

Advies 2017 – 05

Ontwerp – versie 2/10/2017

Advies inzake
Toegankelijkheid rechten & premies

Aan het College van Burgemeester en Schepenen

Ter info
Aan de gemeente- en OCMW-raadsleden
Aan de welzijnsinstellingen Lokeren
Aan de plaatselijke pers
Aan de Lokerse adviesraden

1 Overzicht aanbevelingen



De lokale overheid en sectoren maken werk van de **automatische rechtentoekenning** aan de hand van een armoedetoets. Hiervoor wordt een duidelijk **armoedebeleidsplan** opgemaakt voorafgaand door een **armoedecongres** met alle betrokken partners. p13



Burgers worden **automatisch gescreend** waarna nieuwe rechten worden toegepast. Hierbij zijn een duidelijk **overzicht en checklist van alle rechten en premies** voor handen. De lokale overheid zorgt voor **duidelijke en eenvoudige toekenningscriteria** en maakt werk van het **referentieadres**. p13



De lokale overheid en sectoren zorgen voor een **harmonisatie van begrippen en drempelwaarden** en kijken er op toe dat de **derdebetalersregeling** overal in alle mogelijke gevallen wordt toegepast. p13



Via de uitwerking van **ankerpunten** wordt de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van diensten geoptimaliseerd. Binnen het Sociaal Huis wordt gezorgd voor **1 toegankelijk loket**. Samen met de sectoren bouwt de Stad verder aan de uitbouw van een volwaardig **sociaal restaurant, lokaal dienstencentrum** en **diverse ankerpunten**. Hierbij worden ontspanning en vrije tijd gehanteerd als drempelverlager. Gedragscodes en methodieken worden tussen de diverse sectoren en lokale overheid afgestemd. p14



Kwetsbare inwoners of inwoners die zich kunnen beroepen op bepaalde rechten of premies worden **proactief opgespoord en geïnformeerd**. Door het opzetten van een cascadesysteem op basis van knipperlichtsituaties kunnen de overheid en sectoren hun doelgroepen informeren op cruciale momenten. p15



De Stad en sectoren lijsten potentiële initiatieven voor de verspreiding van informatie op. Er komt een duidelijk **doorverwijs- én zorgnetwerk** waarbij intermediären worden ingezet. Ook een foldernetwerk, de Infokrant, een budgetgids en Facebook moeten zorgen voor duidelijke en correcte informatieverbreiding. De Stad maakt werk van een duidelijke en hanteerbare sociale kaart. Vanuit de sector en de Stad wordt geïnvesteerd in het project Proactief kinderrechten garanderen en huistaakondersteuning. p15



Doorheen het verdere proces blijft de **kwaliteit** van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt. p16



Dialog met **en participatie** van de rechthebbenden is van belang om tot gedragen resultaten te komen. p17



Na elke begeleiding moet **nazorg** worden voorzien. Dit vergt enige investering, maar zal op lange termijn kostenbesparend werken door het duurzame karakter. p18

2 Aanleiding

Bij de (her)opstart van de Lokerse welzijnsraad werd een overzicht gemaakt van wat door de leden van de raad als meest dringend ervaren werd. Hierbij kwam naast de problematiek van huisvesting en crisisopvang, ook het thema **Toegankelijkheid van rechten & premies** naar voor.

Zowel door veldwerkers als door de diverse doelgroepen waarmee welzijnswerkers in contact komen worden diverse discrepanties ervaren tussen vraag en aanbod.

Vooraf kan ook hier worden gesteld dat het niet om een typisch Lokers probleem gaat. Desalniettemin is Lokeren een stad met heel wat kwetsbare inwoners met een verhoogd armoederisico. Maar ook op Vlaams niveau wordt in welzijnskringen vastgesteld dat er vaak heel wat schort met de toegankelijkheid van rechten & premies waarop burgers recht hebben. Hierdoor raken mensen onderbeschermd.

Onderbescherming wordt door Eeman, Steenssens & Van Regenmortel (2013) omschreven als "iedere situatie waarin personen zich bevinden die niet al hun sociale grondrechten realiseren". Deze sociale grondrechten slaan onder meer op het recht op sociale zekerheid, op bescherming van de gezondheid, op sociale, geneeskundige en juridische bijstand, op een behoorlijke huisvesting en op culturele en maatschappelijke ontplooiing.

Vanuit dit perspectief is onderbescherming dus breder dan louter het niet-gebruik van tegemoetkomingen en uitkeringen (financiële onderbescherming), of van sociale hulp- en dienstverlening in het algemeen. Door 'het realiseren van sociale grondrechten' als uitgangspunt te nemen, draait de strijd tegen onderbescherming zowel om de *inhoud* (m.n. de vlakken waarop een sociaal ondersteuningsaanbod is voorzien), om de *beschikbaarheid* (het bestrijden van wachttijden) en om de *toegankelijkheid* (het bestrijden van niet-gebruik) van het publieke aanbod van rechten en diensten.

In het kader van dit advies concentreert de welzijnsraad zich vooral op die laatste dimensie van onderbescherming: het verbeteren van de toegankelijkheid en de toekenning van sociale rechten en diensten.

Hierbij is van belang dat op plaatselijk niveau alle bestaande mogelijkheden om deze problematiek te verkleinen, maximaal aangewend worden. Dit veronderstelt dat de Stad Lokeren hier niet alleen de regierol op zich neemt, maar ook actief als actor optreedt, wanneer het vinden van een passende oplossing voor de problemen dat vereist.

3 Bestaande situatie en noden

3.1 Algemene gegevens

3.1.1 Gemiddeld inkomen

Een eerste gegeven bestaat in het feit dat Lokeren in de statistieken van de Vlaamse Overheid ingedeeld wordt bij de “Sterk verstedelijkte gemeenten met lage inkomens.” Uit de recentst beschikbare cijfers (2012) blijkt in elk geval dat - alvast wat het gemiddeld inkomen per inwoner betreft - Lokeren met € 17.088 nagenoeg € 700 beneden het Vlaams gemiddelde van € 17.765 ligt.

3.1.2 Bebouwing

Lokeren is met 600 inwoners per ha vrij dicht bewoond. In 2005 was de bouwgrond hier nog beduidend goedkoper dan in vergelijkbare gemeenten (€ 87 t.o.v. € 102). Vandaag is dat omgekeerd (€ 185 t.o.v. € 168). Ook de gemiddelde verkoopprijs van woonhuizen en appartementen ligt met respectievelijk € 195.074 en € 211.445 een stuk hoger dan in vergelijkbare “verstedelijkte gemeenten met lage inkomens”.

