

# Onderbescherming & proactief handelen

Zuid-Oost-Vlaanderen 2010-2012



ALS MOZES NIET NAAR DE BERG KOMT...



“Een nieuwe project? Vertel!” riepen vrienden in koor. “Onderbescherming,” zei ik trots. Ik zag wenkbrauwen fronsen, blikken uitgewisseld worden. Toen beet eentje de spits af. “Onderbe-wat?” zei ze. Ik verwijt het mijn vrienden natuurlijk niet, maar dergelijke reactie staat wel symbool voor onze kennis over de armoedesituatie in België. Armoede roept bij velen helaas nog steeds clichébeelden op, terwijl het gezin om de hoek misschien niet alle financiële hulp krijgt waar het recht op heeft. Want daar gaat het tenslotte om, bij onderbescherming: mensen die recht hebben op een financiële tegemoetkoming tot aan het leefloon, maar daar vaak niet op de hoogte van zijn.

Maar hoe begin je aan zoiets? Hoe informeer je mensen die moeilijk te bereiken zijn? Die de dienstverlening van het OCMW niet altijd even goed kennen? In het OCMW waar ik vroeger werkte zag ik met mijn eigen ogen dat we een deel van de bevolking niet bereikten. Ook niet als we brieven stuurden of een bezoekje brachten. Onderbescherming proberen oplossen begint dus bij initiatief nemen. Proactief handelen, heet dat met een duur woord.

Een dikke twee jaar geleden besloot Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen samen met de OCMW's van Geraardsbergen, Oudenaarde, Zottegem, Herzele en

Zwalm om dergelijke proactieve acties op poten te zetten die onderbescherming zouden tegen gaan. De concrete aanleiding was onze provinciale doelgroepenbevraging Grondrechtenboom 2006 - 2007. Daarin vroegen we maatschappelijk kwetsbare groepen naar hun belangrijkste prioriteit. Resultaat: maatschappelijke dienstverlening bleek de grootste nood te zijn. Bijna op hetzelfde moment publiceerde het onderzoekscentrum HIVA-KULeuven het rapport ‘Leven (z)onder leefloon’, waaruit bleek dat een groot deel van de bevolking onderbeschermd leeft. Meer nog: wonen op het platteland is één van de risicofactoren bij onderbescherming. We wisten meteen waar we met ons project zouden starten: in vijf landelijke gemeentes in Zuid-Oost-Vlaanderen.

Het project ‘Onderbescherming en Proactief handelen’ werd op deze leest geschoeid. Op wetenschappelijk aantoonbaar cijfermateriaal en op de verontwaardiging van ons, maatschappelijk werkers, dat er anno 2012 nog steeds een groot deel van de Belgische bevolking onder de armoedegrens leeft.

Samen met de doelgroep, sleutelfiguren en de stuurgroep werkten we aan dit project. Er werden potentiële cliënten opgezocht, OCMW's breidden hun dienstverlening uit en bedachten acties in het kader van nazorg. Stuk voor stuk waren het lokaal vernieuwende acties. In deze publicatie brengen we het project in beeld. Hier belichten we het traject dat we samen doorliepen, en gaan dieper in op de vele verbeteracties die in de 5 pilootgemeentes werden gerealiseerd. Eindigen doen we met concrete beleidsaanbevelingen. Tussendoor brengen we getuigenissen van mensen die het project van nabij meemaakten.

We hopen dat deze publicatie mee aanzet om verder proactief te handelen: binnen OCMW's, maar ook binnen andere vormen van dienstverlening. Uit de acties kwam immers naar voor dat netwerken ontzettend belangrijk is in het kader van proactief handelen.

Een oprecht dankjewel aan alle mensen en organisaties die dit project mee mogelijk maakten. Het was een boeiend parcours met een sterke dynamiek bij alle betrokken mensen en organisaties.

*Steven Rommel en Caroline Balliauw*

2	Voorwoord	
3	Inhoudstafel	
4	Algemeen	
6	Outreachend werken	
9	Proactief werken in het OCMW	
13	Langs de achterdeur	
16	Basisvoorzieningen	
18	Getuigenissen doelgroep	
21	Getuigenissen OCMW-voorzitters	
24	Beleidsaanbevelingen	
26	Overkoepelend	

**COLOFON** Teksten Stefanie Van Den Broeck, Marjorie Blomme | Redactie Marjorie Blomme, Stefanie Van Den Broeck, Caroline Balliauw en Steven Rommel | Eindredactie Marjorie Blomme | Foto's David Stockman en Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen | Lay-out Grafoman | Meer info Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen vzw - Sint-Jacobsnieuwstraat 50 - 9000 Gent - 09 265 84 70 - info.oost-vlaanderen@samenvlevingsopbouw.be | Verantwoordelijke uitgever Stan De Neve

## BETER VOORKOMEN DAN GENEZEN



**4,2% van de Belgische bevolking leeft (tijdelijk) onderbeschermd. Het zijn mensen die in precare omstandigheden leven en recht hebben op begeleiding, financiële steun of dat ene duwtje in de rug dat hen uit de moeilijkheden kan helpen, maar vaak niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden. Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen zette in januari 2010 in samenwerking met HIVA-KULeuven, vijf lokale OCMW's en diverse andere partners een project rond onderbescherming en proactief handelen op in Zuid-Oost-Vlaanderen.**

*Marjorie BLOMME*

Armoede vind je overal en je moet niet eens zo ver zoeken. Vijftien procent van de Belgen leeft onder de armoedegrens. De plek waar je geboren bent, bepaalt voor een groot deel je toekomst en de manier waarop je leeft. Arm zijn in de stad is dan ook een andere realiteit dan arm zijn op het platteland: de afstand tussen de bureaus is groter,

de bevolking vergrijsst en ontgroent, het sociaal netwerk is kleiner - zeker bij ouderen die vaak vereenzaamd zijn, terwijl anderzijds de schaamte, de angst om er als 'arm' beschouwd te worden en de sociale controle er nog hoger zijn dan in stedelijke gebieden. De mentaliteit, de traditionele aanpak van de dingen, liggen dus anders. Op het platteland hebben meer mensen het moeilijk met het feit dat ze bij het OCMW zouden moeten aankloppen. Er wordt onderling ook niet over gepraat. Wie financiële problemen heeft, lost die zelf op. Niemand moet weten dat ze het moeilijk hebben. Bovendien is het aanbod van het OCMW niet altijd bekend en kent de bevolking de mogelijkheden vaak niet. Zo hebben velen onder hen recht op een leefloon, of op een tegemoetkoming tot aan het niveau van een leefloon, maar weten ze het eenvoudigweg niet. Onderbescherming heeft trouwens niet alleen een financiële kant. Onderbeschermd leven kan ook betekenen dat je je rechten op sociale hulp- en dienstverlening niet opneemt omdat je niet op de hoogte bent van de mogelijkheden. In brede zin van het woord kan

onderbescherming betekenen dat je je grondrechten niet realiseert: om een menswaardig leven te kunnen leiden heeft elke mens recht op arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu en culturele en maatschappelijke ontplooiing.

## Samen sterker

Omdat plattelandsarmoede een andere aanpak vraagt dan stedelijke armoede, startte Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen in januari 2010 met een gloednieuw project rond onderbescherming en proactief handelen. Omdat je altijd samen sterker staat, sloegen ze de handen ineen met de OCMW's van vijf gemeenten in Zuid-Oost-Vlaanderen (Geraardsbergen, Herzele, Oudenaarde, Zottegem en Zwalm) om de 'onderbeschermden', de mensen die recht hebben op bijstand, hulp en financiële tegemoetkomingen maar daar vaak niet van op de hoogte zijn, proactief - uit eigen initiatief - te benaderen. Ze zetten acties op om onderbescherming tegen te gaan of te minimaliseren. De OCMW's nemen de concrete uitwerking van het project voor hun rekening en Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen organiseert de dialoog tussen de OCMW's, de (potentiële) rechthebbenden en andere actoren. Die rechthebbenden zijn vaak éénpersoonshuishoudens, zelfstandige landbouwers, ouderen, etc. Samen met de doelgroep, de OCMW's, het CAW Zuid-Oost-Vlaanderen, het CAW Regio Aalst, het RWO Oudenaarde, het RWO ARA, het Steunpunt Welzijn, de vereniging waar armen het woord nemen 'Mensen voor Mensen', de afdeling Welzijn en samenleving van de Vlaamse Gemeenschap, het staatssecretariaat Maatschappelijke Integratie en armoedebestrijding, deelnemende OCMW's en de wetenschappelijke ondersteuning van het HIVA en Cera kwam het project van de grond.

## Beter voorkomen...

Preventie is daarbij het sleutelwoord. Opbouwwerker Caroline Balliau: "De bedoeling was van bij het begin te achterhalen wat de drempels zijn die onderbescherming in de hand werken en

een actieplan op te stellen om uiteindelijk de verbeteracties te realiseren. We hebben ons daarbij laten assisteren door de rechtencirkel, een instrument dat door het HIVA werd ontwikkeld om proactief OCMW-cliënten te begeleiden bij het realiseren van hun sociale grondrechten. Dat instrument was de basis voor het project. Daarmee hebben we de maatschappelijk werkers van de vijf OCMW's, de doelgroep, het beleid - de voorzitters van de OCMW's en de OCMW-raad - en de sleutelfiguren in de dorpen en gemeenten - dokters, priesters, voorzitters van verenigingen, etc - bevestigd. De rechtencirkel behelst de acht domeinen van de hulpverlening: preventie, opsporen, benaderen, toeleiding, toegang, onthaal, rechtendetectie, rechten realiseren en nazorg. In een ideale wereld wordt dit hulpverleningsparcours helemaal doorlopen, maar helaas zijn sommige schakels zwakker dan andere. Tijdens de bevraging werd de OCMW's gevraagd zichzelf te evalueren op al die schakels. Uit de resultaten bleek dat ze het alle vijf prima deden zodra iemand zich aanmeldt: dan werd een actieve begeleiding op poten gezet die er alles aan zou doen om die persoon te helpen. Maar waar ze dan eerder zwak op scoorden was op het vlak van preventie, opsporen, benaderen én nazorg. We wisten dus dat we op die punten zouden moeten inzetten en dat de verbeteracties zich op die schakels zouden moeten concentreren. Ze zijn er uiteindelijk alle vijftien op gericht.

Zo lanceerde de stad Geraardsbergen de actie Zilvergrijsgewijs, de jeugddag en De Springplank. In Herzele werd een zorgnetwerk geïnstalleerd en zorgde men voor een decentralisering dankzij een dorpsrestaurant. In Oudenaarde kwam een Erfbetredersnetwerk en een Foldernetwerk van de grond en zette men in op proactieve woonbegeleiding. In Zottegem kozen ze voor een JongerenOCMWraad, valpreventie en huiswerkbegeleiding en Zwalm zette in op een Foldernetwerk en een gezinsdag voor alle bewoners. De overkoepelende acties zijn nazorg, automatische rechtentoekenning en het Scharniernetwerk. Elk van deze acties worden verder in het magazine besproken.

**In juli 2012 wordt het project afgerond en Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen stelt in dat licht een aantal beleidsaanbevelingen voor (zie achteraan dit magazine).**

## STERK NETWERK VAN VERTROUWEN

**Outreachend werken is een 'hot item', maar eigenlijk is het zo oud als de straat. Want dit dure woord betekent gewoon: naar de mensen toe gaan. De hand uitsteken naar de ander, zonder dat-ie je iets vraagt. De OCMW's werken daarvoor met vertrouwenspersonen, om iedereen te bereiken.**

*Stefanie Van den Broeck*

Het OCMW van Zwalm had tot voor kort geen brochure. Mensen die de werking van het OCMW niet kenden, vonden dus maar moeilijk informatie. Daar moest verandering in komen, vond secretaris Tineke Van Nieuwenhuyze. "We wilden de informatie zo toegankelijk mogelijk maken, daarom hebben we gewerkt met concrete vragen. Waar kan je terecht voor een sociale woning, wie heeft er recht op een leefloon, hoe krijg je korting op leuke activiteiten, ... De drempel moet zo laag mogelijk liggen. Dat zit soms in kleine dingen. Ons OCMW ligt tegenover een café en een bakker, waardoor sommige mensen niet zomaar binnen durven te stappen. Maar er is ook een achteringang, waar je meteen ook je auto kwijt kan. Ook dat hebben we erin gezet."

