

Onthaal van VDAB door de ogen van mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie en consulenten van VDAB

Nota: in gesprek met VDAB Boom

30.06.2023

INLEIDING

SAAMO is een organisatie die in heel Vlaanderen en Brussel **uitsluiting aanpakt, samen** met de mensen die er ervaring mee hebben. We brengen die mensen **samen** in buurtwerken en projecten. We bouwen met hen aan een meer **rechtvaardige organisatie** van de samenleving.

De impact die we beogen reikt verder dan het individuele. Zo bouwen ze mee aan een samenleving waarin er plaats is voor iedereen.

In Boom doen we dit vanuit het partnerschap 'Stapstenen naar werk' (Europa WSE). SAAMO richt zich via **outreaching werken** op mensen die op een manier met uitsluiting te maken krijgen of die hun weg nog niet vonden naar bestaande hulp- en dienstverlening. We zoeken hen op en maken hen wegwijs. Gedetecteerde belemmeringen leggen we samen met hen op tafel om meer aansluiting te creëren tussen het hulp- en dienstverleningsaanbod en de behoeften van de mensen in een kwetsbare positie.

We werkten vanaf 2022 **in groep** aan 'gemeenschappelijke drempels om werk te vinden'. Eén van die drempels is voor deze doelgroep het onthaal van de VDAB. We kozen onder andere voor dit thema omdat onze organisatie een positieve en sterke samenwerking ervaart met de VDAB. Zo komen consulenten tweewekelijks naar ons kantoor om permanentie te doen en kennis met ons uit te wisselen. ***De openheid en bereidheid om het onthaal te verbeteren, vanuit VDAB Boom, appreciëren we!***

Trajecten zoals deze, verwerven mensen inzicht in hun eigen situatie en hoe deze zich verhoudt tot maatschappelijke structuren. Dit werkt ontschuldigend, omdat het een collectief probleem blijkt te zijn en dus ook collectieve oplossingen vergt. Het **groepswork** biedt inspiratie en motivatie om naar de samenleving te kijken en biedt mensen de kans om hun netwerk uit te bouwen. Daarnaast werkt SAAMO samen met mensen innoverende manieren uit om het 'anders' aan te pakken en vraagt beleidsmakers om **structurele oplossingen**, waar het individuele niveau overstegen wordt.

20 mensen engageerden zich vanaf december 2022 door intensief met ons mee te denken over dit thema.

We bogen ons over de volgende vragen:

- *Wat gaat er goed in het onthaal van de VDAB in Boom?*
- *Wat kan er beter in het onthaal van de VDAB in Boom?*
- *Hoe zie ik een ideaal onthaal?*
- *Wat heb ik nodig?*



Om de **slaagkansen** tot verandering te verhogen, vroegen we goedkeurig van de VDAB Boom en mensen binnen de VDAB die op Vlaams niveau bezig zijn met de 'toegankelijkheid' van het VDAB onthaal. We waren verheugd met de goedkeuring, om het geplande traject in een samenwerking verder te zetten!

Het **bezoek** aan het onthaal van VDAB Boom met 8 mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie was essentieel om een beeld te krijgen van de reële situatie van het onthaal van de VDAB, en niet op basis van herinneringen advies te geven. We dachten na over dezelfde vragen zoals hierboven. Dit bezoek herhaalden we met 4 consultants van VDAB Boom. Zij kregen elk de opdracht om het onthaal te observeren vanuit één persona, gebaseerd op de leefwereld van de doelgroep.

"Het is goed om expliciet te kijken. We zijn het gewoon en lopen het onthaal binnen zonder erover na te denken: wat is de impact voor onze doelgroep?" (consultanten)



Hieronder vinden jullie onze aanbevelingen en conclusie.



Aanbevelingen: wat kan beter en mag zeker aangepast worden

1. (Digitale) begeleiding
2. Toegankelijkheid voor kinderen
3. Zichtbaarheid

(DIGITALE) BEGELEIDING

Er is een groep mensen die het moeilijk vinden 'wat ze (digitaal) moeten doen' en 'wat van hen verwacht wordt'. Het helpt ons als iemand op een **vriendelijke manier ons verwelkomt** en ons **spontaan de weg wijst**. Als we iets niet begrijpen, kan de onthaalmedewerker het eerst voor doen. Niet iedereen kan het van de eerste keer, dus herhaling is handig.

