen in een schijnbaar uitzichtloze situatie, waarbij "overleven" (opnieuw) het centrum van hun bestaan wordt. (kraken, illegale en onbeschermd arbeid, ...).

Het aantal signalen waarin nieuwe EU-burgers vernoemd wordt, is zo talrijk dat het voor de werkgroep duidelijk is: deze groep heeft nood aan intensieve, intersectorale en gecoördineerde beleidsaandacht.

FEEDBACK
SIGNALENBUNDEL
2009

INLEIDING

Wat gebeurde er met de signalen van 2009? We vinden het essentieel om te rapporteren wat er met het gesignaleerde materiaal gebeurde (of niet gebeurde). Het is niet de ambitie om ieder signaal in één jaar opgelost te zien. We willen hier aantonen dat de signalegevers mogen verwachten dat er iets gedaan werd met hun inspanningen.

DE FEEDBACK

Over de slechte staat van bevinding:

De huurwet voorziet dat gebreken tot 1 maand nadat de staat van bevinding werd opgemaakt en betekent, kunnen doorgegeven worden.

De dienst Wonen van de Stad Gent beschikt over een aantal gratis brochures. In dit kader kunnen "Overzicht kosten herstellingen/defecten" (wat is ten koste van de huurder/verhuurder?) en "De Woning heeft gebreken" (wat te doen bij grote gebreken aan een woning?) duidelijkheid verschaffen.

Over het gebrek aan veilige opslagplaatsen voor chronisch daklozen:

In de loop van 2011 zullen er 16 lockers zijn bij Huize Triest, 6 in het Service- en Ontmoetingscentrum van CAW Artevelde aan de Oude Houtlei, 12 in de Nachtopvang Plus en 12 in de winteropvang voor daklozen in de Academiestraat.

Elke gebruiker kan z'n eigen locker krijgen voor de duur van z'n verblijf. Deze lockers worden door de doelgroep als erg handig ervaren en zorgen voor een letterlijke en mentale verlichting overdag en 's nachts.

Over het gebrek aan betaalbare tijdelijk opslag voor inboedel:

De Stad Gent heeft een heel grote opslagruimte waar mensen een blok kunnen huren om spullen te stockeren (bvb. bij uithuiszetting).

Er zijn privé oplossingen zoals (bvb. Shurgard of Schollaert) maar deze zijn duur voor kwetsbare mensen.

Over uithuiszettingen:

Er werd in 2010 een project rond uithuiszetting opgestart. "De Stad Gent nam daarom het initiatief om de CAW's (Centra voor Algemeen Welzijnswerk) vanaf 2010 te betoelagen ter preventie van uithuiszetting. Die CAW's hebben de taak te bemiddelen tussen huurder én verhuurder indien de moeilijkheden zich blijven opstapelen. Zo moeten gerechtelijke procedures vermeden worden. Er zal ook samengewerkt worden met andere welzijnsactoren zoals het OCMW om betalingsproblemen op te lossen. Dit komt niet alleen de huurder maar ook de verhuurder ten goede."

Over inschrijving voor sociale woning (3):

Sommige huisvestingsmaatschappijen mogen in bepaalde gevallen zelf attesten uitschrijven. Niet alle huisvestingsmaatschappijen mogen dit. Vandaar het gevoel van ongelijke behandeling.

Over de versnelde toewijs:

Dit signaal werd in 2010 uitgebreid op het TORG (Thuislozenoverleg Regio Gent) bekeken en OCMW Gent zoekt uit wat er met dit signaal kan gedaan worden.

Over de lijst met beschikbare woningen:

De dienst Wonen van de Stad Gent stuurt deze lijst nu 2x per maand door. Dit is al een hele verbetering. De problemen op de markt blijven dezelfde, maar nu kan er korter op de bal gespeeld worden en worden de mensen met actuele informatie geholpen.

Over de opvang van daklozen:

De nachtopvang en winteropvang werden uitgebreid. er is nu ook nachtopvang plus.