### In de papiermand

De nieuwe brochure kan dus voor heel wat mensen duidelijkheid brengen. De vraag is alleen: hoe zorg je ervoor dat die mensen ze ook effectief lezen? "De brochure wordt onder meer verspreid door de mutualiteiten, sociale huisvestingsmaatschappijen, huisartsen, scholen, verpleegkundigen en politie. We zullen ook op de jaarlijkse avondmarkt staan met een kraampje. Iedereen die verhuist naar Zwalm, krijgt de brochure bij zijn inschrijving op het gemeentehuis. En elke huidige inwoner krijgt 'm in z'n brievenbus." Dat is natuurlijk goed nieuws, vindt Annie Larno. Maar ze heeft toch nog een suggestie. "Misschien moeten we deze nieuwe brochure bij sommige mensen persoonlijk afgeven, met een woordje uitleg. Want niet iedereen begrijpt alles zomaar. Bij luxevilla's moet je natuurlijk niet aanbellen. Maar er zijn genoeg andere mensen in Zwalm. Ik woon zelf in een sociale woning en ik ken genoeg mensen die wél nood hebben aan een

persoonlijke aanpak. Alleenstaanden of ouderen bijvoorbeeld. Zeg nu eens eerlijk: het zou toch zonde zijn als die mooie brochures rechtstreeks in de papiermand belanden, samen met de vele reclamefolders?"

Diezelfde bezorgdheid is er in Oudenaarde, waar ook een nieuwe brochure klaarligt. "We hebben overwogen om die in elke bus te laten bezorgen, maar dat zou toch te prijzig zijn. Zeker omdat veel mensen zulke folders meteen bij het oud papier leggen," zegt maatschappelijk werker Leen Weyme. "Daarom wordt deze brochure vooral verdeeld via zogenaamde 'toeleiders': huisartsen, kinesisten, mutualiteiten, stadsdiensten, ... Soms krijgen we een telefoontje van zo'n huisarts. Ik ben bij een familie op huisbezoek geweest en zij kunnen wel wat hulp gebruiken. Kunnen jullie eens langsgaan? Dan is zo'n brochure al een mooi begin."

### Taboe blijft

In Oudenaarde bestond er al een folder. Maar dit najaar verhuist het OCMW naar het Sociaal Huis, waar ook andere sociale diensten (stadsdiensten, leerpunt, CAW, ...) hun plaats zullen krijgen. Dat



alles om het taboe te doorbreken en de drempel te verlagen. "Op de voorkant van onze nieuwe brochure staat alleen nog 'Sociaal Huis', het woord 'OCMW' hebben we geschrapt," vertelt Hilde Dupont, een collega van Leen Weyme. "Als mensen zien dat de informatie van het OCMW komt, haken ze af. Dat merken we ook als we op de wekelijkse markt staan: de mensen lopen met een boog om de OCMW-medewerkers heen." Weyme knikt. "Het taboe blijft, wat we ook doen. Stel je voor dat mijn buurman me bij de OCMW-stand ziet staan ... Die vrees leeft helaas nog bij veel mensen."

De brochure is duidelijk en drempelverlagend. Althans, dat vinden de medewerkers van het OCMW Zwalm zelf. Maar hoe kunnen ze dat zeker weten? "We hebben alles laten nalezen door HINT (Handicap Informatie en Tips) en enkele buitenstaanders. Maar ook – last but not least – door de doelgroep zelf: onze cliënten. Zij waren over het algemeen heel tevreden, maar ze struikelden toch over enkele details. Zo viel het woordje 'moeten' niet altijd in goede aarde. Oorspronkelijk stond er dat het OCMW voorschotten kan uitbetalen – op een pensioen of een werkloosheidsuitkering bijvoorbeeld – maar dat zo'n voorschot altijd terugbetaald moet worden. Dat laatste hebben we vervangen: die voorschotten worden dan later terugbetaald. En ze wilden ook graag concrete bedragen zien: hoeveel is dat nu eigenlijk, zo'n leefloon? Op die laatste vraag zijn we niet ingegaan, omdat zulke bedragen heel vaak veranderen. Dan moet je je brochure twee keer per jaar aanpassen!"

### Vreemd taaltje

Een van de 'correctors' van dienst was Annie Larno, zelf cliënt bij het OCMW. "Heel wat mensen weten niet waar je terecht kan met je problemen. Vroeger wist ik dat zelf ook niet. Om de drie maanden kregen we een briefje in de bus met de openinguren en het telefoonnummer van het OCMW, meer niet." Larno is heel tevreden over de brochure. Op één detail na. "Op sommige pagina's staat er een foto met daarnaast een tekst in een vreemd taaltje. Is dat misschien Latijn, à la Bart De Wever? De mensen in Geraardsbergen spreken toch allemaal Nederlands?" Maatschappelijk werker Freya De Vuyst sust haar meteen. "Dit is nog maar een proefdruk, Annie. De lay-outer heeft er hier en daar wat tijdelijke tekst ingezet, maar die gaat er uiteraard nog uit." Oef. Maar verder horen we bij Larno niets



dan lof. "Ik heb zelfs nog wat dingen bijgeleerd. Het OCMW geeft bijvoorbeeld tegemoetkomingen voor vrijetijdsbesteding. Dat is nog eens interessant. Tot nu toe kon ik me nooit extraatjes veroorloven. Maar ik ga toch eens uitpluizen of ik misschien wel kan deelnemen aan bepaalde activiteiten." En je vindt natuurlijk nog veel meer in de folder. Kan het OCMW van Zwalm me helpen als ik schulden heb? Kan ik er terecht voor kleine klusjes in mijn huis? Hoe kan ik een studietoelage aanvragen? Enzovoort.

De nieuwe brochure van het Oudenaardse OCMW is – net als in Zwalm – nagelezen door cliënten. En de feedback was behoorlijk positief, zegt Weyme. "Ze hadden weinig opmerkingen, alleen over een paar onduidelijke woorden. Zo hadden veel cliënten moeite met de term equivalent. Voor ons is dat een

evidentie, maar dat is het natuurlijk niet. Eigenlijk betekent dat gewoon hetzelfde, dus kunnen we het beter op die manier zeggen." Maar de algemene indruk was een meevaller, weet ook Dupont. "We hebben het bewust heel praktisch gehouden, met weinig tekst en eenvoudige vragen die altijd terugkeren. Wat is het, wat zijn de voorwaarden, hoe kan je een aanvraag indienen en wat moet je meebrengen. Dat vonden de mensen heel duidelijk en overzichtelijk."

### Sleutelfiguren

De OCMW-brochures van Zwalm en Oudenaarde zullen dus via een netwerk worden verspreid. Zulke weefsels van vertrouwenspersonen – of sleutelfiguren, zoals ze ook worden genoemd – zijn cruciaal om onderbescherming tegen te gaan. In

Herzele start er binnenkort een gelijkaardig project: het zorgnetwerk. Er wordt gewerkt met sleutelfiguren die informatie over het OCMW verspreiden en signalen van buurtbewoners oppikken. "Jaren geleden bestond er al iets gelijkaardigs: Netwerk Zorgzaam Herzele," vertelt Marianne Van Der Biest, hoofd van de sociale dienst. "Daarin zaten afgevaardigden van allerlei organisaties, die samen verschillende thema's bespraken. Nu zien we het iets ruimer. Ook een gepensioneerde postbode, een geëngageerde cafébaas of een wijkagent op rust kunnen sleutelfiguren worden. Zij kennen de buurt als hun broekzak en de mensen vertrouwen hen. Eigenlijk zijn dat al sleutelfiguren, maar dan zonder die dure term: ze komen soms een folder-tje halen, omdat één van hun kennissen een vraag heeft. Dat zorgnetwerk bestaat dus al, alleen heeft het nog geen officiële structuur. Dat zal pas voor na de gemeenteraadsverkiezingen zijn."

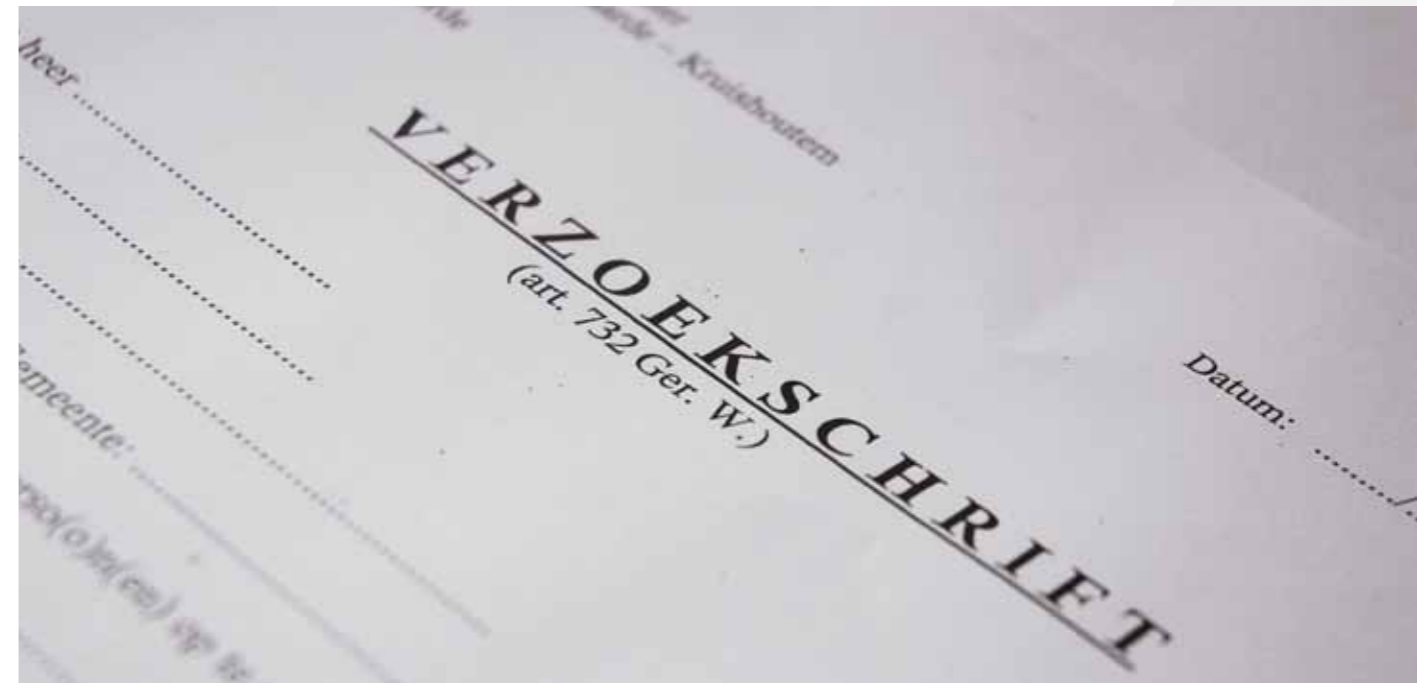
### Welkom op mijn erf

Landbouwers zijn een kwetsbare groep met een groot risico op onderbescherming. Want ze vinden zelden de weg naar de OCMW's. In Oudenaarde ontfermt maatschappelijk werker Sophie Keytsman zich over deze groep. "Het is een gesloten gemeenschap en ze staan vaak wantrouwig tegenover de buitenwereld. De enige reden waarvoor zij naar ons OCMW komen, is de federale verwarmingstoelage. Dan peilen wij ook eens naar andere bekommernissen. Onlangs stond hier een landbouwersvrouw die voor haar gehandicapte kind zorgt. Zij heeft recht op een financiële tussenkomst, maar dat wist ze niet. Veel mensen denken dat je nergens recht op hebt als je grond bezit. Onzin natuurlijk."

