

THUISLOENZORG – OCMW'S: DREMPELS TOT SOCIALE GRONDRECHTEN WEGWERKEN

Project in het kort

Het project 'Thuisloenzorg – OCMW's: Drempels tot sociale grondrechten wegwerken' wil de toegang verbeteren tot de 5 grondrechten vanuit een bottom-up benadering. Vanuit een hechte samenwerking tussen de OCMW's en de thuisloenzorg wordt een tweetalig instrument ontwikkeld dat de verschillende interpretaties van de opdracht, het aanbod van diensten en tussenkomsten en de toekenning en procedures van steunaanvragen van de OCMW's in kaart brengt. Het instrument wordt ter beschikking gesteld van het Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige Brusselse werkveld, de OCMW's en de hulpvragers.

Situering

België voorziet **5 grondrechten** om iedereen de toegang geven tot de bestaande maatschappelijke diensten en instellingen om hun levensomstandigheden, hun gezondheid, hun psychologische toestand, hun sociale en administratieve omstandigheden en hun sociale relaties te verbeteren. Heel wat onderzoeken stellen de toegankelijkheid tot de 5 sociale grondrechten (Recht op wonen, op inkomen, op onderwijs en werk, op medische verzorging, op cultuur en participatie) centraal. Een belangrijk voorafgaandelijk recht dat ontbreekt, is het recht op kennis en informatie op maat om die rechten af te dwingen. Zijn rechten doen gelden, impliceert een **kennis van het bestaan van de rechten en de voorwaarden** ertoe.

Hierdoor komen heel wat mensen niet aan de bak bij de officiële instanties (zoals mutualiteiten, rijksdienst voor pensioenen, RVA, Actiris, sociale huisvesting, ...) en komen ten laste van het OCMW, dat als officiële laatste vangnet fungeert. Ook daar is de informatie soms **te weinig transparant en de drempel te hoog**.

Het toekennen van steun en de procedures tot steunaanvraag zijn zeer verschillend bij de 19 Brusselse OCMW's. Dit verhoogt de drempel voor de mensen in een kwetsbare situatie om een beroep te doen op deze openbare dienst. Ook de hulpverleners zien door het bos de bomen niet meer. De sociaal werkers van de OCMW's op hun beurt moeten steeds meer mensen begeleiden terwijl de **situaties steeds complexer en schrijnender** worden.

De organisaties binnen de thuisloenzorg trachten die neerwaartse spiraal om te keren en de administratieve situatie van deze mensen te regulariseren. De OCMW's en de thuisloenzorg zijn zodoende belangrijke partners in het verlagen van de drempels tot de sociale grondrechten.

Doelstelling

- Het project wil het **eerder negatieve imago van de OCMW's doorprikken en een positieve samenwerking met Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige thuislozenzorg en andere sociale diensten op gang trekken.**
- Via een **praktijkonderzoek** willen we sociaal werkers vanuit de Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige thuislozenzorg en de OCMW's samenbrengen om een tweetalig instrument te ontwikkelen om de doorverwijzing, onthaal en begeleiding te verbeteren.
- Door de **procedures en het taalgebruik te vereenvoudigen en te standaardiseren** wordt de drempel verlaagd voor mensen in armoede en andere kwetsbare hulpvragers zonder tussenkomst van een begeleidende dienst.

Beoogde resultaten

- Tweetalig instrument **ter ondersteuning van organisaties** van de thuislozenzorg en de OCMW's, verenigingen waar armen het woord nemen en alle andere Brusselse diensten die hulpvragers doorverwijzen naar een OCMW.
 - Kaart van het Gewest met voor elke wijk de bevoegde OCMW's of antennes
 - Per OCMW: gedetailleerde en begrijpbare beschrijving van de aangeboden diensten/steun en contactnummer
 - Per type steun: de procedure in kleine stappen beschreven en een overzicht van de nodige documenten bij elke stap
- Gezamenlijke **pijnpuntennota en aanbevelingen** van maatschappelijk werkers van OCMW's en thuislozenzorg. De nota is een belangrijk symbool voor een gezamenlijk streven naar het garanderen van de basisrechten voor iedereen.
- Aanzet geven tot een structureel **lokaal en regionaal netwerk** van maatschappelijk werkers uit het associatieve werkveld en de OCMW's (en gemeenten)
- Instrument **voor de doelgroep** (voor 2012)

Een eenvoudige rechtenverkenner OCMW-steun en/of officiële diensten

➔ brochure in eenvoudige taal

of eenvoudige taal zodat OCMW's hun communicatie op maat kunnen brengen.