"Als er geen menselijk contact is, voel ik me alleen en blokkeer ik." (doelgroep)

"Ik wil een fijn gevoel bij de eerste stap: vriendelijke mensen. Een klik. Het gevoel dat mensen je willen helpen." (doelgroep)

"Ik kan Nederlands praten, maar soms is het moeilijk voor mij. Dat gaat soms niet in 2, 3 of 5 jaar. Iedereen heeft zijn eigen tempo." (doelgroep)

"Soms spreken ze niet duidelijk. Dat is heel moeilijk. Ik wil ze goed begrijpen. Dat is ook moeilijk bij de VDAB. De woorden die ze gebruiken zijn niet de woorden die we op school leren." (doelgroep)

"De eerste stap is altijd het moeilijkste. De taal is niet zo groot probleem. Ik krijg stress van de digitale dingen. Het leven is veranderd en dat is normaal maar ik heb tijd nodig." (doelgroep)

"Er staat niet altijd iemand aan de kiosk". (consulent)

"Het is heel moeilijk om zonder hulp de weg te vinden." (consulent)

"Fysieke hulp nodig bij PC's". (consulent)

"Iedereen spreekt een andere taal." (consulent)

"De voorpagina van de onthaalkiosk is enkel in het Nederlands. Het is ook moeilijk voor mensen die niet kunnen lezen." (consulent)



TOEGANKELIJKHEID VOOR KINDEREN

We hebben het gevoel dat onze kinderen welkom zijn tijdens een inschrijving of afspraak. De ruimte kan anders georganiseerd worden, zodat er geen uitsluiting meer plaatsvindt.

Bijvoorbeeld een **speelgoedpaneel** tegen de muur (achter de computers of tegen de bloembakken.) Het speelgoedpaneel plaatsen in de eerste wachtzaal (inkomhal) van het gebouw adviseren we niet, omdat kinderen zich dan te ver van het onthaal (volwassenen) en te dicht bij de ingang situeren.

Elke consulent kan een **speelbox** ter beschikken hebben, zodat ouders met kinderen zich meer welkom voelen om hun kinderen tijdens een noodsituatie mee te nemen naar de afspraak.

Vrijwilligers kunnen ingezet worden om tijdens drukke momenten mensen bij het onthaal de weg te wijzen, maar ook om de kinderen bezig te houden.

“Ik kan niet alleen de kinderen thuis laten. Dat is echt moeilijk. Ik wil de kinderen meenemen.” (doelgroep)

“Soms moet je kinderen meenemen.” (doelgroep)

“Een hoekje met speelgoed zou helpen. Je ziet die ook bij andere organisaties: een vriendelijk hoekje voor kinderen. Dat helpt voor de ouders om te focussen.” (doelgroep)

“Het zou interessant vinden om vrijwilligers te hebben die op mij lijken.” (doelgroep)

“We moeten een oplossing zoeken voor de kinderen.” (consulent)

“Te kleine ruimte, indien kinderen mee zijn.” (consulent)

ZICHTBAARHEID

In de inkomhal staan er verschillende namen van organisaties. De ‘VDAB’ staat er niet duidelijk op.

Veel mensen weten niet wat de VDAB kan betekenen voor hen. Kan er in de eerste wachtzaal (inkomhal) een **scherm** geplaatst worden met kort uitleg wat VDAB doet: waarom mensen hier terecht kunnen, eventueel in verschillende talen? Naast dit scherm kan eventueel een **bord** geplaatst worden met de verkorte info uit het filmpje.

“Niet zichtbaar dat VDAB hier is” (consulent)

“Grondplan in de inkomhal” (consulent)

“Grondplan van de omgeving: waar zit welke belangrijke organisatie in de buurt (OCMW, politie,...)”. (consulent)

“Op het bord binnen staat foutieve info ‘VDAB competentiecentrum’ en ‘PWA op 1ste verdieping’ is niet aanwezig. ‘Onthaal’ op gelijkvloers mag toegevoegd worden.” (consulent)



Na de aanmelding via de infokiosk krijgen we een **ticket**. Dit ticket zegt waar we naartoe moeten. Sommige **letters** zijn onduidelijk: de 'i' en de 'l' zijn anders geschreven.