Sophie Keytsman ging rond de tafel zitten met vzw Boeren op een Kruispunt, een hulporganisatie voor boeren en tuinders in moeilijkheden. Ze kunnen er terecht voor pensioenaanvragen, informatie over studiebeurzen, over het omniostatuuat, etc. Tijdens die vergaderingen ontstonden er concrete ideeën. "Elk jaar organiseert de stad een meetelling: elke landbouwer moet dan doorgeven hoeveel hectare grond en hoeveel dieren hij heeft. Bij de vorige editie hebben we speciale folders uitgedeeld. En we hebben die ook naar alle veeartsen uit de streek gestuurd, met de vraag om ons op de hoogte te houden van eventuele moeilijkheden. Zij maken – samen met leveranciers van veevoeder en dierenartsen – deel uit van het Erfbetredersnetwerk: mensen die op het erf van landbouwers komen en onderbescherming signaleren." Totnogtoe hebben er zich al twee landbouwers aangemeld bij het OCMW. Geen groot aantal, maar elke mens in onderbescherming is er één te veel. Toch een succes, dus.

"Hopelijk zorgt deze actie voor meer solidariteit," zegt Riccy Focke van vzw Boeren op een Kruispunt. "Want heel wat landbouwers komen in de problemen. En dat is òòk een verantwoordelijkheid van de gewone consument. Iedereen heeft de mond vol van ecologische voetafdrukken en fairtrade, maar toch kopen we allemaal goedkope uien uit Nieuw-Zeeland. Terwijl de Vlaamse uien wegrotten."

### "ÉÉN TELEFOONTJE KAN DAKLOOSHEID VOORKOMEN"



**Als de berg niet naar Mozes komt, dan moet Mozes naar de berg. Dat geldt ook voor OCMW's en hun cliënten: je mag niet zitten wachten tot ze vanzelf opdagen. In Oudenaarde worden huurders in moeilijkheden spontaan geholpen. En ook de andere OCMW's werken proactief.**

*Stefanie Van den Broeck*

Het zal je maar overkomen. Je huurt een gezellig huisje, maar door wat tegenlagen – een dure schoolrekening, een ziekenhuisopname of een lekkend dak – kan je de huur niet meer betalen. De eerste maand kom je er nog vanaf met een boze telefoon. De tweede maand staat je huisbaas woedend voor je deur. Maar dan valt er ineens een brief van de vrederechter in je bus: een verzoekschrift tot uithuiszetting. Voor veel mensen is het een harde realiteit, weet maatschappelijk werker Maarten Muller. Hij werkt in Oudenaarde aan een project rond proactieve woonbegeleiding, een samenwerking tussen het OCMW Oudenaarde en het CAW Zuid-Oost-Vlaanderen. "We willen voorkomen dat mensen op straat belanden. Daarom hebben we een afspraak met de sociale huisvestingsmaatschappijen: als zij merken dat een van hun bewoners een huurachterstand heeft, bellen ze ons meteen op. Zo

kunnen we met die mensen gaan praten en een oplossing zoeken, zodat er geen rechtszaak van komt."

Maar het project is niet alleen actief op de sociale huurmarkt. Ook privé-huurders kunnen geholpen worden. Al komt die hulp wel pas in een later stadium. "Het vrederegerecht belt ons op als er een verzoekschrift tot uithuiszetting is verstuurd. Zo hebben we toch één à twee weken winst, want normaal krijgt het OCMW die informatie per brief - meestal is het dan al te laat. Door dat ene telefoontje kunnen we stappen zetten en – in het meest extreme geval – dakloosheid voorkomen." Als er zo'n telefoontje binnenkomt schiet Muller meteen in actie. "Als de huurder in kwestie al begeleid wordt door het OCMW, kan zijn vaste maatschappelijk werker dit opnemen in het dossier. Anders neem ik er zelf mee contact op. Ik stuur hem een eenvoudige brief met daarin de datum waarop ik langskom. Als dat niet past, kunnen ze me een seintje geven: mijn gsm-nummer staat erbij. Meestal krijg ik wel antwoord."

### Eerlijk zijn

Tijdens het huisbezoek bekijkt Muller samen met de huurder wat er mogelijk is. "Eerst gaan we na hoe het zover is kunnen komen. En daarna zoeken we



oplossingen. Het is belangrijk om er geen doekjes om te winden. Als er nu niets gebeurt, sta je volgende week misschien op straat. Ik zeg gewoon waar het op staat. Dan beseffen mensen tenminste dat het menens is. De realiteit is de beste motivatie om je lot in handen te nemen. We kunnen bijvoorbeeld al beginnen met budgetbegeleiding vòòr de gerechtelijke zitting. Dan is de kans groter dat de vrederechter de huurder nog een tweede kans geeft." Muller gaat zelf ook mee naar het vredegerecht. "Intussen ben ik er al 34 keer geweest, ze kennen mij daar al een beetje! (lacht). Pas op: wij spelen zeker niet de rol van advocaat. We proberen de mensen gewoon bij te staan. Als de zaak te complex wordt, of als er in beroep moet worden gegaan, dan verwijzen we de huurders door naar een pro deo-advocaat. Ik ben al een paar keer mee geweest naar zo'n advocatenbureau, omdat de drempel ook daar soms hoog is. Heel wat mensen belanden in een soort passiviteit: ze vinden het heel moeilijk om nieuwe stappen te zetten. Onlangs ben ik ook met iemand meegegaan naar een verzekeringskantoor, om een brandverzekering af te sluiten. Het is belangrijk om hen te ondersteunen bij zulke moeilijke momenten."

De meeste mensen zijn heel tevreden met die steun, zegt Muller. "Ze hoeven niet zelf de stap naar het OCMW te zetten, ze worden automatisch door ons gecontacteerd." En de resultaten zijn erg bemoedigend. Intussen loopt het project ongeveer één jaar en werden er 34 huurders aangemeld. Vijf van hen kon Muller niet bereiken, ondanks vele pogingen. Maar bij de overige 29 huurders kon hij goed werk leveren. Een derde van hen kon in hun woning blijven. De

rest heeft ofwel zelf een andere woning gezocht, of is opgevangen bij vrienden of familie. Eén persoon is effectief uit zijn huis gezet en voor hem heeft het OCMW een oplossing gezocht. "We zijn vooral heel blij dat er niemand in een opvangcentrum is beland. Bij hoeveel mensen dat anders – zonder deze actie – zou zijn gebeurd, valt natuurlijk moeilijk te voorspellen."

#### Woonwelzijnfunctionaris

Die positieve resultaten bieden mooie toekomstperspectieven. Muller wil zelfs nog een stapje verder gaan. "Dit project bereikte vooral huurders op de privémarkt, maar we willen ook de sociale huurders bijstaan. Daarvoor is er een nieuwe, voltijdse functie nodig: een woonwelzijnfunctionaris. Iemand die intensief overlegt over sociale huurders met de sociale huisvestingsmaatschappij, het OCMW en de politie. Zonder zelf betrokken partij te zijn. Die persoon kan ook zorgen voor extra begeleiding. Bepaalde (ex-)cliënten van het OCMW krijgen – na lang wachten – eindelijk een sociale woning, maar zonder de nodige steun komen ze vaak weer in de problemen. We moeten hen dus preventief bijstaan, om te voorkomen dat ze die sociale woning verliezen. Want dan wordt het heel moeilijk om er opnieuw recht op te krijgen."

Preventie is dus cruciaal. Om dakloosheid te voorkomen. Maar ook om faillissementen te vermijden. In Geraardsbergen wil het OCMW zelfstandigen helpen. "Zij komen vaak in de problemen, zeker sinds de financiële crisis," zegt Dirk Van Heghe, coördinator van het Sociaal Huis. "En toch zien we amper zelfstandigen in het OCMW. Meestal komen ze pas als ze al failliet zijn, om een leefloon of collectieve schuldbemiddeling aan te vragen. Maar dan is het natuurlijk al te laat. We willen zulke drama's liever voorkomen. Dat is niet altijd makkelijk. Zelfstandigen zijn heel fier op hun eigen zaak, ze willen zo lang mogelijk verder werken. Tot het echt niet meer gaat."

#### Van café tot begrafenisondernemer

De drempel van het OCMW is voor veel zelfstandigen – net als voor de rest van de bevolking – dus nog te hoog. Maar ook het OCMW zelf weet weinig over deze sector en de specifieke wetten die erbij horen, beseft Van Heghe. "Dus besloten we samen te werken met Efreem, een organisatie die hulp biedt aan zelfstandigen in moeilijkheden. Nu wordt er maandelijks een

zitdag georganiseerd – de ene maand in Geraardsbergen, de andere maand in Ninove – waar zelfstandigen gratis advies kunnen krijgen. De eerste zitdag was meteen een succes. De sterkte van Efreem is hun grote netwerk van vrijwilligers. Er zijn ontzettend veel soorten ondernemingen – van een café tot een begrafenisonderneming – en elk hebben ze hun specifieke problemen. Elke vrijwilliger heeft zijn eigen knowhow over een bepaald terrein. Tijdens de zitdag krijgt de zelfstandige algemene informatie en worden er al wat vragen beantwoord. Nadien kan zo'n vrijwilliger verder helpen. Met huisbezoeken bijvoorbeeld, of telefonische hulp. Er kan zelfs psychologische hulp worden geboden. Het is dienstverlening op maat."

De problemen waarmee zelfstandigen kampen, variëren sterk, weet Van Heghe. "Soms zitten ze in diepe problemen en is het beter om zelf de zaak stop te zetten, voor ze failliet gaan. Efreem kan dan helpen met hun heroriëntatie. Of soms draait hun winkel heel goed, maar krijgen ze de administratie niet rond. Ik herinner me bijvoorbeeld ook een verhaal van iemand die een horecagebouw had overgenomen. Hij had een lening gekregen op basis van de omzet van de vorige eigenaar. Zijn eigen winst lag een stuk lager, dus dat was niet houdbaar. Maar ook kleine tips kunnen al welkom zijn: hoe zorg je bijvoorbeeld voor een goede prijszetting?"

#### Jong geleerd is oud gedaan

Het OCMW heeft geen al te beste reputatie. Tijd dus om daar iets aan te doen. En waar begin je beter dan op school? In Zottegem organiseren ze geregeld een jongerenOCMWraad. Maatschappelijk werker Liesbeth Van Paemel trekt eerst naar de scholen, om hen wat bij te brengen over het reilen en zeilen in een OCMW. "In het begin zijn de leerlingen heel terughoudend. Het is een ver-van-hun-bed-show. Maar na een tijdje ontstaat er meestal een levendig gesprek. Al hangt dat wel af van de richting: in het BSO of BUSO werken ze makkelijker mee dan in het ASO."

Na zo'n les brengen de jongeren een bezoek aan het OCMW. Ook voorzitter Kurt De Loor en de OCMW-secretaris zijn dan aanwezig, vertelt maatschappelijk werker Inge Hamelrijckx. "We leggen hen dan een bepaalde casus voor, die past in hun eigen leefwereld. Een jonge gast die niet alleen woont en genoeg centen verdient, maar te veel uitgeeft. Hij koopt bijvoorbeeld een televisie op afbetaling en belt ontzettend veel met zijn gsm." De jongeren komen dan met oplossingen op de proppen. "Minder bellen, dat ligt voor de hand. Of een prepaid-kaart gebruiken. Soms stellen ze ook budgetbeheer voor, of een sociale woning. Maar ik schrik er toch van hoe streng ze zijn." Van Paemel knikt. "Hoeveel bedraagt zo'n leefloon eigenlijk? Als we hen laten schatten, zitten ze er gegarandeerd 100 of 200 euro onder. Terwijl het sowieso al geen hoge bedragen zijn." Of deze lessen hun houding echt zullen veranderen, daar is Hamelrijckx niet zo zeker van. "Zolang hun papa en mama genoeg geld hebben, moeten zij hun uitgaven niet aanpassen. Maar ze weten tenminste dat we bestaan."