Ondanks deze prijzen staat het gehele centrum en de Heibrugzone ingekleurd als achterstellingsgebied.

3.1.3 Aantal huishoudens

Lokeren	2000	2015	Toename aantal	Toename %
Alleenwonend	3506	4560	1054	30,1
Eenoudergezinnen	1107	1355	248	22,4
Koppels met kinderen	5298	5437	139	2,6
Koppels zonder kinderen	4111	4751	640	15,6
Andere	163	236	73	44,8
Totaal aantal private gezinnen	14185	16339	2154	15,2
Aantal inwoners	36574	40544	3970	10,9

De voorbije 15 jaar nam de bevolking in Lokeren dus toe met ongeveer 11 %. Het aantal private gezinnen nam evenwel toe met 15 %.

Meest in het oog springend is hier de stijging van het aantal alleenwonenden. Van 3506 naar 4560, zijnde 30 %.

Ook het stijgend aantal eenoudergezinnen is een gegeven om bij stil te staan. Het is immers een groep waarvan bekend is dat het armoederisico er bijzonder groot is.

Niet onbelangrijk is de prognose volgens dewelke het aantal huishoudens in Lokeren over 8 jaar (2024) verder zal stijgen met meer dan 1000 eenheden, tot 17505. Het aantal alleenwonenden zou meer dan de helft van die stijging vertegenwoordigen en aldus oplopen van 4560 tot 5107.

3.1.4 Aantal leefloners in Lokeren

	2004	2016
Aantal leefloners	322	287

In tegenstelling met wat op het eerste gezicht logisch is, bieden cijfers rond het aantal leefloners niet onmiddellijk bruikbare informatie in deze aangelegenheid. Het zijn cijfers die – weliswaar met een vertraging van één jaar – de cijfers van het aantal werklozen volgen. Voeg

daarbij het activeringsbeleid dat vanuit de OCMW's gevoerd werd vanaf 2002, en je komt tot dalende cijfers.

Belangrijk gegeven is dat de cijfers opnieuw duidelijk stijgen. Het gemiddelde OCMW had in 2015 13,1 % meer bezoekers, als gevolg van de maatregelen van de regering Di Rupo, versterkt door deze van de huidige regering Michel (maatregelen in o.a. de werkloosheidsverzekering, ...). Voor 2016 is momenteel een verdere stijging van 9,6 % per maand bekend en "deze groei zal niet snel afnemen", aldus Julien Van Geertsom, voorzitter POD Maatschappelijke Integratie.

De 4 voornaamste redenen waarom een persoon leefloon of steun aan vreemdelingen aanvraagt zijn:

- Geen financiële middelen om een menswaardig leven te leiden.
- Onvoldoende middelen om een menswaardig leven te leiden waardoor er een aanvulling wordt gevraagd.
- Een schorsing van de RVA.
- Er een dossier in onderzoek is bij een andere dienst waarin nog een geen beslissing is genomen en er ondertussen geen financiële middelen beschikbaar zijn.

In 2016 zijn er 206 nieuwe aanvragen gedaan. Als we dit ruimer bekijken en naar het totaal aantal dossiers leefloon zien in 2016 stemt dit overeen met 73%. In datzelfde jaar zijn er 109 aanvragen afgewezen (43%). 152 dossiers werden stopgezet.

Uiteraard is het aantal leefloners niet gelijk aan het aantal mensen die beroep doen op het OCMW. Het Sociaal huis telt veel meer cliënten.

3.1.5 Aantal ouderen met tegemoetkoming

	2010	2014
IGO of GIB	374	436

Het aantal mensen met een "Inkomens Garantie voor Ouderen" of "Gewaarborgd Inkomen Bejaarden" nam op vier jaar toe met 17 %. Deze groep vertegenwoordigt aldus 6,4 % van de gepensioneerden in Lokeren.

3.1.6 Aantal kinderen in armoede

2003	2014
6,0 %	11,4 %

Het aantal kinderen dat in kansarme gezinnen geboren wordt werd bijna verdubbeld op 10 jaar tijd. Dit is evenwel geen typische Lokers verschijnsel: heel Vlaanderen evolueerde in die periode van 6 naar 11,4 %.

3.1.7 Aantal personen met een handicap

	2010	2013
Integratietegemoetkoming	543	652
Inkomensvervangende tegemoetkoming	381	425

Bij de Oost-Vlaamse gemeenten komt Lokeren hiermee voor beide tegemoetkomingen op de 5de plaats. Met 652 mensen spreken we over 2,17% van de 21-plussers in Lokeren. Bij het VAPH zijn geen cijfers beschikbaar, maar doorgaans is 10% van de bevolking PMH.

3.1.8 Aantal mensen met voorkeursregeling in de ziekteverzekering

	Aantal
2008	5378
2015	6015

Gezien de voorwaarden om van deze regeling te genieten, geven de aantallen een duidelijk zicht op het aantal inwoners van Lokeren met een beperkt inkomen. Tussen 2008 en 2015 stijgt het procent mensen op wie die regeling van toepassing is van 14 % van de bevolking naar 15 %.

Dit cijfer is significant en wil zeggen dat meer dan 6000 Lokeraars in armoede leven of kampen met een verhoogd armoederisico!

3.1.9 Aantal dak- en thuislozen

Hoewel er geen eenduidige cijfers rond dak- en thuisloosheid zijn, zijn er wel enkele cijfers die richting geven: de vindplaatsgerichte jeugdwerker van vzw Jeugdclubs helpt jaarlijks dak- en thuisloze jongeren tussen 16 en 30 jaar zoeken naar een oplossing. In 2014 ging het om 2 thuisloze en 3 dakloze jongeren. In 2015: 3 thuisloze en 2 dakloze jongeren. In 2016: 3 thuisloze en 1 dakloze jongere.

Ook in Ontmoetingshuis De Mozaort worden jaarlijks een 5-tal volwassenen begeleid die thuis- of dakloos zijn.