“Cijfers zijn makkelijker dan letter.” (consulent)

“Wachtzalen zijn niet duidelijk aangegeven”. (consulent)

“De ‘i’ en de ‘l’ op het ticket zijn een ander lettertype”. (consulent)

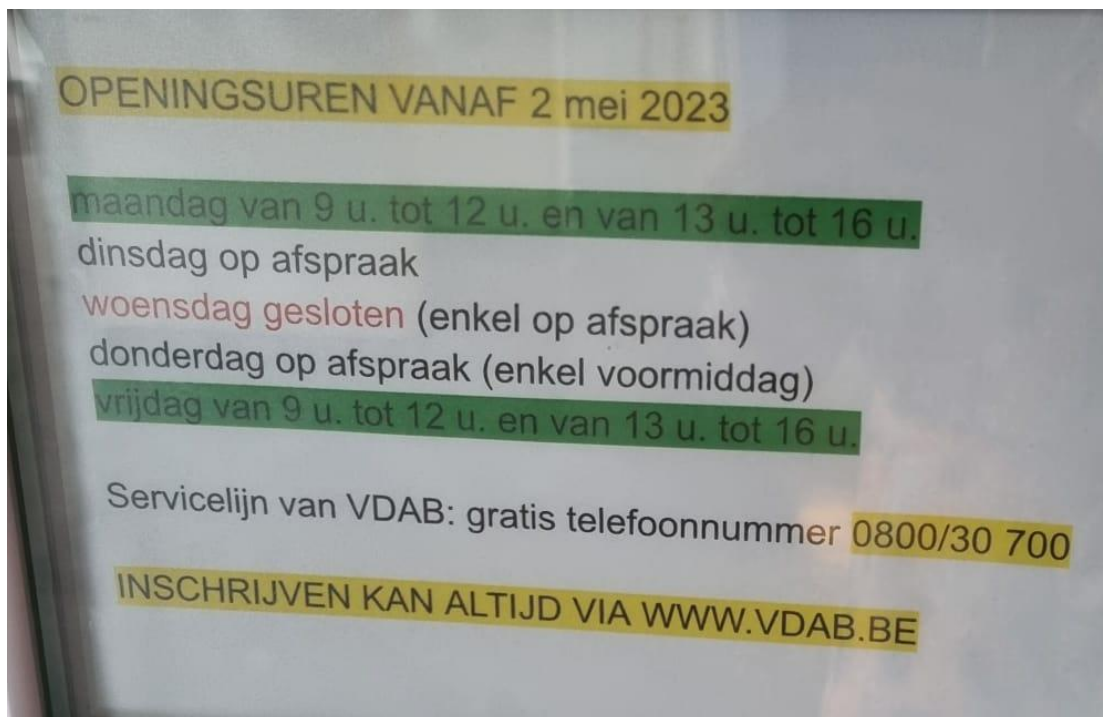
“Te weinig plaats in de wachtzaal. Alles zit soms vol.” (consulent)

De **openingsuren** op de deur zijn niet duidelijk voor ons. Wanneer kunnen we langskomen zonder afspraak? Wanneer zijn we welkom om enkel met de computer te werken? We begrijpen de betekenis van de kleuren niet goed.

Het zou handig zijn om het bord ook in een andere taal te zetten zoals Frans en Engels, voor mensen die nieuw in België zijn.

Er zijn mensen die momenteel werken, maar willen veranderen van werk omdat ze veel drempels ervaren. Of mensen die een opleiding volgen. Is het daarom mogelijk om ook **na 16:00** een afspraak te krijgen?

Het is voor ons een drempel dat we **enkel op vrijdag zonder afspraak** mogen langskomen. Deze verandering staat ook nog niet op het bord van de openingsuren.



“De openingsuren aan de deur zijn duidelijk, maar wel redelijk laag.” (consulent)



Aanbevelingen: wat gaat goed en mag zeker blijven

1. Infokiosk in verschillende talen
2. Computers aanwezig
3. Printer aanwezig
4. Planten aanwezig

INFOKIOSK IN VERSCHILLENDE TALEN

Als mensen de knop 'andere taal' kunnen lezen, is de infokiosk héél handig. Dan kunnen we uit **veel verschillende talen** kiezen.