#### Nazorg door vrijwilligers



Preventie is dus cruciaal om grote drama's te voorkomen. Maar ook nazorg is heel belangrijk, weet Nathalie Nechelput. Zij coördineert het Geraardsbergse wijkcentrum De Poort, dat verbonden is aan het OCMW. "Veel ex-clieënten komen opnieuw in de problemen als ze hun budget weer zelf moeten beheren. Dus beginnen we dit najaar met De Springplank. Mensen die aan het einde van hun begeleiding komen en geen hoge schuldenberg meer hebben, zijn welkom op onze groepsgesprekken. We reiken een aantal thema's aan – facturen tijdig betalen, bijvoorbeeld – maar het is de bedoeling dat de mensen die vooral zélf bepalen. Als ze graag iemand van de bank aan het woord laten, dan kan dat. Bij die groepsgesprekken zullen ook twee vrijwilligers aanwezig zijn. Nadien kunnen de ex-clieënten altijd bij hen terecht voor vragen."

De maatschappelijk werkers hebben zelf niet genoeg tijd om aan iedereen nazorg te bieden, daarom worden er vrijwilligers ingeschakeld. "Het is de bedoeling dat de mensen het meeste werk zelf doen. Maar als ze vragen hebben, kunnen ze bij die vrijwilligers terecht. En als er echte problemen zijn, kunnen ze uiteraard ook nog naar de sociale dienst." Deze actie zal voor heel wat cliënten een opluchting zijn, voorspelt Nechelput. "Sommige mensen vragen ons nu al om langer in begeleiding te blijven, omdat ze bang zijn om weer te hervallen."

## Appelhappen

Ook in Geraardsbergen is niemand te jong om het OCMW te leren kennen. Op de jaarlijkse Jeugddag



– georganiseerd door de jeugddienst van de stad – hebben ze een leuk kraam met appelhappen opgezet om jonge mensen aan te trekken. "Onze diensten bereiken vooral volwassenen. Maar als die jongeren later in de problemen komen, dan weten ze tenminste dat het Sociaal Huis bestaat. We komen bewust onder die naam naar buiten om af te stappen van ons negatief imago. Nu denkt iedereen spontaan aan armoede, als het woord OCMW valt. We moeten dus zoveel mogelijk buiten onze muren treden, om dat beeld bij te stellen."

In Zwalm wilden de cliënten graag een OCMW-winkel, voor tweedehands spullen. Maar dat viel helaas moeilijk te realiseren, zegt secretaris Tineke Van Nieuwenhuyze. "Dus besloten we een gezinsdag te organiseren, samen met de Gezinsbond. De eerste was op 26 oktober 2011, voor Sinterklaas. In de lokale pers hadden we mensen opgeroepen om kledij en speelgoed binnen te brengen. En het resultaat mocht er zijn. Iedereen kon gratis binnen, er was een springkasteel en lekkere koffie. Alle spullen waren te koop voor één euro per stuk. Je zag er veel jonge moeders met kinderen, maar ook cliënten. Zij kregen die dag een VIP-behandeling: ze mochten een uurtje vroeger binnen en ze kregen een waardekaart voor vijf gratis aankopen."

**Intussen hebben we al een tweede editie achter de rug, dat was na Pasen. Dit is zeker een succesformule!"**



## "DAG MEVROUW, MOGEN WIJ EVEN BINNEN?"



© David Stockman

**Echte vrienden komen langs de achterdeur. Ook OCMW's zoeken 'achterpoortjes' om in de huizen – en de harten – van mensen binnen te geraken. In Geraardsbergen kregen heel wat 70-plussers een bezoekje, dankzij Zilvergrijsgewijs. En in Zottegem gingen de achterdeuren van oud én jong open.**

*Stefanie Van den Broeck*

We vallen met de deur in huis bij Jacqueline. Letterlijk en figuurlijk. In het kielzog van Indra en Amina, twee maatschappelijk werkers uit Geraardsbergen, stappen we haar woonkamer binnen. Jacqueline woont in het centrum van Viane, een kleine deelgemeente van Giesbaargen. Er staan talloze porseleinen beeldjes, familiefoto's, knusse zetels, kruisbeelden en – opvallend, temidden van al deze Vlaamse klassiekers – een boeddhabeeld. "Zoek maar allemaal een plaatsje in de zetel," zegt Jacqueline. Indra begint rustig te vertellen waarom ze op bezoek komt. "Had je al van het Sociaal Huis gehoord, Jacqueline? Wel, wij wilden ook eens de deelgemeenten bezoeken, omdat die toch wat moei-

lijker bereikbaar zijn. En we richten ons vooral op 70-plussers. Hoe is dat eigenlijk voor u, om zo ver van het centrum te wonen?" En Jacqueline steekt van wal. Dat het toch niet zo makkelijk is. Dat ze wel de bus neemt, soms. Of de auto, maar niet in de stad. Door een oogoperatie ziet ze niet meer genoeg. Maar gelukkig woont ze hier samen met haar zoon. En ook haar dochter springt geregeld bij.

Jacqueline is een van de 108 Geraardsbergse senioren die een bezoekje kregen van Indra en Amina. Zo wilde het Sociaal Huis de leefwereld van 70-plussers in de deelgemeenten leren kennen. En in één moeite door konden ze het over de verschillende sociale diensten hebben. "We hebben bij de gemeente de contactgegevens van alle ouderen opgevraagd en daar hebben we willekeurig tientallen koppels en alleenstaanden uitgekozen," legt Amina uit. "Zij kregen allemaal een brief, met daarin een duidelijke vraag: als jullie graag een huisbezoek willen, dan moeten jullie iets laten weten. Maar de respons was nogal mager, dus hebben we onze strategie veranderd. In een volgende brief kondigden we gewoon aan dat we kwamen. Eenmaal we voor de deur stonden, was het ijs gelukkig snel gebroken."

**Afhankelijk van anderen**

“En heeft u nog hobby’s, Jacqueline? OKRA bijvoorbeeld?” (OKRA is de grootste ouderenbeweging van Vlaanderen, nvdr.) Indra probeert in een losse babbel allerlei thema’s aan te kaarten. Vereenzaming, mobiliteit, gezondheid, wooncomfort. Allemaal dure woorden die in alledaagse vraagjes worden gegoten. En dus ook: tijdsbesteding. “Ja, OKRA vind ik nog altijd heel belangrijk. Al kan ik niet meer mee op lange uitstappen met de bus. Maar ze komen me wel nog halen voor middagactiviteiten. Gezellig samenzijn en koffie drinken, meer hoeft dat niet te zijn. Ik heb dat nodig, die sociale contacten.” En nu de mensen van het Sociaal Huis hier toch zijn, kan Jacqueline ook eens haar hart luchten. Want niet alles loopt zoals ze het zou willen. “Mijn zoon woont thuis en daarom worden onze twee inkomens opgeteld. Dat komt niet voordelig uit.” Indra knikt begrijpend. “U wordt als samenwonend aanzien, ik begrijp dat dat niet altijd een goed gevoel geeft.”

Zulke bekommernissen blijven vaak verborgen. Omdat veel ouderen de weg naar het Sociaal Huis niet vinden, legt Amina uit. “Vanaf een bepaalde leeftijd worden mensen afhankelijk van anderen, hun netwerk verdunt en ze voelen zich vaker alleen. Ook gezondheids- en mobiliteitsproblemen kunnen onderbescherming in de hand werken. Daarom willen wij als OCMW naar buiten komen, op de mensen toe stappen. We blijven niet aan ons bureau wachten tot ze uit zichzelf komen. We gaan van deur tot deur voor een babbel.” Die informele babbels hebben trouwens hun nut. “In de deelgemeenten blijkt ons Sociaal Huis nog niet zo bekend te zijn,” zegt Indra. “Dus hebben we infosessies gegeven in kleine groepjes.” Want mobiliteit – zich naar het centrum van Geraardsbergen begeven – is vaak een heikel punt bij oudere plattelandsbewoners. Net als huisvesting. De maatschappelijk werkster polst voorzichtig bij Jacqueline: “Bent u blij dat u nog thuis woont?” Ze knikt vastberaden. “Ik heb al vaak gedacht aan een rusthuis, maar ik ben bang om dan veel minder familie en kennissen over de vloer te krijgen. Zeg nooit nooit. Maar zolang het gaat, blijf ik thuis.”

**Valpreventie**

Een rusthuis: het is voor veel ouderen een schrik-

beeld. Ook in Zottegem, vertelt maatschappelijk werker Krista Cardoen. Zij gaat in de landelijke deelgemeenten op bezoek bij alleenstaande 80-plussers, om hen iets bij te leren over valpreventie. “Heel wat ouderen zijn al extra voorzichtig. Soms zijn ze al eens gevallen. En ze hebben een goede reden om dat geen tweede keer te laten gebeuren. Als ik nog eens val, dan moet ik naar een rusthuis. Die opmerking hoor ik vaak.”

Cardoen en haar collega’s willen zoveel mogelijk 80-plussers bereiken in de landelijke delen van Zottegem. “Eerst dachten we aan een brief of een telefoontje om ons bezoek aan te kondigen. Maar we pakken het nu toch iets informeler aan. De verschillende OCMW-medewerkers – die in alle uithoeken van Geraardsbergen wonen – spreken mensen uit hun buurt aan. Heel gewoon: mag er eens iemand langskomen, meneer? De meesten vinden dat prima.” En dus bellen ze aan, met een checklist valpreventie onder de arm. “We controleren elke kamer van het huis op eventuele risico’s. Losliggende tapijten en snoeren: zulke dingen. Maar we hebben nog een andere vragenlijst bij, rond sociale contacten. Komen er genoeg vrienden en familie over de vloer, krijgen ze de nodige hulp, kennen ze de verschillende diensten?”

**Twee vliegen in één klap**

Met deze actie slaan ze in Zottegem dus twee vliegen in één klap. De 80-plussers krijgen informatie over valpreventie én er wordt gespeurd naar onderbescherming. “Het leek ons misschien te bedreigend om meteen met die ‘sociale vragenlijst’ binnen te vallen. Dankzij de valpreventie gaat het iets makkelijker.” We kunnen trouwens eindigen met een positieve noot: eigenlijk valt het best mee, wat die onderbescherming betreft. “We hadden verwacht dat bepaalde ouderen eenzaam zouden zijn. Dat ze extra hulp zouden willen. Maar echte eenzaamheid kwamen we maar zelden tegen. Heel wat oudjes konden perfect hun plan trekken. Ik heb kwieke negentigers gezien die nog zelf hun hele huis poetsen: ongelooflijk!” Bovendien zijn ze vrij goed op de hoogte van de sociale diensten, zegt Cardoen. “Ze weten wat er bestaat, maar of zo’n dienst nu bij het OCMW, CAW of de mutualiteit hoort: dat is andere koek. Al maken ze zich weinig zorgen. Als we hulp nodig hebben, dan vragen we het wel aan de kinderen!”

**Kinderen openen de deur**

Via de achterdeur kan je ook kinderen bereiken, weet de Zottegemse OCMW-voorzitter Kurt De Loor. “Kinderen die geboren worden in kansarme gezinnen, hebben meer kans om niet naar de kleuterklas te gaan, geen huiswerk te maken, geen einddiploma te halen, ... Daar willen we iets aan doen. We haalden de mosterd in Oostende. Daar vonden we De Katrol, een organisatie die huistaakondersteuning aanbiedt. Een van onze maatschappelijk werkers heeft daar een opleiding gevolgd en zij is nu het ankerfiguur in onze gemeente. Intussen hebben we zelfs het officiële Katrol-label gekregen.”