In het cijferrapport van het CAW van 2015 vinden we terug dat er 24 mensen uit de kleinstedelijke zorgregio Lokeren werden opgevangen in een opvangcentrum. Ook werden er 4 kinderen samen met hun ouders opgevangen. Uit het CAW-rapport 2015 leren we ook dat er van de mensen uit Lokeren die bij het CAW in begeleiding waren 38 op straat leefden. We mogen aannemen dat de cijfers nog hoger liggen, want niet elke persoon die dakloos is geworden doet beroep op de hulpverlening: uit schaamte, omdat men de dienst niet kent, omdat men beroep kan doen op een informeel netwerk, omdat men er bij voorbaat van uit gaat dat men er niet terecht kan...

Voor verdere informatie verwijzen we naar het advies inzake wonen van deze Welzijnsraad.

3.1.10 Referentieadres

Daklozen die geen inschrijving meer hebben in het bevolkingsregister en over onvoldoende middelen beschikken om zich een eigen woongelegenheden te kunnen veroorloven, kunnen bij het OCMW een referentieadres aanvragen.

In 2014 hebben 22 personen een referentieadres aangevraagd bij het OCMW. Voor 10 werd de aanvraag van een referentieadres geweigerd. Op 31/12/2014 hadden 10 personen een referentieadres. 1 persoon was jonger dan 25, 3 personen waren tussen de 41 en 50 jaar oud, 2 personen tussen de 51 en 60 en 4 personen waren ouder dan 61. Deze 10 mensen hadden al langer een referentieadres. De redenen hiervan zijn: lopend budgetdossier, een adres nodig om recht te hebben op een uitkering (werkloosheid, ziekte, pensioen,...). Voor 16 personen werd het referentieadres in de loop van 2014 stopgezet. De redenen van stopzetting zijn: verhuis, niet langer voldoen aan de voorwaarden voor een referentieadres en inschrijving op een adres.

In 2015 vroegen 13 personen een referentieadres aan bij het OCMW. Op 31/12/2015 hadden opnieuw 10 personen een referentieadres. 1 persoon was jonger dan 25, 3 personen waren tussen 25 en 30 jaar oud, 2 tussen 31 en 40, 1 tussen de 41 en 50 jaar oud en 3 personen waren ouder dan 61. 3 mensen hadden al langer een referentieadres. Voor 13 personen werd het referentieadres in de loop van 2015 stopgezet.

Op 31 december 2016 hadden 8 personen een referentieadres bij het OCMW. 3 personen waren jonger dan 25, 2 personen waren tussen 25 en 30 jaar oud, 1 tussen 31 en 40, 1 tussen de 41 en 50 jaar oud

en 1 persoon was ouder dan 61. 2 mensen hadden al langer een referentieadres. Voor 10 personen werd in 2016 een referentie adres aangevraagd. Voor 4 van deze mensen werd het referentieadres ook in 2016 stopgezet. Voor 11 personen werd het referentieadres in de loop van 2016 stopgezet.

Voor 20 mensen werd de aanvraag van het referentieadres afgewezen om volgende redenen:

- voldoen niet aan de voorwaarden (11)
- heeft de gevraagde documenten niet binnengebracht (2)
- hebben zelf de middelen om iets te huren en daar hun domicilie te zetten (2)
- verblijft al geruime tijd ergens waardoor hij niet als dakloos kan beschouwd worden (2)
- ons centrum is niet bevoegd (1)
- onduidelijke verblijfssituatie (1)
- heeft een woning (1)

3.1.11 Gecumuleerde achterstellingsindex

Volgens de gecumuleerde achterstellingsindex van Kesteloot (Bron: Provincie Oost-Vlaanderen) scoort Lokeren slecht op onderstaande achterstellingsindicatoren en deelt hierbij de vierde plaats na Ronse, Sint-Niklaas en Aalst.

- aantal jongeren geboren in niet-rijke landen,
- aantal leefloners jonger dan 25 jaar en het aantal kinderen in een gezin van een leefloner,
- aandeel huurwoningen,
- aantal kandidaat sociale huurders,
- aandeel kandidaat sociale huurders ten opzichte van het aantal huishoudens,
- WZUA jonger dan 25 jaar,
- NWWZ laaggeschoold jonger dan 25 jaar,
- werkloosheidsgraad 18-24 jarigen,
- aantal NWWZ laaggeschoold 24-40 jaar,
- aandeel leerlingen met schoolse vertraging in het gewoon lager onderwijs,
- aantal kinderen in het buitengewoon onderwijs,
- aantal jongeren onder maatregelen bijzondere jeugdzorg,
- aantal inwoners in aandachtsbuurten.

3.1.12 Bevolkingsenquête

- Ongeveer 1/3 is zeer tevreden over het welzijnsbeleid en -instanties. De Lokeraars is vooral minder tevreden over het residentieel aanbod. 56% geeft aan niet tevreden te zijn met het eerlijke verloop van de toewijzing van het verblijf in woonzorgcentra, kortverblijf, opvang andersvaliden,... 68% geeft aan dat ze ontevreden zijn over de manier waarop er over de beschikbaarheid wordt gecommuniceerd. 69% geeft aan dat er onvoldoende plaats is in de opvang voor andersvaliden en 70% vindt dat over de plaatsen in de woonzorgcentra.
- 73% geeft aan dat ze niet akkoord gaat met de stelling dat de wachttijd voor mensen die dringende zorg nodig hebben best meevalt. 75% vindt dat er onvoldoende plaats is binnen de kortverblijven in Lokeren.
- 49% gaat niet akkoord met de stelling dat ze voldoende op de hoogte zijn van de werking en de diensten van het Sociaal Huis.
- 52% geeft aan dat ze niet akkoord gaan met de stelling dat ze weten waar men terecht kan om vrijwilligerswerk te doen.
- 57% geeft aan dat het niet duidelijk is waar men zich kan informeren omtrent hulpmogelijkheden voor drugsproblemen.
- 85% geeft aan dat er nood is aan een centrale plaats waar men terecht kan met vragen over sociale huisvesting. 46% gaat namelijk niet akkoord met de stelling dat men weet waar men zich kan informeren omtrent het woningaanbod in Lokeren.
- 35% is niet akkoord met de stelling dat er weinig daklozen zijn in Lokeren.
- 74% is niet akkoord met de stelling dat er weinig armoede is in Lokeren.
- 62% vindt dat de verschillende gemeenschappen niet voldoende zijn geïntegreerd in onze Stad.

3.2 Omschrijving van het probleem

3.2.1 Het fenomeen van de 'non-take-up'

In de strijd tegen onderbescherming staat onder meer het aanpakken van de 'non-take-up' centraal: het fenomeen waarbij mensen de tegemoetkomingen of diensten waar ze recht op hebben om diverse redenen niet aanvragen of toegekend krijgen.