➔ gebruik van symbolen stimuleren

Het is belangrijk om mensen niet afhankelijk te maken/te houden van ondersteunende diensten.

Methodiek

Het project wil zich niet mengen in de politieke discussies maar vertrekt van de Brusselse realiteit met 19 OCMW's. Steeds meer mensen komen in aanmerking voor ondersteuning. Via een praktijkonderzoek willen we sociaal werkers van het Brusselse associatieve werkveld en de OCMW's samenbrengen als gelijkwaardige partners om het onthaal en begeleiding van hun gemeenschappelijk publiek te versterken. De toegang tot de basisrechten staat hierbij centraal.

- **Werkgroepen**

- Gemengde werkgroep (1 per OCMW) van Nederlandstalige en Franstalige basiswerkers vanuit de thuislozenzorg en de OCMW's
 - Vragen betreffende de OCMW-steunfiche
 - Gesprekken vanuit casussen

- **Begeleidingscomité**

- Gemengd comité van Nederlandstalige en Franstalige verantwoordelijken thuislozenzorg en OCMW's
 - opvolgen en toetsen van de voortgang
 - OCMW's betrekken
 - gedragenheid bewaken

Aanpak en planning

Vorbereidende fase (januari – oktober 2011)

- Aftoetsen en verfijnen project bij thuislozenzorg-partners
- Aftoetsen met 3-tal OCMW-partners voor experimentele fase. Mogelijke criteria:
 - OCMW's met onthaalhuis of begeleid wonen, crisisopvang zoals bv. OCMW Molenbeek, OCMW Brussel, OCMW Sint-Gilles
 - Andere OCMW's waarmee er een goede band bestaat
 - OCMW's die lid zijn van het Overleg Thuislozenzorg van La Strada (vb OCMW van Schaarbeek)
- In eerste instantie wordt er contact opgenomen de OCMW's van Brussel, Schaarbeek en Sint-Jans-Molenbeek.
- Aanvraag indienen voor projectsubsidies bij de Nationale Loterij en het Prins Filipfonds (negatief antwoord ontvangen)

Uitvoering experimentele fase (november 2011 – juni 2012)

- Verzamelen van (positieve en negatieve) ervaringen van samenwerking met de verschillende OCMW's als startpunt voor het opstellen van basisdocument voor lokale projecten/experimentele werkgroepen.
- Samenstellen van Begeleidingscomité: met vertegenwoordigers (coördinatoren) thuislozenzorg, en verantwoordelijke van de OCMW's
- Samenstellen van de werkgroepen rond elk OCMW-partner voor de experimentele fase met basiswerkers uit beide sectoren, voorzitter uit de groep.
- Voorbereiden van werkgroepen
- 4-tal vergaderingen van de gemengde werkgroep per OCMW

Communicatie tussentijdse resultaten

Testfase voor de haalbaarheid en de meerwaarde van de kaart en OCMW-steunfiche. Terugkoppeling met de thuislozenzorgsector.