Zo’n katrol, allemaal goed en wel. Maar hoe verloopt die huistaakbegeleiding nu precies? “Ons ankerfiguur gaat op zoek naar buddy’s: studenten en vrijwilligers die twee keer per week naar een gezin gaan om te helpen bij het huiswerk van de kinderen. Sommige gezinnen zijn al cliënt in ons OCMW, maar we krijgen – via de scholen en de CLB’s – ook een instroom van nieuwe gezinnen. De ouders worden heel actief betrokken: zij moeten zelf thuis zijn wanneer de buddy komt, want we zijn geen babysitdienst. We proberen aan hun attitude te werken: helpen bij het huiswerk, naar het oudercontact gaan, ... En dat werkt! Als je voor de kinderen komt, gaat de deur van het hele gezin open.”

**Buddy**

Enmaal binnen, kan je natuurlijk ook andere noden opsporen. “Kinderen hebben niet alleen recht op onderwijs, maar ook op een veilige thuisomgeving. Vaak zijn hun huizen vochtig en slecht geïsoleerd. Als de buddy dat ziet, kan hij aan de alarmbel trekken. Onze sociale dienst kan dan met de ouders praten over een sociale woning. Zo pakken we onderbescherming heel effectief aan. Maar er is meer: die buddy wordt ook een vertrouwenspersoon, voor de kinderen en de ouders. Mensen in kansarmoede hebben vaak een dunner sociaal netwerk. De buddy kan hen krachtiger maken. Door het kind bijvoorbeeld te introduceren in de jeugdbeweging, of eens samen naar de bibliotheek te gaan.” Het project is er voor kinderen vanaf de derde kleuterklas, tot het einde van de lagere school. Het duurt drie maanden en kan één keer verlengd worden. “Eerst vond ik dat heel kort, maar we zien dat het toch al vruchten afwerpt.”

Niet alleen de kinderen en hun ouders worden geholpen. Ook voor de buddy’s zelf is het een onbetaalbare levenservaring, vindt De Loor. “Bij de opstart van het project hebben we de studenten getest. We peilden naar hun kennis over armoede. Heel wat jongeren dachten spontaan aan Afrika! Na dit project verandert hun visie natuurlijk helemaal.”



© David Stockman



## “LEKKER ETEN, MAAR VOORAL GEZELLIGHEID”



Marianne Van Der Biest: “Op termijn willen we in het restaurant ook een zitdag van de sociale dienst organiseren.”

Elk dorp en elke stad – hoe groot of klein ook – heeft een lokale ankerplaats nodig: een buurthuis, inloopcentrum of sociaal huis. Een plek waar je makkelijk binnenstapt, voor een vraag of een babbel. Het dorpsrestaurant in Woubrechtgem (Herzele) is daarvan een perfect voorbeeld. “Als het stoemp is, dan zeg ik tegen al mijn vriendinnen dat ze moeten komen!”

Stefanie Van den Broeck

Het Heilig-Hartplein, hartje Woubrechtgem. Dit is nog een van die laatste echte dorpen. La Flandre profonde. Op het pleintje staat een levensgrote Jezus Christus, met gespreide armen. Rond hem wapperen twee vlaggen: de driekleur en de leeuw. En in de schaduw van de kerk – typisch Belgisch – twee volkscafés. Taverne Rembrandt is een rijhuis met opgetrokken rolluiken en Jupillerreclame op de gevel. Vlak ernaast staat café ‘t Hoefijzer, maar dat is al een tijdje dicht. Tenminste: van woensdag tot maandag. Wie op dinsdagmiddag door de garagepoort stapt, komt in een levendig eethuis terecht.

Wij arriveren rond kwart over twaalf, als de soep net is opgeslurpt. Er staan twee lange tafels, waarrond een 30-tal dorpingen zitten te eten. De gemiddelde leeftijd is hier minstens 75 jaar. Margriet De Schutter (79) was er al bij vanaf de opening, begin dit jaar. “Ik heb geen auto of fiets meer, dus dan is het centrum van Herzele toch al vrij ver,” vertelt ze in haar sappige dialect. “Het is heel gemakkelijk en handig om zo’n restaurant in je eigen dorp te hebben. Zeker als ze nog lekker eten serveren ook. Alleen jammer dat we hier maar één keer per week kunnen eten. Want dit is natuurlijk méér dan gewoon een maaltijd. Ik kom hier vooral voor de gezelligheid. Elke week zie ik mijn vriendinnen, zoals Paula!” Ze knikt enthousiast naar de vrouw tegenover haar. “Margriet heeft gelijk: we komen hier voor de compagnie. In je eentje eten is toch een stuk minder gezellig,” vindt Paula De Witte (79). Zij probeert ook andere buurtbewoners te overtuigen om dit dorpsrestaurant uit te testen. “Als het stoemp is, dan zeg ik tegen al mijn vriendinnen dat ze moeten komen!” Haar woorden zijn amper koud, of de dampende borden – met stoemp en spek – worden op tafel gezet.

“JAMMER DAT WE HIER  
MAAR ÉÉN KEER PER WEEK  
KUNNEN ETEN”

## Vier euro

Margriet en Paula zijn twee vaste klanten in het restaurant. Alle gepensioneerden zijn hier welkom, maar ook jongeren kunnen toelating vragen om te komen eten, vertelt Marianne Van Der Biest, die de sociale dienst van het OCMW Herzele leidt. “Ze kunnen bij ons een aanvraag indienen. Omdat ze financiële problemen hebben bijvoorbeeld, of omdat ze eenzaam zijn. Sommige mensen hebben gewoon geen zin om zelf te koken, maar dat is geen geldige reden. [glimlacht] We kunnen dit restaurant helaas niet openstellen voor iedereen. Dan zouden we er nog een gebouw

of vijf moeten bijzetten. Dat krijgen we – als klein OCMW – niet voor elkaar. En dan zou de plaatselijke horeca ook beginnen te steigeren, want je kan moeilijk concurreren met onze tarieven: lekkere maaltijden voor vier euro.”

Maar wie in moeilijkheden zit, heeft er dus wél recht op. Jong of oud. En toch zitten er in ‘t Hoefijzer vooral 70-plussers. “Dat hadden we op voorhand niet verwacht,” geeft Van Der Biest toe. “Dit project richt zich op onderbescherming bij iedereen, niet alleen bij ouderen. Maar we merken dat de jongere inwoners van Woubrechtgem liever naar het sociale restaurant in Herzele komen. Daar vallen ze minder op, want ook het gemeentepersoneel gaat er eten. Woubrechtgem is een typisch plattelandsdorp, met een 800-tal inwoners. Iedereen kent er iedereen. Als een jonge buurtbewoner binnenstapt in het restaurant, dan vraagt iedereen zich af of er iets scheelt. Zo gaat dat in een dorp.”

## Ontmoetingsplek

Van schaamte is er onder de trouwe bezoekers geen sprake. Het zijn vaak alleenstaande ouderen, die kampen met eenzaamheid. Voor hen is het niet evident om naar het centrum van Herzele te gaan. “Eerst wilden we die leemte opvullen met warme maaltijden aan huis, maar dat is absoluut niet hetzelfde. Want dan zit je nog altijd in je eentje te eten,” zegt Van Der Biest. “Er komen bijvoorbeeld enkele mannen wiens vrouwen in een rolstoel zitten. Zij maken elke dag zelf het eten klaar, maar op dinsdag kunnen ze eens de voetjes onder tafel schuiven,” vertelt Caroline De Vadder, die het lokale sociaal beleid coördineert. “En er zijn ook koppels waarvan één partner dement is. Voor hen is het moeilijker om onder de mensen te komen, maar in het dorpsrestaurant voelen ze zich welkom. Dit is een ontmoetingsplek, waar je je vriendinnen of kameraden tegenkomt.”

De gemeente Herzele heeft deze zaal gekocht en ‘t Hoefijzer staat nu ter beschikking van de inwoners. “Iedereen kan er activiteiten organiseren,” zegt De Vadder. “Zo’n ontmoetingsruimte is een perfecte manier om onderbescherming tegen te gaan.” Want in ‘t Hoefijzer wordt natuurlijk veel gebabbeld. Over koetjes en kalfjes, maar ook over de dingen die er écht toe doen. “De mensen weten dat dit een initiatief van het OCMW

is. Daarom wordt er ook gepraat over onze andere diensten,” weet Van Der Biest. “Over de Minder Mobielen Centrale, om maar één voorbeeld te noemen. Zo ontstaat er mond-aan-mond-reclame: de ene is tevreden over zo’n dienst en de rest krijgt ook interesse. We krijgen geregeld nieuwe aanvragen binnen. Op termijn willen we in het restaurant ook een zitdag van de sociale dienst organiseren. Zo wordt de drempel van het OCMW nog lager.”

## Alleen voor de armen?

En dat is een goede zaak, vindt Edouard Callebaut (75), een andere klant van ‘t Hoefijzer. Maar niet de eerste de beste: Edouard was vroeger zelf voorzitter van het Herzeelse OCMW. En hij blijft begaan met ‘zijn’ organisatie. “Heel wat inwoners van dit dorp denken dat het OCMW alleen voor de armen is. Maar dankzij dit restaurant leren ze ook het OCMW op een andere manier kennen. Ze stellen me geregeld vragen over de werking en dan geef ik hen wat uitleg, of verwijs ik hen door.” Maar Edouard komt toch vooral voor het lekkere eten. “Ik woon 300 meter hiervandaan, dus dat is heel makkelijk. En geloof me: het OCMW-eten is lekker, dat wéét ik. Iedereen die het tegendeel beweert, kent er niets van. Smakelijk!”



## “ER IS EEN UITWEG, IK HEB DIE OOK GEVONDEN!”

naam	Annie Larno
leeftijd	62
woonplaats	Zwalm
burgerlijke stand	gescheiden
beroep	werkzoekende
opleiding	lager onderwijs

Als Annie OCMW-voorzitter was, dan zou ze ... voedselpakketten uitdelen

Annie droomt van ... een lange carrière als vrijwilliger

“Soms hoor ik de mensen klagen over de ligging van ons OCMW. Het ligt vlak tegenover een café en een bakker, waardoor het hele dorp je ziet binnenstappen. Maar wat een kleingeestige praat is dat! Als de nood het hoogst is, dan kom je toch gewoon? Die mensen bij de bakker of in het café kunnen je niet helpen! En trouwens: ze weten niet eens waarvoor je komt. Toen ik hier in Zwalm arriveerde, als alleenstaande moeder, wist ik ook nog van niks. Aanvankelijk ging alles goed: ik werkte keihard om voor mijn kinderen te zorgen. Maar toen kreeg ik ineens gezondheidsproblemen, ik sukkelde van de ene operatie in de andere. En de facturen van het ziekenhuis liepen zò hoog op ... Ik was ten einde raad. Toen dacht ik plots aan Linda, mijn oude buurmeisje. Zij werkte bij het OCMW, dus besloot ik inlichtingen te vragen. En ze kon me meteen helpen! Linda betaalde al mijn facturen en rekende uit hoeveel ik elke maand moest terugbetalen. Een foutloos parcours: intussen ben ik weer helemaal schuldenvrij. Maar de toekomst ziet er niet zo rooskleurig uit, want binnenkort heb ik weer enkele operaties nodig. Al weet ik één ding zeker: deze keer wacht ik niet tot het water me aan de lippen staat! Maar ik wil ook iets terugdoen. Als ervaringsdeskundige kan ik anderen overtuigen om die eerste stap te zetten. Blijf toch niet zo sukkel, lieve mensen. Er is een uitweg, ik heb die ook gevonden!”