Algemeen genomen kennen universele en onvoorwaardelijke rechten (zoals de kinderbijslag) een lage non-take-up, omdat ze breed bekend zijn en relatief eenvoudig toegekend worden. Omgekeerd is vooral bij rechten die gekoppeld zijn aan gedetailleerde voorwaarden de non-take-up hoog. Voornamelijk omdat deze rechten complex zijn, minder gekend zijn, en omdat de bijhorende aanvraagprocedures meer inspanningen vragen op fysiek, sociaal en psychologisch vlak (vb.: zelf de eerste stap moeten zetten, onderworpen worden aan allerlei toelatingsonderzoeken, de vereiste verplaatsingen, complexe procedures, stigmatisering,...).

Onderbescherming en non-take-up komen daardoor vooral bij inkomens- en zorggerelateerde rechten voor. Net de rechten die het meest gericht zijn op de ondersteuning van kwetsbare bevolkingsgroepen, worden dus het vaakst niet opgenomen. Zo bekeken komt onderbescherming neer op het falen van het sociaal vangnet dat we als samenleving hebben uitgebouwd, en op het tekortschieten van het beleid ter ondersteuning van deze doelgroepen. Het fenomeen is zowel een oorzaak als gevolg van sociale ongelijkheid, en heeft een grote impact op processen die diverse vormen van kwetsbaarheid veroorzaken en versterken.

3.3 Oorzaken van niet-opname en niet-gebruik van rechten

3.3.1 Onduidelijke en ontoereikende informatie

Al te vaak zijn mensen **slecht geïnformeerd** over de rechten waarvoor ze in aanmerking komen. Ze kennen het bestaan er niet van, zijn niet op de hoogte dat ze ervoor in aanmerking komen, weten niet waar en hoe ze deze kunnen aanvragen, of interpreteren de toekenningsvoorwaarden verkeerd waardoor ze denken er geen recht op te hebben. Vaak loopt het daarbij mis omdat de juiste informatie hen niet bereikt, omdat het taalgebruik te ingewikkeld of onaangepast is, of omdat de voorwaarden zelf te complex zijn.

Dit is bij uitstek een aspect waar de **digitale kloof** zich sterk laat voelen. Veel gedetailleerde informatie over sociale rechten is alsmear meer enkel online terug te vinden, en heel wat aanvraagprocedures lopen het vlotst langs de digitale weg. Het belang van traditionele informatiekanalen blijft groot, want niet iedereen heeft internet of kan ermee overweg. Bovendien zijn er nog steeds analfabeten. Pictogrammen blijven belangrijk. En ook de privacy dient te worden beschermd. Digitale procedures mogen met andere woorden geen vervanging zijn.

Ook op vlak van de **doorverwijzing** naar andere rechten loopt het in de praktijk soms mis. Wij stellen vast dat het nog steeds voorvalt dat mensen die bepaalde rechten aanvragen, niet geïnformeerd worden over rechten waarvoor ze logischerwijze ook in aanmerking kunnen komen. Bij de toekenning van een recht zouden mensen uitgebreider geïnformeerd moeten worden over aanverwante of complementaire rechten, ook wanneer die niet door dezelfde overheidsdienst of dienstverlener toegekend kunnen worden.

Voor veel rechten ontbreekt bovendien **actieve bekendmaking** door de overheid.

Verder beschikken mensen soms over onvoldoende kennis en informatie over de mogelijkheden om **in beroep** te gaan tegen een weigering van een recht, of over de mogelijkheid om een **herziening** aan te vragen wanneer de persoonlijke situatie wijzigt.

Omgekeerd kan ook een **overdosis aan informatie** contraproductief werken. Wanneer mensen gelijktijdig een grote hoeveelheid informatie te verwerken krijgen, bestaat het risico dat ze het overzicht verliezen of ontmoedigd geraken.

3.3.2 *Complexiteit en/of gebrek aan adequate begeleiding*

Algemeen genomen kent het aanbod aan sociale bescherming en ondersteuning een sterk **gefragmenteerd karakter**. Veel rechten en diensten zijn versnipperd op basis van het bevoegde bestuursniveau en beleidsdomein, die elk hun eigen diensten en procedures kennen. Eerder dan zich te kunnen wenden tot één aanspreekpunt dat een volwaardig antwoord kan bieden op hun concrete situatie, moeten mensen zich vaak naargelang het deelaspect telkens tot een andere dienst of organisatie richten. De kans op non-take-up wordt daardoor natuurlijk alleen maar groter.

Zoals gezegd doet niet-opname van rechten zich vaak voor bij sterk voorwaardelijke rechten met **complexe toekenningsprocedures**. Deze vereisen in veel gevallen bijkomende informatie van de rechthebbende, doorverwijzingen naar andere diensten, enz. Deze complexiteit kan het voor mensen moeilijk maken om hun weg te vinden doorheen het systeem en vlot alle vereiste stappen te volbrengen, zeker bij gebrek aan een goede persoonlijke begeleiding.

Ingewikkelde documenten en **onaangepast taalgebruik** kunnen het gevoel van een onoverzichtelijke doolhof nog groter maken. Los van complexe terminologie kan ook de taal op zich een barrière vormen, bijvoorbeeld bij anderstaligen. Zij zijn vaak moeilijker te bereiken door dienstverleners en beschikken in veel gevallen niet over de specifieke talenkennis die nodig is wanneer ze geneeskunde of zorg nodig hebben, wat het bieden van de gepaste hulp en ondersteuning bemoeilijkt.

Bovendien kan niet iedereen terugvallen op een sterk en nabij netwerk van vrienden, familie en mantelzorgers die hen op elk moment kunnen bijstaan in hun contact met de overheid. Inzetten op automatiseringsprocessen, aangepaste communicatie en een kwalitatieve **persoonlijke begeleiding** van rechthebbenden is dan ook cruciaal in het kader van goede dienstverlening.

Tot slot is de **praktijk** soms ook gewoon **complexer** dan de situaties waar rechten op voorzien zijn. Niet elke hulpvraag past pasklaar binnen het bestaande aanbod, meervoudige problemen kunnen het aanbieden van de gepaste hulpverlening bemoeilijken, en niet elke hulp- of dienstverlener doorziet de situatie van de persoon die om sociale steun vraagt altijd even goed.