- Het helpt ons als de onthaalmedewerker (of tijdens drukke momenten een vrijwilliger) altijd even komen kijken of we de weg vinden.

“De infokiosk is duidelijk als je Nederlands kan lezen.” (consulent)

“In de infokiosk kan je andere talen kiezen.” (consulent)

“Positief is dat er nog iemand aan het onthaal zit. Dit blijft essentieel!” (consulent)

COMPUTERS AANWEZIG

De computers zijn handig om in te loggen op je VDAB-account en vacatures op te zoeken. Er zijn veel mensen die thuis **geen computer** hebben.

- Het helpt ons als de onthaalmedewerker (of tijdens drukke momenten een vrijwilliger) altijd komt kijken of we de weg vinden.
- Weten mensen dat deze computer gebruikt mag worden? Wordt dit in de algemene uitleg vermeld door de onthaalmedewerker? Kan dit ingevoegd worden op het eventueel toekomstig communicatiebord (video)? Weten organisaties dat deze printer bestaat zoals de Bibliotheek (die ook met digibanken bezig zijn)?

“Positief is dat je hulp krijgt bij kiosk en PC's.” (consulent)

PRINTER AANWEZIG

Het helpt ons als we direct een CV kunnen printen.

- Het helpt ons nog méér vooruit als we ook **documenten** mogen printen die onrechtstreeks wel met werk te maken hebben (bijvoorbeeld een loonfiche, een huurcontract,...)
- Hoe weten mensen dat deze printer gebruikt mag worden? Wordt dit in de algemene uitleg vermeld door de onthaalmedewerker? Kan dit ingevoegd worden op het eventueel toekomstig communicatiebord (video)? Weten organisaties dat deze printer bestaat zoals de Bibliotheek (die ook met digibanken bezig zijn)?



PLANTEN AANWEZIG

De planten geven een **gezellige sfeer** aan de ruimte. Dit is echt goed!

- Naar ons gevoel mag het nog huiselijker. Dan voelen we ons ook meer welkom.

“Kleurrijk onthaal.” (consulent)

BIJKOMSTIG ADVIES

“Gezellige wachtplek: drinken afwezig” (doelgroep)

“Pijl waar ik de w.c. is” (doelgroep)

“Ik had schrik van mijn telefoon, mail en brievenbus. Ze blijven pushen pushen. Ze weten niet wat er achter de persoon zit.” (doelgroep)

“Licht gaat automatisch uit als klanten wachten.” (consulent)

Conclusie

Zowel consulenten van de VDAB, als de doelgroep hadden een overlap in hun ideeën over het puntje ‘zichtbaarheid’.

Er waren geen of weinig overlappings met volgende punten, die de doelgroep wel belangrijk vindt:

- ‘openingsuren’ niet duidelijk
- ‘kinderhoek’

Het puntje ‘(digitale) begeleiding’ kreeg gemiddelde feedback. Sommige consulenten vonden dat dit genoeg aanwezig was, terwijl andere consulenten samen met de doelgroep belangrijk vonden om hierop extra in te zetten om de hulpverlening vlotter te laten verlopen.

Uit onze kleinschalige bevragen komt sterk naar boven dat een ‘vriendelijk en behulpzaam contactpersoon’ bij een onthaal nog altijd een niet onderschatte meerwaarde is voor een dienstverlening. Uit onderzoek van Eric Goubin voor gemeentebesturen blijkt dat 93% van de burgers in Willebroek het onthaal van het gemeentehuis (in 2017) bezochten. Uit deze tabel is duidelijk af te lezen dat een **onthaal nog altijd de belangrijkste manier is voor mensen om info te geven**.

Als afsluiter vinden jullie via deze [link](#) een filmpje dat het traject in beeld brengt met de doelgroep en consulenten van VDAB Boom.



Bedankt jullie voor deze samenwerking en toekomstige veranderingen.

“Ik ben trots dat we dit kunnen doen.” (doelgroep)

“Ook moedig van de consulenten om deel te nemen!” (doelgroep)

“We zijn geen mensen die niet vooruit willen, maar het is moeilijk om sams de weg te vinden en de stap te zetten naar hulp.” (doelgroep)

Bron: Goubin, E., Lenaerts, M. en Takens, J. (2023). *Benchmarktabellen Gemeentelijke Communicatiemonitor*. Mechelen, Thomas More Research.