## “DIT IS AL LANG NIET MEER DE OPENBARE ONDERSTAND!”

naam	Jacques Wytinck
leeftijd	58
woonplaats	Geraardsbergen
burgerlijke stand	ongetrouwd
beroep	werkzoekende
opleiding	lager onderwijs

Als Jacques OCMW-voorzitter was, dan zou hij ... het OCMW naar de mensen thuis brengen

Jacques droomt van ... een betere verstandhouding tussen de mensen

“Er zijn heel wat mensen die onderbeschermd leven. Ik ken er zelfs een paar persoonlijk. Soms willen ze niet geholpen worden. Maar meestal durven ze niet. De eerste stap naar het OCMW kan ontzettend moeilijk zijn. Daarom zijn deze projecten zo waardevol: om hen te overtuigen. Zelf probeer ik dat ook zoveel mogelijk te doen. Ze kunnen mij alles vragen. Want vergis je niet: heel wat mensen wéten niet waar het OCMW voor staat. Zelf ken ik het maar al te goed, want mijn vader heeft hier vroeger nog gewerkt. En nu werk ik hier zelf, als vrijwilliger. Ik ben alleenstaand en dit is een fijne plek om mensen te ontmoeten. Vroeger kwam ik al geregeld naar activiteiten. En toen ze op zoek waren naar helpende handen, heb ik me meteen aangeboden: maaltijden verdelen, klusjes doen, ... Ik wil aan de mensen tonen dat het OCMW een goede plek is, voor iedereen. Want er zijn nog te veel vooroordelen, vooral bij ouderen. Zij kennen het OCMW nog als de COO, de Commissie voor Openbare Onderstand. Amai, dat is alleen voor sukkelaars ... Maar eigenlijk klopt dat niet. Het is gewoon een plek waar je opgevangen wordt, als je even niet weet waarheen. Gelukkig vinden jongeren sneller hun weg naar het OCMW. En maar goed ook, want die sociale werkers zijn er om je te helpen. Daar hoef je je toch niet voor te schamen?”



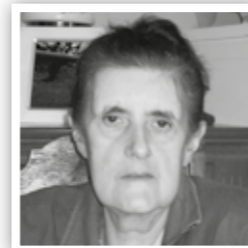
## “EERST SCHAAMDE IK ME, MAAR IK HEB EEN LEVEN LANG GEWERKT!”

naam	Brigitta Ritserveldt
leeftijd	68
woonplaats	Steenhuize
burgerlijke stand	gehuwd
beroep	gepensioneerd
opleiding	lager onderwijs

Als Brigitta OCMW-voorzitter was, dan zou ze ... de naam 'OCMW' veranderen

Brigitta droomt van ... een mooie oude dag met haar man Laurent

“Mijn man en ik hadden vroeger een bloemenwinkel. Dat was onze grote passie. Maar toen er vlakbij onze winkel opeens een AVEVE en een grote serre neergepoot werden, kregen we het financieel moeilijk. Al snel konden we het hoofd niet meer boven water houden. De concurrentie was moordend. Dus hebben we een nieuwe zaak opgestart: een begrafenisonderneming. Maar ook dat bleek heel moeilijk. Tien jaar geleden werd het ons allemaal te veel. Onze dochter werkte toen als poetsvrouw bij het OCMW en zij raadde aan om daar eens te informeren. Dat was een hele moeilijke stap. Maar we hebben voor actie gekozen: onze zaak gesloten, vòòr we failliet zouden gaan. Ineens moesten we het doen met een leefloon. Mijn man was er kapot van. Hij had de zaak graag doorgegeven aan de kinderen. Maar we hadden geen andere keuze. Intussen zijn we gepensioneerd. Nog steeds ben ik het OCMW dankbaar. Als ik een papier niet goed begrijp, kom ik nog altijd naar hier voor een woordje uitleg. Ik schaam me al lang niet meer. In het begin wel: zeker in een klein dorp als Steenhuize, met veel sociale controle. Vooral ouderen hebben een negatief beeld van het OCMW. Toen ik als kind hoorde over de Openbare Onderstand, dan ging het altijd over pure ellende: mensen met alcoholproblemen, profiteurs zonder job, ... Maar wij hoeven ons absoluut niet te schamen. We hebben ons hele leven keihard gewerkt en ontzettend veel belastingen betaald.”



## “JE BELACHELIJK MAKEN IN HET OCMW? WAT EEN ONZIN!”

naam	Linda Vandebussche
leeftijd	77
woonplaats	Erwetegem
burgerlijke stand	weduwe
beroep	gepensioneerd
opleiding	lager onderwijs

Als Linda OCMW-voorzitter was, dan zou ze ... het OCMW naar de kleine dorpen brengen

Linda droomt van ... contact met haar zoon, met wie ze niet meer praat

“Toen mijn man stierf, bleef ik achter met een grote schuldenberg. Gelukkig woonde mijn zoon bij me in, waardoor we alle kosten konden delen. Maar na een tijdje trok hij het huis uit, met zijn vriendin. Ineens moest ik de huishuur in mijn eentje betalen, wat niet lukte. Uiteindelijk belandde ik op straat. Radeloos! Waar moest ik in hemelsnaam naartoe? Ik heb een paar nachten in mijn auto geslapen, tot iemand me naar de politie heeft gebracht. Zij hebben me doorgestuurd naar het vrouwenhuis. Dat was een zware klap. Telkens als ik naar buiten ging, werd ik overvallen door schaamte. Ik keek altijd goed uit of er geen oude bekenden voorbijliepen. Ik heb zelfs twee keer geprobeerd om me te verdrinken. Maar na tien maanden hebben ze een huisje voor me gevonden. En het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk) heeft geholpen om al mijn schulden af te betalen: meer dan een half miljoen oude franken! Zij beheerden mijn loon: ze betaalden mijn schuldeisers terug af en gaven mij de rest van het geld om van te leven. Intussen ben ik weer schuldenvrij, ik kan mijn plan trekken. Maar toen ik een tijdje geleden mijn pols brak, werd dat moeilijker. Gelukkig kon ik in het OCMW terecht voor een lekkere maaltijd. En ik ben blijven komen! Nu doe ik hier zelfs vrijwilligerswerk. Veel mensen denken dat ze zich belachelijk zullen maken in het OCMW. Maar dat is onzin!”



## “HET IS MAKKELIJKER OM SAMEN OVER DIE DREMPEL TE STAPPEN”

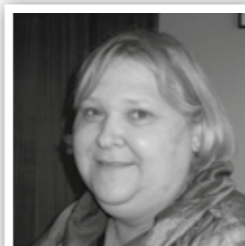
naam	Monica Everaert
leeftijd	38
woonplaats	Geraardsbergen
burgerlijke stand	ongetrouwd
beroep	invalide
opleiding	kinderverzorging

Als Monica OCMW-voorzitter was, dan zou ze ... zorgen voor meer kinderopvang

Monica droomt ervan ... weer normaal te kunnen stappen en te werken met kinderen

“Toen ik een jaar of twintig was kreeg mijn moeder een leefloon. Ze was net gescheiden en het lukte niet om rond te komen met één inkomen. Zij vond het heel moeilijk om naar het OCMW te stappen, dat herinner ik me nog goed. Maar zelf heb ik daar

weinig bij stilgestaan. Als je jong bent, heb je wel andere dingen aan je hoofd ... Jàren later, toen ik zelf stempelde, ben ik hier nog voedselpakketten komen halen. En nu werk ik als vrijwilliger. Dat is heel spontaan gegroeid: op een dag stapte ik hier binnen en ik voelde me meteen goed. Nu spring ik bij als ze me nodig hebben. Pannenkoeken bakken voor de oudjes van het rusthuis, dat doe ik heel graag. Omdat ik het OCMW zo goed ken, probeer ik andere mensen te overtuigen om ook hulp te zoeken. Soms breng ik hen zelfs mee. Het is makkelijker om samen over die drempel te stappen. De meeste mensen kennen het OCMW wel, maar ze denken dat het alleen voor arme mensen is. Dat is natuurlijk onzin: het is voor iedereen! Je moet alleen je trots opzij schuiven. Beseffen dat je hulp nodig hebt. Soms willen – of durven – de mensen dat niet. Ik probeer voor iedereen mijn uiterste best te doen. Maar als ze niet willen luisteren, sta je machteloos.”



## “WIJ MOETEN EEN SPRINGPLANK ZIJN”

naam	Emma Van der Maelen
leeftijd	26
woonplaats	Geraardsbergen
burgerlijke stand	samenwonend
beroep	OCMW-voorzitter
	Geraardsbergen
opleiding	politieke wetenschappen

Emma droomt van ... een toekomst zonder kansarmoede

“Geraardsbergen is vrij uitgestrekt, maar alle diensten vind je in het centrum. Daar hebben de meeste mensen hun weg naar het OCMW al gevonden. In de zestien deelgemeenten kennen veel inwoners hun rechten echter niet. Maar er is nog meer aan de hand. We hebben ook een vrij grijze bevolking: een kwart van de mensen is hier ouder dan zestig. Zij wonen vaak landelijk, zijn niet altijd goed te been, en hebben een beperkt sociaal netwerk... Dat zijn allemaal factoren die kunnen leiden tot onderbescherming. Ook schaamte speelt hierin een rol. En dan vooral bij de ouderen. Zij hebben het Centrum voor Openbare Onderstand en de godshuizen nog gekend. Voor hen staat het OCMW synoniem voor armoede. Terwijl we zoveel meer zijn dan dat! Eigenlijk zijn we een springplank of zouden we moeten zijn: ze geeft je net dat duwtje dat je nodig hebt om je weer in de gemeenschap te nestelen. Veel mensen wachten te lang om de stap naar een OCMW te zetten. Maar je kan toch beter beginnen met budgetbegeleiding als je schulden nog beperkt zijn? Hoe langer je wacht, hoe moeilijker het wordt. Nu werken we bijna alleen ‘curatief’: we lossen de problemen op die er al zijn. Maar eigenlijk moeten we die problemen voorkomen. Daarom hoop ik dat de persoon die volgend jaar op mijn stoel zal zitten – ikzelf of iemand anders – blijft vechten tegen onderbescherming. Het is onze plicht om àlle mensen te bereiken. De verbeteracties mogen niet zomaar stoppen. Nu begint het echte werk pas!”

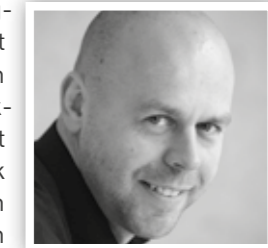


## “IK PLEIT VOOR NULTOLERANTIE, MAAR DAN OP SOCIAAL VLAK”

naam	Kurt De Loor
leeftijd	41
woonplaats	Zottegem
burgerlijke stand	getrouwd
beroep	OCMW-voorzitter
	Zottegem en Vlaams
	volksvertegenwoordiger
opleiding	rechten

Kurt droomt van ... een OCMW dat sterk en onafhankelijk blijft, met genoeg middelen

“Ik probeer zelf heel laagdrempelig te zijn: op straat spreek ik mensen aan en zij komen dus ook makkelijker naar me toe met hun problemen. Dan merk ik hoe weinig de meesten weten over het OCMW. Hun vragen lijken voor mij soms heel evident, maar dat betekent niet dat ik er geen energie in wil steken. Integendeel. Er is ook meer dan die onwetendheid: heel wat mensen hebben drempelvrees, zeker in een kleine stad als Zottegem. Iedereen kent hier iedereen, de sociale controle is groot. Veel inwoners zijn te trots om de stap naar het OCMW te zetten. Daar moeten we tegen vechten, want elke persoon in onderbescherming is er één te veel. Daarom proberen we zoveel mogelijk proactief te werken: door op huisbezoek te gaan, mensen te informeren en samen te werken met andere organisaties (van Kind&Gezin tot de plaatselijke sportclub). Zo steken we voelsprietten uit. We willen ook focussen op jongeren, met onze huistaakbegeleiding bijvoorbeeld. De deur van een huis gaat veel sneller open als je voor de kinderen komt. En zo bereik je natuurlijk de rest van het gezin. Als het van mij afhangt, zullen er in de toekomst nog heel wat acties komen. En ik hoop dat ook andere OCMW's zullen vechten tegen onderbescherming. Ik pleit voor nultolerantie, maar dan op sociaal vlak. Niemand mag door de mazen van het sociale vangnet glijpen.”