3.3.3 *Drempels op vlak van mobiliteit en toegankelijkheid*

De **praktische drempels** waarvoor mensen zich gesteld zien bij het stellen van een hulpvraag, mogen evenmin onderschat worden. Het is niet voor iedereen evident om zich te verplaatsen naar de instelling waar de aanvraag en eventuele verdere procedurestappen moeten plaatsvinden. De nood aan 'face-to-face' afspraken, die vaak enkel op specifieke momenten en op enige afstand van de rechthebbende kunnen plaatsvinden, creëert op die manier een extra barrière.

Deze barrière wordt natuurlijk groter wanneer in combinatie daarmee een **adequaat vervoersaanbod** ontbreekt, of de publieke ruimte onvoldoende toegankelijk is. De afbouw van de dienstverlening van De Lijn tijdens de daluren en in buitenstedelijke gebieden vormt daarbij voor alsmear meer ouderen een belangrijk knelpunt.

Vanuit het oogpunt van toegankelijkheid kunnen ook hier **digitale barrières** aangehaald worden. Veel websites zijn immers niet optimaal toegankelijk, zeker niet voor mensen met een beperking. Ook het gebruik van websites en elektronische dossiers loopt al te makkelijk vast door het niet aanvaarden van log-ins, moeizame e-ID installaties en andere knelpunten, waardoor het de facto voor velen moeilijk wordt om op bepaalde diensten een beroep te doen. Ook zijn er mensen die nooit leerden lezen of schrijven. Zij zijn dus zeker niet mee met de digitalisering.

De evolutie waarbij **lokale zitdagen** van diverse diensten gaandeweg minder vaak of op een beperkter aantal plaatsen georganiseerd worden, is eveneens een belangrijke factor. De afbouw van deze dienstverlening heeft een grote impact op mensen die niet langs digitale weg bereikt kunnen worden, cf. afbouw Werkwinkel.

3.3.4 *Het niet stellen van een hulp- of ondersteuningsvraag*

Tot slot ligt de oorzaak voor het niet aanvragen van rechten soms ook bij een foute inschatting of een zekere terughoudendheid bij de rechthebbenden zelf. Allereerst kan het zijn dat mensen de ernst van hun **situatie onderschatten** of voor zichzelf ontkennen. Zeker bij processen die zich langzaam en gradueel voltrekken, zoals een geleidelijke achteruitgang van de gezondheid op fysiek of mentaal vlak, kan de (h)erkenning van de eigen ondersteuningsnood pas na enige tijd gebeuren. Hierdoor doen zij pas later dan wenselijk beroep op het ondersteuningsaanbod dat erop gericht is hun welzijn te versterken en draagkracht te vergroten.

In andere gevallen worden kwetsbare situaties dan weer **als 'tijdelijk' ingeschat**. Een verminderde zelfredzaamheid tijdens een revalidatieperiode, dure gezondheidszorgen door ziekte, een financieel moeilijke periode door een echtscheiding, ... In heel wat situaties kunnen bepaalde zorgnoden of kosten als tijdelijk gepercipieerd worden, en hebben mensen ook gewoon veel om het hoofd. Daardoor nemen ze niet altijd stappen om langdurige aanvraagprocedures voor sociale rechten in gang te zetten. Wanneer er dan complicaties optreden, dreigt hun situatie echter uit te lopen in een langdurige staat van onderbescherming.

Ook de overtuiging van **(voorlopig) nog zonder te kunnen**, kan mensen ervan weerhouden om een hulp- of ondersteuningsvraag te stellen. Zeker wanneer ze in het kader van een aanvraag opkijken tegen veel rompslomp, complexe formaliteiten, moeilijke verplaatsingen of situaties waarin ze het gevoel krijgen zich kwetsbaar te moeten opstellen. Op dergelijke momenten kunnen de verschillende drempels waarmee ouderen geconfronteerd worden tot uitstelgedrag leiden.

Verder kunnen sociale en psychologische factoren meespelen. Sommige ouderen hebben doorheen hun leven **negatieve ervaringen** opgelopen in hun contact met bepaalde dienstverleners, worden afgeschrikt door mogelijke vernederende of onpersoonlijke handswijzen, zijn gevoelig voor het maatschappelijk stigma rond sociale bijstand, ervaren een zekere 'schaamte' of staan eenvoudigweg weigerachtig tegenover het vragen om hulp.

Tot slot speelt bij sommige mensen in een financieel kwetsbare positie de angst voor de **mogelijke nadelen of risico's van het aanvragen** van een recht. Zo is het mogelijk dat mensen geen steun voor woningaanpassingen durven vragen uit vrees dat de woning gecontroleerd en onbewoonbaar verklaard wordt en zij hun huisvesting verliezen. Of durven ze geen procedures op te starten om een recht op te eisen of een beslissing in hun nadeel te laten herroepen, uit vrees voor de kosten die gepaard gaan met dergelijke (juridische) betwistingen, het risico een rechtsplegingsvergoeding te zullen moeten betalen, enz.

4 Beleidsuitdagingen

Onderbescherming tegengaan en kwetsbare mensen versterken vraagt zowel op vlak van beleid als van dienstverlening aangehouden inspanningen op diverse vlakken. De welzijnsraad ziet daarbij zes algemene actieterreinen, die hieronder uiteengezet worden.

De armoedetoets is een participatief proces waarbij de overheid, in dialoog met deskundigen en vertegenwoordigers van kwetsbare groepen, beleidsmaatregelen in de ontwerp- of evaluatiefase screent op hun (mogelijke) impact op mensen met risico op armoede. Dit staat toe aanpassingen of alternatieve voorstellen uit te werken die rekening houden met de noden van financieel kwetsbare bevolkingsgroepen. Het invoeren van een armoedetoets in het gemeentebeleid kan een kader bieden om het gemeentebeleid systematisch te screenen, onder meer met het oog op de strijd tegen onderbescherming en het verkennen van de mogelijkheden voor een betere rechtentoekenning. Belangrijk is uiteraard dat daarbij ook de betrokkenheid van de betrokken adviesraden verzekerd wordt. En uiteraard kan de armoedetoets ruimer worden toegepast dan louter op de lokale overheid, maar ook bij private diensten en organisaties.

Bekeken dient te worden in welke steden en gemeenten de armoedetoets al wordt toegepast. Welke methodieken worden hiervoor gebruikt?