Uitbreidingsfase (juni – september 2012)

- Voorstellen van het project aan de 19 OCMW's
- Bevraging van de OCMW's voor het invullen van de OCMW-steunfiche

Verwerkingsfase I (oktober 2012 – januari 2013)

- verwerking van het verzamelde materiaal tot en theoretische ontwikkeling **instrument voor organisaties**

Afronding en voorstelling (februari- maart 2013)

- november: 'Week van de thuislozenzorg 2012' i.s.m. de OCMW-partners 'OCMW's en thuislozenzorg'. Voorstelling instrumentarium en andere resultaten van het project op studiedag.
- december: voorstelling instrumentarium en andere resultaten van het project aan breder werkveld

Verwerkingsfase II (verlenging project mits financiële steun, 2013)

- realisatie **instrument voor organisaties**
- vertaling van het instrument voor organisaties naar **instrument voor de doelgroep**

Continuïteit verzekeren

Gedurende het project worden partners betrokken en samenwerkingen opgestart met het oog op een structurele voorzetting van het project bv. met de Vereniging van Stad en Gemeenten van Brussel. Het beleidsniveau wordt geïnformeerd over de voortgang van het project via bestaande structuren als de Advies Werkgroep GGC, Brussels overleg Thuislozenzorg van La Strada.

Initiatiefnemers project

Federatie van de onthaal- en begeleidingstehuizen ten voordele van mensen in moeilijkheden en daklozen in Brussel, verder Federatie Bico.

De 'Bico-federatie' vertegenwoordigt en verdedigt de belangen van de bicommunautaire organisaties in het kader van de thuislozenzorg (straathoekwerk, diensten begeleid wonen, onthaalhuizen, crisisopvang, nachtopvang, centra voor slachtoffers van mensenhandel). De tweetalige federatie fungeert als spreekbuis t.o.v. de verschillende politieke instanties en neemt een aantal technische dossiers op zich en zorgt voor een goede doorstroming van informatie.

Contactpersoon: Birger Blancke, tel 02/513.58.76, bico.federatie@skynet.be

De **Brusselse Welzijns-en gezondheidsRaad**, verder BWR, heeft als basisopdracht het stimuleren van een kwaliteitsvol en toegankelijk Nederlandstalig welzijns- en gezondheidsaanbod voor elke burger in het Brussels Gewest. Dit project kadert in de ondersteuningsopdracht van het **Regio-overleg Thuislozenzorg Brussel (ROTB)**. Het Regio-overleg bestaat uit een dertigtal Nederlandstalige en bicommunautaire organisaties in de Brusselse thuislozenzorg (onthaalhuizen, beschut wonen, sociale verhuurkantoren, straathoekwerk...).

Contactpersoon: Nicole Mondelaers, tel 02/413.01.58, nicole.mondelaers@bwr.be

Partners

- Regio-Overleg Thuislozenzorg, Bico Federatie, AMA 'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux sans-abri en La Strada Steunpunt Thuislozenzorg

- 4 OCMW's (Brussel, Molenbeek en Schaarbeek nemen deel aan de experimentele fase)
- de 19 OCMW's (vanaf de uitbreidingsfase)
- verenigingen waar armen het woord nemen (voor de evaluatie en de realisatie voor de doelgroep)
- Brusselse Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige werkveld (voor de evaluatie)

Meerwaarde van het project

Het is niet altijd duidelijk welk OCMW bevoegd is, voor welke steunaanvragen iemand er terecht kan en aan welke voorwaarden. Hierdoor verlopen de eerste contacten vaak moeilijk en stroef, zijn er zelfs meerdere afspraken nodig om een dossier te openen. Bovendien wordt er een gevoel van willekeur gecreëerd. Mensen begrijpen niet waarom een kennis en een gelijkaardige situatie wel een bv. een medische kaart krijgt en hij niet. Dit zorgt voor bijkomende drempels voor de hulpvrager maar ook voor extra belasting voor de sociaal werker. Vaak lopen situaties door onbegrip uit de hand.

Door de verschillende interpretaties van de opdracht, het aanbod van diensten en tussenkomsten en de toekenning en procedures van steunaanvragen van de OCMW's via een gebruiksvriendelijk instrument ter beschikking te stellen van het Brusselse werkveld, de OCMW's en de hulpvragers kunnen veel misverstanden worden vermeden en verloopt de dienstverlening efficiënter. Dit komt zowel de hulpvrager als de hulpverleners en doorverwijzers ten goede.