## “ONS OCMW WORDT EEN SOCIAAL HUIS : DAT IS AL EEN EERSTE STAP”

<b>naam</b>	Jean-Pierre Van Der Meiren
<b>leeftijd</b>	72
<b>woonplaats</b>	Oudenaarde
<b>burgerlijke stand</b>	gehuwd
<b>beroep</b>	OCMW-voorzitter Oudenaarde
<b>opleiding</b>	geschiedenis

**Jean-Pierre droomt van ...**  
genoeg beleidsvrijheid voor het OCMW, want elke stad of gemeente is anders



“Als je onderbescherming wil aanpakken – en dat willen we zeker – moet je lang en hard werken. Dit kan je niet oplossen in één jaar tijd. Er is veel onwetendheid. Heel wat mensen denken bijvoorbeeld dat ze niet bij ons terecht kunnen, omdat

ze een eigen huisje hebben. Of ze durven niet bij ons aankloppen omdat ze denken dat ze met de nek aangekeken zullen worden door de anderen. Maar dat klopt natuurlijk niet.. Anderzijds: als de mensen zich zo voelen, dan moet je daar iets aan doen. En dat kunnen we niet alleen. Iedereen kent de mensen van het OCMW. Daarom hebben we tussenpersonen nodig, mensen die het vertrouwen van mogelijke cliënten al hebben. Dat vertrouwen is cruciaal. Oudenaarde is een vrij gesloten gemeenschap. Dat voelde ik pas echt toen ik een paar jaar in Nederland woonde. Op het eerste gezicht lijken de Nederlanders misschien arrogant, maar eigenlijk zijn ze gewoon heel open. Hier is de mentaliteit anders. De sociale controle is veel groter. Maar we worden steeds meer een sociaal huis, in woorden én daden. Binnenkort verhuizen we naar een nieuw gebouw met allemaal sociale diensten. Dat is al een eerste stap vooruit. Ik hoop dat er ooit één groot sociaal loket zal zijn, waar iedereen terecht kan met alle vragen. Dat moet toch haalbaar zijn?”

## “JE KAN TOCH NIET GEWOON BIJ DE MENSEN AANKLOPPEN ?”

<b>naam</b>	Mieke Hoorens
<b>leeftijd</b>	31
<b>woonplaats</b>	Herzele
<b>burgerlijke stand</b>	ongetrouwd
<b>beroep</b>	OCMW-voorzitter Herzele en business controller bij SITA Belgium
<b>opleiding</b>	handelswetenschappen

**Mieke droomt van ...**  
een OCMW waar iedereen binnen stapt, zonder een stempel te krijgen

“Herzele bestaat eigenlijk uit twee delen: het drukke noorden – waar je het OCMW en alle andere diensten vindt – en het landelijke zuiden. Vooral in dat zuiden is er heel wat verscholen armoede. Maar het is niet eenvoudig om die mensen te bereiken. Je kan als OCMW toch niet gewoon aankloppen: goeieavond meneer, heeft u misschien problemen? Onderbescherming valt dus nooit helemaal uit te sluiten, vrees ik. Zelfs met al deze prachtige acties zal je nooit iedereen bereiken. Sommige mensen willen niet geholpen worden en dat is hun grootste recht. Je kan mensen nooit dwingen. Maar we proberen hen natuurlijk wel te stimuleren. Met enkele uitgekende projecten, zoals ons dorpsrestaurant. Dat draait goed en voorlopig zal het dus ook blijven bestaan. Hopelijk zorgt het ervoor dat mensen uit een landelijke deelgemeente als Woubrechtgem ook eens naar het OCMW komen. Vroeger was dit ‘het huis van de armen’, in de toekomst moet het van iedereen zijn. Een open plek met een lage drempel, zonder al die vervelende stempels. Want Herzele is en blijft een gemeente, geen stad. Iedereen kent iedereen. Dat heeft zijn voordelen. Je hoort het snel, als er iets misgaat. Dus kan je mensen ook sneller hulp aanbieden. Maar de medaille heeft helaas ook een keerzijde: mensen vinden het moeilijker om naar buiten te treden, omdat iedereen het dan gezien heeft. Niemand loopt graag met zijn ellende te koop.”



## “ALS PSYCHOLOOG WIL IK MENSEN UIT HUN SLACHTOFFERROL HALEN”

<b>naam</b>	Karim Derijst
<b>leeftijd</b>	48
<b>woonplaats</b>	Zwalm
<b>burgerlijke stand</b>	samenwonend
<b>beroep</b>	OCMW-voorzitter Zwalm, zelfstandig psycholoog en docent
<b>opleiding</b>	psychologie

**Karim droomt van ...**  
OCMW-activiteiten in achterzaaltjes van cafés



“Als OCMW zijn wij een weg ingeslagen waarop we moeilijk kunnen terugdraaien. We proberen zoveel mogelijk naar buiten te komen: op de jaarlijkse kerstmarkt bijvoorbeeld. Er komen dan mensen aan ons

kraam staan die nooit zélf naar het OCMW zouden stappen. Maar zo krijgen ze de informatie toch. De drempel moet naar beneden, dat staat vast. We horen van cliënten dat het niet evident is om voor het eerst naar hier te komen. Een mens moet zijn fierheid aan de kant zetten. Daarom proberen we onze acties wat in te pakken: op onze gezinsdag kon je tweedehands spullen kopen, maar er was ook kinderaanimatorie en gratis koffie en gebak. Zo vinden mensen het leuker en blijven ze wat langer om met elkaar te praten. Hopelijk ontdekken ze dan ook dat wij veel méér doen dan enkel leeflonen uitkeren. We hebben bijvoorbeeld een busje dat we uitlenen aan sociale en culturele verenigingen. Zoiets was twintig jaar geleden ondenkbaar. En in de toekomst willen we echt een sociaal huis worden, waar alle sociale diensten van de gemeente samenzitten. Eigenlijk heb ik altijd al gestreefd naar een open huis, waar iedereen makkelijk en zonder schroom kan binnenwandelen. Ik wil de cliënten daar ook bij betrekken. Op onze gezinsdag hebben ze bijvoorbeeld hard meegewerkt. Hopelijk zullen ze in de toekomst zélf dingen organiseren. Nu spreekt de psycholoog in mij: ik wil mensen uit hun slachtofferrol halen en hen verantwoordelijkheid laten nemen. Zodat ze het verschil kunnen maken.”



**4,2% van de Belgische bevolking leeft onderbeschermd. Dat betekent dat ze minstens 1 maand per jaar onder de drempel van het leefloon leven. Dat zijn duizenden burgers die hun rechten op sociale hulp- en dienstverlening van het OCMW niet (volledig) benutten, laat staan dat ze hun sociale grondrechten (alle en/of volledig) realiseren.**

Marjorie BLOMME

Om hulp vragen wanneer je in moeilijkheden zit: het is niet voor iedereen even gemakkelijk. De drempels waar je over moet zijn hoog: die van schaamte, maar vaak ook van onwetendheid: veel mensen wéten niet dat ze recht hebben op begeleiding of financiële tegemoetkoming. Daarom is het cruciaal dat lokale besturen - dorpen en gemeenten - naar deze mensen toe stappen: hen informeren over de mogelijkheden van hun sociale dienstverlening, maar ook vragen stellen en inschatten hoe de situatie in elkaar zit. In plaats van te wachten tot de cliënt naar het OCMW stapt.

Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen startte twee jaar geleden het project 'Onderbescherming en proactief handelen' in vijf gemeenten in Zuid-Oost-Vlaanderen. Na twee jaar intensieve opvolging stelden de initiatiefnemers vijf proactieve beleidsvoorstellen op:

## 1. Actief opsporen

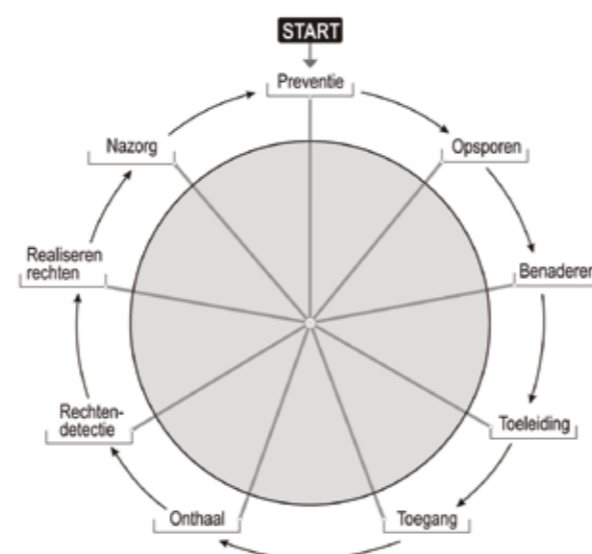
Lokale besturen moeten inzetten op 'outreached handelen'. Met andere woorden: op het actief opsporen van mensen die hun rechten niet volledig benutten. Om dit te kunnen doen, dienen OCMW's netwerken uit te bouwen met diverse mensen en sleutelorganisaties. Via deze netwerken kunnen OCMW's informatie verspreiden over hun diensten die ze aanbieden en kunnen ze (individuele en structurele) signalen opvangen van potentiële rechthebbenden.

## 2. Sterke kwalitatieve dienstverlening

Proactief werken vraagt een sterke kwalitatieve dienstverlening vanuit OCMW's. Het is belangrijk dat zoveel mogelijk rechten automatisch worden

toegekend. Als dat structureel gebeurt, zullen er minder mensen door de mazen van het net glippen. Wie wil weten waar en wanneer hij recht heeft op wat, kan bij de Rechtenverkenner terecht: [www.rechtenverkenner.be](http://www.rechtenverkenner.be)

Bovendien moet de dossierlast van maatschappelijk werkers van OCMW's beperkt worden: nu hebben zij vaak te veel administratieve taken, waardoor ze minder kwalitatieve aandacht aan alle fases van het dienstverleningsproces kunnen besteden. Die fases - van toegang tot en met 'nazorg' zitten vervat in de zogenaamde 'rechtencirkel' (zie afbeelding).



HIVA © HIVA KULeuven

## 3. Ankerplaatsen voor sociale cohesie

Buurthuizen, inloopcentra, dorpsrestaurants: het zijn lokale ankerplaatsen die heel belangrijk zijn voor het sociaal weefsel en de sociale cohesie in een dorp of gemeente: daar kunnen mensen elkaar ontmoeten, elkaar leren kennen of op een informele manier kennis maken met de dienstverlening van het OCMW. Het is belangrijk dat deze ankerplaatsen hun autonomie behouden, ook al gaan ze een partnerschap aan met een andere organisatie of vereniging. Die ankerplaatsen zijn een samenhangend geheel van laagdrempelige lokale initiatieven voor diverse maatschappelijk kwetsbare groepen die er op een informele manier

kunnen samenkomen in een omgeving die hen daar in steunt en ondersteunt.

## 4. Elke stem telt

Maar proactieve dienstverlening vergt ook deelname van de cliënten. Daarom moeten we inzetten op formele én laagdrempelige participatie-initiatieven. Om een lokaal proactief sociaal beleid te laten slagen, is het belangrijk dat er een permanente dialoog is tussen de betrokken doelgroepen, de organisaties en het beleid. Er is debat nodig over visie en aanpak. Alleen op die manier kan een waar sociaal beleid tot stand komen: de maatschappelijk kwetsbare groepen worden ondersteund in functie van hun beleidsparticipatie en er wordt rekening gehouden met hun inbreng.

## 5. Iedereen verantwoordelijk

Daarnaast is het natuurlijk even belangrijk dat naast het lokale beleid, ook het Vlaamse en Federale beleid haar verantwoordelijkheid neemt. Een eerste stap daarin is de automatische toekenning van rechten. (Het omniostatuuat, de kinderbij-

slag en verschillende premies waar mensen recht op hebben spontaan aanbieden of op de rekening storten.) Een goed - reeds uitgevoerd- voorbeeld is de maximfactuur in de gezondheidszorg. Vanaf het moment dat een plafond bereikt is, storten de mutualiteiten spontaan alle uitgaven - inclusief remgeld - terug.