Kortrijk en Sint-Niklaas hebben werk gemaakt van degelijke armoedebeleidsplannen. In Sint-Niklaas is er zelfs een armoedecongres met participatie van burgers. Er is een structurele aanpak vanuit een globale visie. Voor een algemeen armoedebeleidsplan is er een format van de overheid waaruit duidelijk kan worden opgemaakt wat we al doen, wat we willen bekomen en waar we naartoe gaan. Participatie van de doelgroep is daarbij belangrijk.

4.1 Werk maken van automatische rechtentoekenning

De automatische toekenning van rechten is niet altijd mogelijk. In dat geval is het belangrijk dat de verantwoordelijkheid voor de eerste stap niet bij de burger zelf gelegd wordt. De overheid en dienstverleners dienen zelf het initiatief te nemen: potentiële gerechtigden opsporen en informeren over de rechten waarvoor ze in aanmerking komen, moet voor hen een automatische handeling zijn.

De meest effectieve manier om te zorgen dat mensen gebruik kunnen maken van de rechten waarvoor ze in aanmerking komen, is deze automatisch toekennen. Dit vereist wel dat de 'bouwstenen' en procedures in de wetgeving daar effectief op voorzien zijn. Wij pleiten voor:

- Een **duidelijk overzicht** van alle rechten die automatisch worden toegekend en welke niet op lokaal niveau zodat www.rechtenverkenner.be kan worden geactualiseerd, naast de aanwezige Vlaamse en Federale rechten en premies.
- Ook lokale rechten & premies dienen actief te worden gepromoot.
- Het screenen van nieuwe rechten en tegemoetkomingen op hun **mogelijkheid om automatisch toegekend te worden** (bijvoorbeeld in het kader van de armoedetoets), cf. verhoogde tegemoetkoming én het polijsten van eventuele problemen bij de automatische toekenning van rechten en tegemoetkomingen om tot structurele veranderingen te komen, cf. soort van ombudsfunctie.
- Het opmaken van een duidelijke **checklist** op basis van een geactualiseerde www.rechtenverkenner.be waarmee huisbezoeken kunnen worden afgelegd en vindplaatsgericht aan de slag kan worden gegaan cf. OCMW Zele.
- Het hanteren van simpele, eenduidige en onmiddellijk beschikbare **toekenningscriteria** bij de creatie van nieuwe sociale rechten, cf. ingewikkelde systeem Vrijetijdspas in plaats van te werken met verhoogde tegemoetkoming als criteria of de zorgpremie.
- Duidelijke informatie over en soepelere toekenningsvoorwaarden (zoals in andere steden) voor het **referentieadres** aangezien dit recht toegang geeft tot vele andere rechten. Ook zijn we vragende partij voor een duidelijk zicht hoeveel weigeringen en toekenningen er jaarlijks zijn.
- Het **harmoniseren** van de begrippen en drempelwaarden die gebruikt worden bij de toekenning van rechten.
- Het onderzoeken van de **risico's op vlak van niet-opname** bij de impactanalyse van geplande regelgeving en bij de evaluatie van bestaand beleid.

- Het toepassen van de **derdebetalersregeling**, ook in het AZL. Ook andere zorgpremies kunnen automatisch worden toegepast.
- Ook over de vrijetijdspas kunnen rechthebbenden automatisch op de hoogte worden gebracht, zeker met een eenvoudiger systeem waarbij de verhoogde tegemoetkoming als criteria wordt gehanteerd?
- Voldoende **personeelsinzet** voor een degelijk sociaal beleid.

Indien een volledige automatische toekenning niet mogelijk is, moet onderzocht worden of het mogelijk is om:

- **Bepaalde stappen** van de toekenningsprocedure automatisch te laten verlopen.
- Een **automatische aanpassing** van het recht in te bouwen, zodat dit mee evolueert bij veranderingen in de situatie van de rechthebbende (vb. qua bestaansmiddelen, burgerlijke staat, zorgnood, ...).
- De doorstroming van **relevante informatie** tussen diverse instellingen te automatiseren (i.p.v. een betere rechtentoekening of toeleiding naar andere rechten).

Wanneer bestaande rechten gewijzigd worden in functie van een betere rechtentoekening, mag dit uiteraard niet leiden tot een vermindering van het beschermingsniveau dat geboden wordt. Wie voor het recht in aanmerking komt en welke mate van ondersteuning het recht garandeert, moet gevrijwaard blijven.

In het kader van automatische rechtentoekening wijst de Welzijnsraad ook op het belang van coördinatie tussen de diverse beleidsniveaus, en van het afstemmen van het lokale beleid op het Vlaamse en federale beleid. Dit impliceert dat de criteria voor lokale rechten - waar mogelijk - systematisch toegekend worden op basis van gegevens uit het bevolkingsregister en op basis van Vlaamse en federale rechten waarover informatie uitgewisseld kan worden langs de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Dit vergemakkelijkt de automatische toekenning van deze rechten, en staat toe de bijkomende stappen die van de burger verwacht worden tot het absolute minimum te beperken.

4.2 Toegankelijkheid en laagdrempeligheid optimaliseren via de uitwerking van ankerpunten

Waar mensen terecht kunnen moet duidelijk zijn! Het departement Welzijn & Samenleving van de Vlaamse Overheid omschrijft Geïntegreerd Breed Onthaal als volgt:

Het geïntegreerd breed onthaal heeft twee belangrijke doelen:

1. *een brede en herkenbare toegang tot hulp realiseren;*
2. *inzetten op de strijd tegen onderbescherming.*

Om op die manier de grondrechten van elke burger te waarborgen, ook en in het bijzonder die van de meest kwetsbare personen.

***Kernactoren** in het geïntegreerd breed onthaal zijn de sociale diensten van OCMW en gemeente, de Centra Algemeen Welzijnswerk en de Diensten Maatschappelijk Werk van de ziekenfondsen. Zij vormen de spil van een samenwerkingsverband met lokale basis- of faciliterende actoren zoals samenlevingsopbouw, armoedeverenigingen, huisartsen, thuiszorgdiensten ... Ook afstemming met het meer gespecialiseerde begeleidingsaanbod moet verzekerd worden.*

*Na goedkeuring van een conceptnota door de Vlaamse regering einde 2015, is in 2016 een **projectoproep geïntegreerd breed onthaal** gelanceerd. Elf **pilotprojecten**, verspreid over heel Vlaanderen, zijn weerhouden en gaan de uitdaging aan om de uitgangspunten van dit geïntegreerd breed onthaal aan een praktijktoets te onderwerpen.*

De opgedane praktijkervaring, getoetst aan wetenschappelijk onderzoek, moet toelaten om tegen het einde van de legislatuur dit geïntegreerd breed onthaal verder uit te rollen over Vlaanderen.