Over kloof op 18 jaar:

Er was in 2010 het project "Bruggen na(ar) 18". Er is nu een betere samenwerking tussen de projectpartners (voorzieningen AJW, VAPH-MPI en CAW en OCMW-Gent) in de regio Gent: begeleiders van beide organisaties kennen nu elkaars werking beter en doen meer beroep op elkaars consultfunctie, er is meer gedeelde verantwoordelijkheid over de doelgroep (wat zich vertaalt in praktijken van systematische informering van het aanbod na 18 jaar, experimenten van warme overdracht, intersectorale ondersteuning bij informatieverstrekking aan de doelgroep omtrent alle aspecten van zelfstandig wonen en meerderjarigheid (via een systeem van infomap en gebruikersmap), eerstelijns hulpverlening is beter bekend en proactief naar deze doelgroep en wordt geïnitieerd vóór het einde van een begeleidingstraject in AJW- of VAPH-MPI-voorziening.

Er werd op TORG (Thuislozenoverleg Regio Gent) in 2010 aandacht besteed aan jongeren in OC's. In 2011 zal men tips en info uitwisselen over de begeleiding aan jongeren in de volwassenenopvang.

Over de nood aan assertiviteitscursussen:

CBE Leerpunt biedt een cursus aan 'opkomen voor jezelf'.

Over Babel:

Babel werkte in 2010 aan zijn bereikbaarheid (o.a. nieuw telefoonsysteem, betere openingsuren). De eerste resultaten zijn positief.

Over het taboe op partnergeweld in de allochtone gemeenschap:

Dit is nog steeds zo. Met de stuurgroep van het netwerk partnergeweld wordt telkens weer naar manieren gezocht om hier projecten rond op te zetten in samenwerking met de stad Gent, Intercultureel Netwerk Gent en de politie. Het blijft een aandachts- en werkpunt binnen alle werkingen van CAW Artevelde en CAW Visserij die rond partnergeweld werken.

Over de onaangepaste huisvesting:

Mensen die een attest krijgen dat vermeld dat ze in begeleiding zijn (bvb. bij een CAW) met de bedoeling om stap voor stap te evolueren naar een zelfstandige omgangsregeling en dat het daarvoor noodzakelijk is dat zij voldoende ruimte hebben in hun woning om hun kinderen te ontvangen, krijgen wel beter toegang tot aangepaste huisvesting.

CONTACTGEGEVENS

Signaal-contactpersonen

CAW Artevelde	Brigitte Laceur – Inhoudelijk stafmedewerker en Kwaliteitscoördinator 09 265 04 59 – brigitte.laceur@artevelde.be
CAW Visserij	Ingeborg Maes – Stafmedewerker Kwaliteit 09 235 48 55 – ingeborg.maes@cawvisserij.be
Gezondheidsdienst Gent	Leen Van Zele – Adjunct van de directie 09 235 22 54 – leen.vanzele@gent.be
Intercultureel Netwerk Gent	Désirée Derksen – Beleidsmedewerker Kwaliteitszorg 09 224 17 18 - desiree.derksen@ingent.be
Jong	Kadir Vardar - Coördinator Trajectbegeleiding en Jeugdactivering. 0475 43 75 06 - kadir.vardar@vzwjong.be
Samenlevingsopbouw Gent	Ann-Sophie Hofman – Beleidsmedewerker 09 223 95 15 ann-sophie.hofman@samenlevingsopbouw.be
Straathoekwerk Gent	Hans Bodyn – Coördinator 09 268 21 50 – hans.bodyn@gent.be
Welzijnsoverleg Regio Gent	Kris De Vos – Stafmedewerker lokaal sociaal beleid Gent 0495 70 99 49 – kris.de.vos@wrg.be
Wijkgezondheidscentrum De Sleep	Betty Johnson - coördinator 09 223 77 96 - betty.johnson@wgcdesleep.be

Externe steun

Voor heel wat signalen deden we extra navraag bij experts (VVSG, Fedasil, OCMW Gent, Stad Gent, ODICE, Eandis, ...). Het hoofdstuk "justitie" werd integraal nagelezen door een advocaat.

Onze dank voor alle advies aan iedereen die meewerkte aan deze signalenbundel !

Contact bij de Cel Lokaal sociaal beleid

Kris De Vos
www.lokaalsociaalbeleidgent.be/signalen
lokaalsociaalbeleid@gent.be

www.artevelde.be
www.cawvisserij.be
www.gent.be
www.ingent.be
www.samenlevingsopbouwgent.be
www.vzwjong.be
www.wrg.be
www.wgcdesleep.be

www.lokaalsociaalbeleidgent.be