## MINISTER VAN WELZIJN JO VANDEURZEN

"Ik volg de vijf proactieve beleidsvoorstellen van Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen. Meer nog, ik wil het project 'Onderbescherming en proactief handelen' uitdragen naar heel Vlaanderen. Het is belangrijk dat we onderzoeken of we de lokale samenwerking, de netwerken tussen OCMW's en betrokken mensen en sleutelorganisaties ook in andere Vlaamse steden en gemeenten kunnen uitbouwen. Samen met onder andere de VVSG, de VVP, het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen, het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en Uit De Marge zullen praktijktoepassingen uitgewerkt worden in Vlaanderen, waarvoor ik wetenschappelijke ondersteuning zal voorzien."



**KIJK VERDER DAN FRAUDE ALLEEN!**

De OCMW's van Zwalm, Oudenaarde, Herzele, Zottegem en Geraardsbergen hebben allemaal acties op touw gezet tegen onderbescherming. Maar er zijn ook enkele overkoepelende acties, onder leiding van het onderzoeksinstituut HIVA. Van scharnieren tot telefoontjes om aan nazorg te doen.

*Stefanie Van den Broeck*

Onderbescherming is geen thema dat de laatste jaren zomaar uit de lucht kwam vallen. Het Leuvense HIVA (Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving) werkt al lang rond deze problematiek. Dat vertelt onderzoekster Katrien Steenssens. "Het Hiva voert wetenschappelijk onderzoek rond tien thema's, maar die hebben allemaal één ding gemeen: hun maatschappelijke relevantie. Binnen ons thema 'Armoede en Maatschappelijke Integratie' willen we kwetsbare groepen uit de samenleving sterker maken. Empowerment, zoals dat met een mooi woord heet." Onderbescherming past dus perfect binnen dat plaatje. De interesse van het HIVA werd enkele jaren geleden gewekt, toen er een vergelijkend onderzoek werd gevoerd naar onderbescherming op Europese schaal. "Ook ons land kwam daarin aan bod en het oordeel was niet mals: heel wat Belgen hebben recht op een leefloon, maar velen maken er geen aanspraak op. Dus besloten wij dit thema verder onder de loep te nemen. Ons vervolgonderzoek kreeg de toepasselijke naam Leven (z) onder leefloon."

**Van responsief tot proactief**

Ook bij het project Onderbescherming en Proactief Handelen van Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen zorgt het HIVA voor wetenschappelijke ondersteuning. Dat klinkt goed, maar wat houdt het eigenlijk in? Te veel om op te sommen, zo blijkt. Dus pikken we er één aspect uit. "Wij helpen alle partijen de OCMW-voorzitters, maatschappelijk werkers, cliënten,... om samen een duidelijke visie te ontwikkelen over onderbescherming. Daarvoor is het belangrijk dat ze als één man achter het basisidee staan: we mogen niet alleen aandacht hebben voor het onrechtmatig gebruik van sociale diensten - fraude dus - maar ook voor het niet-gebruik van die diensten.

Met andere woorden: kijk verder dan fraude alleen!" Eigenlijk moeten onderbescherming en fraude even hard aangepakt worden, maar in de praktijk gebeurt dat te weinig. Gelukkig konden alle betrokken partijen zich vinden in deze visie. Ze waren allemaal gedreven om iets aan die onderbescherming te doen. Bij de maatschappelijk werkers voelen we soms wat aarzeling tegenover de haalbaarheid van het project, gezien de hoge werkdruk die het zou veroorzaken. Ze hebben natuurlijk al veel werk een hoge stapel dossiers die al hun aandacht opeisen dus is het niet evident om ook het proactieve werk er nog bij te nemen. Maar op lange termijn loont het zeker de moeite: maatschappelijk werkers bereiken cliënten in een vroeger stadium waardoor de dossiers minder zwaar gaan doorwegen. Proactief: het is een woordje dat voortdurend opduikt als het over onderbescherming gaat. Maar wat betekent het nu eigenlijk concreet? "Het is één manier om aan dienstverlening te doen. Meestal werken we op een responsieve manier," zegt Steenssens. "Dat wil zeggen dat je als OCMW alleen maar antwoordt en reageert op concrete vragen van de burger. Als we één stapje verder gaan, dan heet dat actief werken. In dat geval komt het initiatief nog steeds van de burger, maar gaat het OCMW wel mee op zoek naar andere mogelijke dienstverleningen. Dat is bijvoorbeeld zo wanneer een burger financiële steun vraagt. Het OCMW zal onderzoeken of hij (ook) recht heeft op andere voordelen. En ten slotte kunnen we nog een stap verder gaan en proactief gaan werken. Daar neemt de dienstverlener - het OCMW bijvoorbeeld - zélf initiatief om de rechten van de burger te realiseren. De proactieve woonbegeleiding is een uitstekend voorbeeld."

**Nazorg: drie telefoontjes**

Er zijn heel wat proactieve acties in de verschillende deelnemende OCMW's. Maar het HIVA organiseert ook enkele overkoepelende acties. De eerste is nazorg. Het woord zegt het zelf: blijven zorgen voor mensen, ook als ze geen cliënt meer zijn. "We hebben aan alle OCMW's gevraagd om deel te nemen aan een test. Ze moesten een aantal ex-clieënten - mensen wiens dossier enkele maanden eerder afgesloten was - opbellen om te vragen of alles goed ging. En of ze misschien nog extra vragen hadden. Zo willen we voorkomen dat ex-clieënten opnieuw in de problemen komen. Het is dus na-zorg, maar meteen ook voor-zorg of preventie." De resultaten waren bemoedigend: 55 procent van alle gecontacteerde cliënten werd ook effectief bereikt. Heel wat mensen veranderen namelijk van telefoonnummer of adres. Maar

je moet als OCMW wel je best doen, zegt Steenssens. "De OCMW's moeten tot drie keer proberen te bellen, op verschillende tijdstippen: in de voormiddag, in de namiddag en 's avonds. Dan heb je veel meer kans om de mensen te pakken te krijgen."

Die vele telefoontjes waren geen verloren moeite. Van alle ex-clieënten die men aan de lijn kreeg, had 20 tot 25 % een nieuwe hulpvraag. "Die waren heel verschillend: sommige mensen vroegen opnieuw om budgetbegeleiding, anderen hadden vragen over kinderbijslag, nog anderen vroegen hulp bij hun zoektocht naar werk. En opvallend: de grote meerderheid van de mensen reageerde positief of neutraal. Er is dus geen drempel voor dit initiatief bij ex-clieënten. Meer nog: de maatschappelijk werkers omschreven de reacties vaak als 'blij verrast'. De ex-clieënten verwachten dus geen telefoontje van het OCMW, maar ze stellen het wel op prijs. Nazorg helpt dus niet alleen goed voor de doelgroep zelf, maar is ook goed voor het imago van het OCMW en haar medewerkers."

**Rechtenverkenning: bekijk het positief!**

De tweede overkoepelende actie is iets theoretischer: rechtenverkenning. "Die actie draait om de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid (KSZ). Dat is een elektronisch netwerk waar de instellingen van de sociale zekerheid - zoals de Rijksdienst voor Pensioenen en de Rijksdienst voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering - en het rijksregister gegevens kunnen uitwisselen.

In ons eerder onderzoek Leven (z) onder leefloon hebben we de mogelijkheden van die kruispuntbank al bestudeerd. Het grote voordeel is dat bepaalde rechten automatisch kunnen worden toegekend, omdat alle gegevens vanzelf bekend zijn. Bijvoorbeeld: werklozen moeten op hun 65e niet meer zélf hun pensioen aanvragen, want dat wordt automatisch geregeld. Wij willen dat die kruispuntbank ook op een positieve manier wordt gebruikt: door gegevens aan elkaar te koppelen, kan je ervoor zorgen dat méér mensen die recht hebben op een uitkering, die uitkering ook effectief krijgen. En dat ze ook meer genieten van extra rechten. Met andere woorden: het is een ideaal instrument om te vechten tegen onderbescherming."

Op dit moment wordt de kruispuntbank enkel negatief gebruikt, vindt Steenssens. "Er is vanuit de KSZ een speciaal 'datamining-project' om fraude te bestrijden. Hierin werd recent een lijst van 17 'knipperlichten' opgesteld die kunnen wijzen op fraude. Maar er is géén gelijkaardig project om onderbescherming op te sporen. Er zou toch ook een gelijkaardige lijst met positieve indi-

catoeren kunnen komen? Dat vereist dan wel de politieke wil en moed om onderbescherming minstens even hoog op de agenda te plaatsen als fraude. Ook op andere terreinen blijven de mogelijkheden van positieve bestandskoppeling onderbenut. Zo krijgen leefloon-clieënten van het OCMW een multifunctioneel attest waaraan via bestandskoppeling automatisch rechtentoekeeningen kunnen worden gekoppeld. Dat is bijvoorbeeld al het geval voor sociale vervoersabonnementen van De Lijn. Het sociaal telefoontarief is er echter nog niet automatisch aan gekoppeld, doordat er nog geen politiek akkoord met de telefoonoperatoren is."

**Scharniernetwerk: risicomomenten**

Er zijn bepaalde momenten in ons leven waarop we makkelijker in onderbescherming kunnen belanden. Scharniermomenten. Een belangrijk deel daarvan bevindt zich in de werksfeer: een ontslag, loonbeslag, een faillissement,... Cruciale momenten in een mensenleven die ons extra kwetsbaar maken. Verschillende organisaties kunnen ons op zulke tijdstippen in de gaten houden, maar dan op een positieve manier: de vakbonden bijvoorbeeld, maar ook de VDAB, de hulpkas, de kamer van koophandel en het ondernemingsloket. Zij kunnen onderbescherming op tijd opsporen en het zijn dus goede partners voor het OCMW, vindt Steenssens. "De OCMW's zouden met al deze partners rond de tafel moeten zitten en bekijken wat er mogelijk is. Zo ontstaat een scharniernetwerk. Een vakbond of hulpkas kan toch aan de alarmbel trekken, als er iemand in moeilijkheden dreigt te komen?" Er waren plannen om proefprojecten op te starten met de OCMW's van Oudenaarde, Zwalm, Herzele, Zottegem en Geraardsbergen. Maar dat bleek toch te hoog gegrepen. Voorlopig althans. "Het vergt enorm veel tijd en energie om al die partners samen te brengen. Dus leek het ons beter om in de toekomst een afzonderlijk project te wijden aan dit idee."

Maar er zijn wél al kleine stappen gezet om dit scharniernetwerk vorm te geven. In het OCMW van Herzele is er in oktober 2010 al een verkennend gesprek geweest met een notaris, arbeidsrechter, gerechtsdeurwaarder en een vrederechter over hoe zij mensen kunnen informeren over het bestaan van de dienstverlening en hoe ze kunnen signaleren aan hulpverleners. "In Oudenaarde hebben we al overlegd met de plaatselijke vakbonden en de hulpkas. Uit die gesprekken bleek dat zij te weinig wisten over de werking van het OCMW. En omgekeerd. Dus heeft het OCMW beslist om dit najaar een grote bijeenkomst te organiseren, om informatie en contacten uit te wisselen. Dat is al een mooie eerste stap."



*"Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling :  
Europa investeert in zijn platteland"*

Onderbescherming Zuid-Oost-Vlaanderen is een project van Samenlevingsopbouw Oost-Vlaanderen vzw i.s.m. met de OCMW's Geraardsbergen, Oudenaarde, Zwalm, Zottegem en Herzele. Het project wordt wetenschappelijk ondersteund door HIVA-K.U.Leuven. De stuurgroep van het project bestaat uit Cera, CAW Zuid-Oost-Vlaanderen, CAW-Regio Aalst, RWO Oudenaarde, RWO-ARA, Steunpunt Welzijn, Vereniging Waar Armen het Woord Nemen 'Mensen voor mensen', Afdeling Welzijn en samenleving Vlaamse Gemeenschap, Staatssecretariaat Maatschappelijke Integratie en armoedebestrijding en de deelnemende OCMW's.