Er zou 1 toegankelijk loket binnen het **Sociaal Huis** moeten zijn waar Lokeraars terecht kunnen voor alle vragen en antwoorden en waar proactief wordt gehandeld tegen onderbescherming. Stelselmatig worden rechten er overlopen aan de hand van een intakeformulier/checklist (dat samen met de cliënt

kan worden overlopen). Via www.rechtenverkenner.be kan alle informatie aan de desbetreffende persoon worden bezorgd. Dit om de rechtentoeegang te optimaliseren en garanderen.

Er moeten meer **initiatieven** worden genomen **om het OCMW naar buiten te brengen** als instantie die meer doet dan enkel het financiële: goed voorbeeld hiervan is het pensioenloket. Belangrijk is wel dat de basisopdracht gegarandeerd blijft.

De verdere uitbouw van een **sociaal restaurant** met alle volwaardige uitgewerkte functies ter verhoging van de aanspreekbaarheid van maatschappelijk werkers en als laagdrempelige ontmoetingsplaats om maatschappelijk kwetsbare personen te bereiken. Ook is dit een belangrijk element in de strijd tegen vereenzaming in een stad met veel alleenstaanden. Ook voor de uitbouw van een **Lokaal Dienstencentrum** met de aanwezigheid van maatschappelijk werkers wordt gepleit.

De evolutie van de Lokerse voedselbedeling naar een volwaardige **sociale kruidenier** als ankerpunt.

Vindplaatsgerichte hulpverleners, buurtwerkers en andere sociaal werkers met een vertrouwensfunctie spelen hierbij een cruciale rol en dienen bij dit proces te worden ingezet.

Buurtwerkingen moeten verder worden verbreed en uitgebreid naar 'vergeten' buurten. Hierbij dient onderzocht te worden in welke buurten de meeste noden liggen.

Uiteraard dienen ook de **Jeugddienst, het JAC, CAW Oost-Vlaanderen en de jeugthuizen** betrokken te worden om alles zo laagdrempelig mogelijk te houden.

Wijkagenten zouden meer als spilfiguur / vertrouwensfiguur kunnen worden ingezet en waarom ook niet beroep doen op **postbodes en huisartsen** en hun signaalfunctie? Ook **ziekenfondsen en scholen** kunnen een cruciale rol spelen. Het beroepsgeheim blijft uiteraard cruciaal.

Tot slot dient de verdere uitbouw van **Ontmoetingshuis De Mozaart** als laagdrempelig ankerpunt te worden ondersteund.

Ontspanning en vrije tijd zijn zeer laagdrempelige onderwerpen om op een niet probleemgerichte aanpak kwetsbare gezinnen op te sporen. Dankzij de vrijetijdspas en het Rap-Op-Stap kantoor in De Mozaart dat met het aanbod van het Steunpunt Vakantieparticipatie en het Fonds Vrijetijdsparticipatie werkt, worden heel wat gezinnen bereikt met wie nadien andere stappen kunnen worden gezet. En uiteraard heeft iedereen gewoon ook recht op de participatie aan het vrijetijdsaanbod!

Voor deze ankerpunten is er nood aan een **duidelijke, gedragen gedragscode en afgestemde methodieken**. Een convenant dient daarbij te worden opgesteld en een netwerk uitgebouwd. Hierbij is het belangrijk dat diensten elkaar leren kennen en aan elkaar worden voorgesteld. Gezamenlijk dient er aan de slag te worden gegaan met de rechtenverkenner en duidelijke, afgestemde folders, cf. breed geïntegreerd onthaal. Ook over de PR rond de uitbouw van de ankerpunten binnen organisaties dient dus te worden nagedacht voor de kwalitatieve uitbouw.

4.3 Proactief opsporen en informeren

4.3.1 Opzetten van een cascadesysteem op basis van knipperlichtsituaties

Wij zijn van oordeel dat verschillende **knipperlichtsituaties** of 'life events' als concreet aanknopingspunt kunnen dienen om mensen proactief te informeren en automatisch het onderzoek naar bepaalde rechten te starten. Deze betreffen onder meer de vaststelling van:

- Een **zorgnood**: deze kan worden vastgesteld wanneer de rechthebbende beroep doet op de Tegemoetkoming Hulp Aan Bejaarden (THAB) of zorgverzekering, op gezinszorg en aanvullende thuiszorg, bij een (tijdelijk) verblijf in een residentiële zorgvoorziening, of bij een ziekenhuisopname op hogere leeftijd;
- Een **laag inkomen**: o.a. bij toekenning van de Inkomensgarantie voor Ouderen (IGO) of verhoogde tegemoetkoming;

- Het **overlijden van de partner**: bij de aangifte op het gemeentebestuur;
- Een **echtscheiding**: bij de overschrijving van de echtscheiding in de registers van de burgerlijke stand;
- De **pensionering**: bij de opname van het pensioen, eventueel bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar;
- De automatische toekenning van de (verhoogde) **kinderbijslag**.

Deze knipperlichtsituaties moeten automatisch een proces in gang zetten waarbij:

- Mensen proactief geïnformeerd worden over de belangrijkste rechten waarvoor ze in aanmerking kunnen komen;
- De diverse overheidsdiensten op federaal, Vlaams en lokaal niveau automatisch een onderzoek openen voor de toekenning rechten die momenteel al van toepassing kunnen zijn, en waar mogelijk relevante informatie aan elkaar doorspelen.

Een positief voorbeeld dat we hierbij graag aanhalen zijn de bezoeken aan alle 80-jarigen die systematisch worden bezocht in onze stad en waarbij heel wat zaken worden overlopen en bevestigd.

4.3.2 Informatieverspreiding

Vooreerst dient ook hier te worden **opgelijst** wat er reeds bestaat in Lokeren. Via de **Infokrant** kunnen burgers nog meer worden ingelicht over hun rechten & premies. En waarom niet aan de hand van een soort quiz?

Intermediairen dienen te worden ingezet bij dit proces voor de correcte verspreiding van informatie die alle doelgroepen bereikt via de uitwerking van een sociale raad voor de ontmoeting tussen de verschillende actoren. Hierbij kan het NESSLO verder worden uitgebreid en ondersteund ter uitwisseling van informatie.

