

Enkele weetjes over dit rapport

Dit rapport is het resultaat van drie inspraakmomenten met inwoners van Roeselare. In totaal ontvingen we al 135 hulpvragen en bereikten we 35 inwoners.

Wie is wie?

Spreek ons zeker aan voor meer informatie. ervaar je drempels, heb je signalen vertel het ons !



*Digipunt @ RSL Op Post
De werken van SAAMO*

Dimitri Lefere

M +32 (0)484 67 45 54
E dimitri.lefere@saamo.be



De werken van SAAMO

Katrien Laga

M +32 (0)477 70 66 20
E katrien.laga@saamo.be



Digipunt @ RSL Op Post

Alice Vandeputte

M +32 (0)493288749
E alice.vandeputte@saamo.be

SAAMO

West-Vlaanderen

Met meer dan 30 jaar ervaring en expertise bouwt SAAMO West-Vlaanderen aan een samenleving waarin er plaats is voor iedereen. We doen dat met innovatief projectwerk en geëngageerd buurtopbouwwerk.



Een afsluitende vraag voor de opbouwwerkers. Wat doen jullie als er een vraag komt over de dienstverlening?

Katrien: "Als mensen vragen hebben over een dienstverlening van Roeselare, dan kijk ik op de welzijnswijzer waar ze terecht kunnen."

Dimi: "Ik werk al even in Roeselare dus ken de dienstverlening al goed. Heeft iemand een vraag, dan bel ik even naar de verantwoordelijke of ik verwijfs rechtsreeks door met mijn groeten."

SAAMO

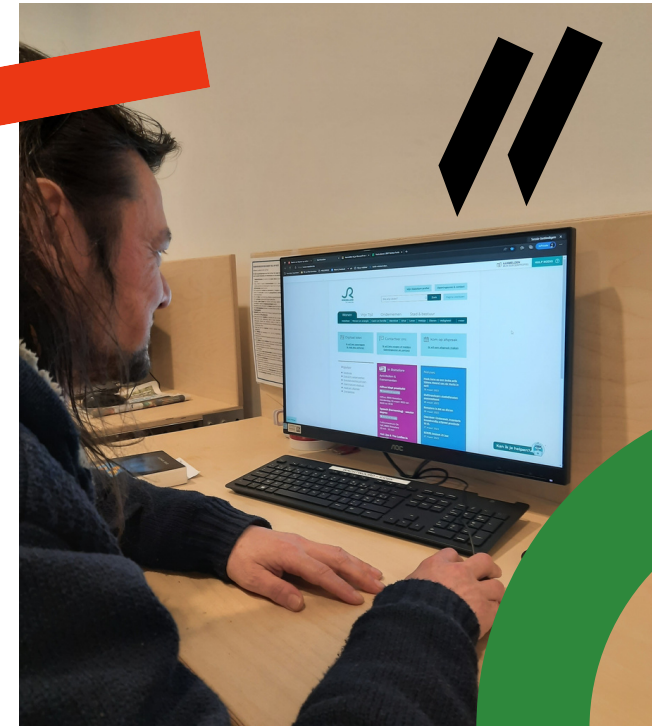
Katelijnestraat 27B
8000 Brugge

Volg ons

facebook.com/SAAMOWestVlaanderen
twitter.com/SAAMO_WVL
linkedin.com/company/saamo-west-vlaanderen
youtube.com/@saamowest-vlaanderen

SAAMO

samen
uitsluiting
aanpakken



Rapport Toegankelijke dienstverlening in Roeselare

Bedankt om mee na te denken hoe we de dienstverlening voor iedereen toegankelijk kunnen maken.

Click - call - connect

Voor sommige mensen is digitale dienstverlening de oplossing (click), voor andere blijft fysiek (connect) of telefonisch (call) contact noodzakelijk. Dit mag geen 'waterval' zijn waarbij je eerst online, dan telefonisch en pas nadien fysiek kan langsgaan. Hieronder vind je enkele veel voorkomende drempels.



Online drempels



- Je wordt automatisch doorgestuurd naar de website
- Ik kan mijn internet en telefonie abonnement niet betalen
- Ik heb geen laptop of computer
- Opleidingen zijn te duur
- Ik heb angst voor phishing
- Ik heb onvoldoende digitale vaardigheden
- Een opleiding is te duur voor mij

Telefonische drempels



- Onduidelijke keuzemenu's als je belt
- Het duurt lang alvorens je een persoon aan de lijn krijgt
- Je mist menselijkheid aan de telefoon
- Je weet niet altijd of het telefoonnummer gratis is

Fysieke drempels



- Sommige informatie vind je enkel online en niet op papier
- Diensten zijn minder fysiek bereikbaar
- Je kan niet meer gewoon binnenwandelen
- Het is moeilijker om rustig, fysiek met een persoon te kunnen spreken
- Officiële brieven zijn niet altijd duidelijk en ik weet niet waar ik terecht kan voor verdere uitleg

Getuigenissen



Philip vertelt: "Ik zou graag dezelfde digitale mogelijkheden hebben als anderen, maar die heb ik niet. Hierdoor ben ik verplicht om naar het stadhuis te gaan. Ik kan daar niemand gewoon aanspreken omdat voor alles een afspraak moet worden gemaakt. Ga ik toch gewoon langs, dan zeggen ze dat ik online zelf een afspraak moet maken."

"Ik zou graag dezelfde mogelijkheden hebben als anderen"

Ook Peggy getuigt over haar ervaring: "Voor mij is het probleem niet dat ik digitaal niets kan, ik probeer mijn plan te trekken en als de sleutelwoorden duidelijk zijn, dan lukt het mij wel om te vinden wat ik zoek. Maar je weet niet altijd welke rechten er allemaal bestaan. Zo ben ik zelf informatie beginnen opzoeken over de installatiepremie. Uiteindelijk bleek dat ik hier recht op had".

Aanbod dienstverlening

Een goede dienstverlening brengt het aanbod zelf naar de inwoners. Zo weet elke inwoner voor wat en waar hij bij elke dienst terecht kan. Zo vermijden we dat rechten worden mislopen. Hieronder vind je enkele onderwerpen waarover inwoners vragen hebben met betrekking tot de dienstverlening van Roeselare.



Vrije tijd

- betaalbare vrije tijd voor volwassenen en kinderen
- buurtactiviteiten
- verenigingsleven en lotgenotengroepen

Inkomen

- de belastingsbrief leren invullen
- FOD tegemoetkoming erg ingewikkeld

Gezondheid

- invaliditeitsinkomen
- ondersteuning in het huishouden
- minder mobiele vervoer

Wonen

- de installatiepremie
- verbouw- en energiepremies
- sociaal tarief gas en elektriciteit

School/opvoeden

- onbetaalde schoolfacturen
- huiswerkproblemen van mijn kind
- crèche/opvang voor mijn kind
- opvoedingsproblemen