Een sluitend **doorverwijsnetwerk** dient te worden uitgebouwd en verder verbreed. Daarbij dienen toeliders voldoende geïnformeerd te worden om te kunnen toeliden. Momenteel is dit te ingewikkeld georganiseerd. Ook een duidelijke **sociale kaart** en een **budgetgids** zouden soelaas bieden. Aan de hand van een **foldernetwerk** dienen toegankelijke en duidelijke flyers met aanbod te worden verspreid op diverse herkenbare ankerpunten.

De verdere uitbouw van een **zorgnetwerk** met vrijwilligers dient te worden bekeken met alle betrokken partners.

Mogelijkheden via **Facebook** als 'ankerpunt' verkennen.

Aan de hand van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers worden binnen het project **Proactief kinderrechten garanderen** (Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen) kwetsbare gezinnen met jonge kinderen opgespoord en toegeleid naar het bestaande aanbod van de Stad en private partners. Het vindplaatsgericht werk speelt hierbij eveneens een cruciale rol en dient behouden te worden en verruimd naar andere doelgroepen.

Huistaakondersteuning speelt hierbij een cruciale rol, mede als middel om gezinnen te leren kennen.

4.4 Kwalitatieve begeleiding en ondersteuning

Outreaching en vindplaatsgericht handelen is van belang: het actief op zoek gaan naar kwetsbare groepen die (nog) niet of onvoldoende bereikt worden. Hulp- en dienstverleners moeten zelf het initiatief nemen en de stap zetten naar de leefwereld van mensen in armoede, met een zorgnoed, in sociaal isolement, met een (beginnende) dementie ... en daar versterkend werken ten aanzien van de betrokkene, zijn omgeving en de bredere samenleving. Om die brug te slaan zijn netwerken en samenwerkingsverbanden met diverse actoren en sleutelorganisaties nodig, waarbij de strijd tegen onderbescherming gezien wordt als een gedeelde verantwoordelijkheid. Het spreekt voor zich dat onder meer het OCMW, het CAW, de ziekenfondsen, huisartsen en de sociale diensten van

ziekenhuizen en zorginstellingen hierin een prioritaire rol te spelen hebben. Maar ook voor actoren buiten het 'traditionele' welzijnsveld (vervoersaanbieders, energieleveranciers, sociaal-culturele verenigingen, ...) is hierin een rol weggelegd. Outreachend handelen vergt met andere woorden een breed gedragen visie, engagement en samenwerking onder diverse partners. Een mooi voorbeeld is de kansenwerker in Sint-Niklaas en de inzet van brugfiguren.

Doorheen het verdere proces blijft de **kwaliteit van de dienstverlening** een belangrijk aandachtspunt. Dit vraagt allereerst om oog voor de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de diverse welzijnsdiensten (zowel fysiek als in tijd en afstand). Ook heldere communicatie, met een aangepast taalgebruik en zo weinig mogelijk vakjargon, is een must. Verder is bij de behandeling van hulpvragen de garantie van discretie van cruciaal belang (cfr. stigma, schaamte ...). Zowel in de aanpak van de hulpverleners als in de locatie/lokaal waar hulp aangevraagd kan worden, moet deze te allen tijde kunnen gewaarborgd worden. Tot slot is een goed persoonlijk contact, met oog voor de waardigheid van de kwetsbare persoon, een cruciaal aandachtspunt. Negatieve ervaringen daarin kunnen immers een drempel creëren die hen ervan weerhoudt om in de toekomst nog een nieuwe of aanvullende hulp- en ondersteuningsvraag te stellen.

4.5 Participatie van de doelgroepen

Dialoog met en participatie van de rechthebbenden is van belang om tot gedragen resultaten te komen.

Aanbevelingswaardig is de professionele inzet van opgeleide **ervaringsdeskundigen**. Op vlak van onderbescherming en gebrekkige rechtentoekening zijn de cliënten zelf de grootste ervaringsdeskundigen. Om pijnpunten in kaart te brengen en tot gedragen en doeltreffende antwoorden te komen, is hun betrokkenheid en inspraak bij het betreffende beleid cruciaal.

Uit diverse en permanente gesprekken en bevragingen met meer dan 250 maatschappelijk kwetsbare Lokeraars en sociale actoren door Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen binnen Ontmoetingshuis De Mozaort (subjectieve situatieschets) blijkt dat:

- Het dienstenaanbod onvoldoende gekend is.
- Door sommigen de stap naar hulp- en dienstverlening pas wordt gezet als de nood het hoogst is door angst, schaamte, trots en fierheid.
- Bepaalde groepen geen aansluiting vinden bij de bestaande initiatieven.
- Het ontmoetingsaanbod te beperkt is.
- Cliënten vaak nog een taalproblematiek ervaren en het moeilijk vinden om hun vraag te stellen als zij geen Nederlands spreken.
- Er een nood wordt ervaren aan acties naar alleenstaande ouderen en gescheiden personen.
- Er nood is aan huisbezoeken en hulpverleners die de straat opgaan.
- Nog meer onderlinge doorverwijzing tussen de verschillende organisaties en diensten moet plaatsvinden.
- Samenwerking met alternatieve sectoren nodig is, bijvoorbeeld het vindplaatsgericht jeugdwerk.
- Telefonische afspraken een drempel vormen.
- Cliënten het gevoel hebben veel zelf te moeten vragen in tegenstelling tot de verwachting mogelijke oplossingen aangereikt te krijgen.
- Er nood is aan een duidelijke uitleg van verdere stappen e.d. naar aanleiding van de taalproblematiek bij velen.
- De nood aan duidelijke informatie en voldoende tijd voor het verhaal van de cliënt aanwezig is.
- De nood aan een ervaringsdeskundige wordt ervaren door de cliënten in functie van een goede inleving in de leefwereld van de cliënt.
- Cliënten graag meer participeren willen aan het hulpverleningsproces.
- Nazorg in zeer beperkte mate plaatsvindt.

4.6 Nazorg en opvolging

Na elke begeleiding zou nazorg moeten worden voorzien. Minstens telefonisch. Dit vergt enige investering, maar uiteindelijk is dit kostenbesparend wanneer hulpverleners sneller kunnen optreden dan wanneer een situatie opnieuw geëscaleerd is en de werklust veel hoger is. Hierbij dient te worden bekeken of aangevraagde rechten zijn toegepast.