

VERSLAG

Straatsyndicaat ‘toegankelijkheid’

Op 29 november 2023 vond het **eerste straatsyndicaat in Antwerpen** plaats. Het straatsyndicaat is een bijeenkomst van gasten en straathoekwerkers. Het doel is de stem van gasten versterken door hun verhalen, getuigenissen en ervaringen zichtbaar te maken. In de eerste bijeenkomst gingen we met 17 deelnemers aan de slag rond het thema **toegankelijkheid van organisaties en diensten**.

We willen graag alle **gasten bedanken om erbij te zijn en hun ervaringen te delen**. We weten dat dit ook heel wat inspanning van jullie vraagt: tijd vrijmaken, lang onderweg zijn met de trein/bus, mee nadenken, nieuwe mensen ontmoeten, vertellen over jezelf, je mening geven, ... Maar dankzij jullie werd het een boeiende en hartverwarmende dag. Er werd gelachen, gezwansd, nagedacht en doorgepraat. Het vertrouwen van de straathoekwerkers in jullie en jullie vertrouwen in de straathoekwerkers was oprecht en mooi om zien. Ook zij waren blij en fier dat jullie erbij waren en het beste van jullie zelf gaven. **Dikke merci!**

De bevraging deden we aan de hand van **de 9 B's van toegankelijkheid**. Gasten namen de opdracht ter harte, deelden hun bevindingen en dachten samen na over wat goed gaat en hoe het nog beter kan. In het verslag vind je daarvan een korte weergave. We hopen dat sociale professionals, organisaties, diensten en beleidsmakers hierin inspiratie, goesting en input vinden om **aan de slag te gaan rond het thema toegankelijkheid**. En dat zij ervaren hoe **waardevol de stem van gasten** is. Hun expertise en deskundigheid is onmisbaar.



1. BEREIKBAARHEID

Geraak je zelf tot bij diensten? Zijn ze goed bereikbaar? Zijn ze open wanneer je ze nodig hebt? Zijn er ook diensten die naar jou toe komen?

<p>Over de ligging van diensten</p> <p><i>'Heel wat diensten zijn niet meer aanwezig in de wijk zelf. Soms moet je zelfs naar een andere stad gaan. Dat is een grote drempel. Diensten zouden goed bereikbaar moeten zijn: in de buurt, daar waar mensen wonen. Diensten trekken weg, maar je ziet dit bijvoorbeeld ook bij bankautomaten.'</i></p>	<p>Fysieke, telefonische, digitale bereikbaarheid</p> <p><i>'Het is soms moeilijk om bij een dienst terecht te kunnen. Heel vaak moet je vooraf een afspraak maken. Bij het bellen hang je soms heel lang aan de wachtlijn. En niet iedereen heeft een computer om hulp te vragen.'</i></p>
<p>Over bereikbaarheid na 17 uur</p> <p><i>'Heel wat sociaal werkers zetten om 17 uur hun telefoon uit, pakken hun rugzak en vertrekken naar huis. Maar soms gebeurt er iets 's avonds of buiten de uren. De straathoekwerker werkt soms ook 's avonds en neemt soms na 19 uur nog op. Soms ook niet. Maar ik weet wel dat ik kan bellen als het dringend is.'</i></p>	<p>Zet zelf de stap naar mensen</p> <p><i>'Zet als hulpverlener de stap zelf naar mensen. Loop rond in de wijk. Dan zie je veel en leer je mensen kennen zoals ze zijn. En toon vooral wie je bent.'</i></p>

2. BESCHIKBAARHEID

Word je goed en vriendelijk geholpen? Moet je wachten op hulp? Moet je soms papieren invullen? Of met een computer een afspraak maken?

<p>Binnen zonder afspraak</p> <p><i>'Er zijn gelukkig ook nog diensten die flexibel zijn. Je komt er binnen. Je wordt niet weggestuurd omdat je geen afspraak hebt gemaakt. Je hoeft geen tientallen vragen te beantwoorden of intakegesprekken te doen. Dat werkt nog het best.'</i></p>	<p>Wachlijsten</p> <p><i>'Er zijn in zoveel organisaties lange wachlijsten. Je wordt er soms moedeloos van of geeft het al op om nog hulp te vragen. Als je in de miserie zit, dan kan je gaan dagen, maanden wachten op hulp.'</i></p>
<p>Vriendelijkheid</p> <p><i>'Ik kom vaak vriendelijke mensen tegen aan het loket. Dat doet veel. Zelfs als ze niet altijd kunnen helpen.'</i></p>	<p>Automatisch</p> <p><i>'Diensten hebben al zoveel informatie. Belastingen weten wat je inkomen is. Kunnen we die dubbels er niet uithalen? Ze weten toch alles al.'</i></p>

3. BETAALBAARHEID

Moet je soms betalen voor hulp? Heb je andere kosten om naar diensten te gaan, zoals een tram- of bus-ticket? Kost het jou geen geld maar wel moeite?

<p>Hulp vaak meestal gratis</p> <p><i>'Gelukkig dat heel veel hulp gratis is. En het is niet omdat het gratis is, dat het geen goede diensten zijn. Ik ben bijvoorbeeld heel tevreden over het wijkgezondheidscentrum.'</i></p>	<p>Prijzen residentiële opvang</p> <p><i>'Een verblijf in de opvang moet je betalen en dat kost veel geld. Je moet vaak ook je geld op een andere rekening laten storten. Je verliest zeggenschap over veel dingen.'</i></p>
<p>Sociaal leven is duur</p> <p><i>'Het sociaal leven is onbetaalbaar. Volkscafés verdwijnen en de prijzen stijgen. Je ziet meer zaken die de rijke mensen willen aantrekken. Maar als je van weinig geld moet overleven, dan valt een groot stuk van je sociaal contact weg.'</i></p>	<p>Openbaar vervoer is duur</p> <p><i>'Tickets zijn wel duur. Als je geen 10-rittenkaart kan betalen, dan betaal je nog meer. Stel dat het openbaar vervoer gratis was, dan zou dat een groot verschil maken. De prijs is ook afhankelijk van je statuut.'</i></p>

Openbaar vervoer is niet altijd betrouwbaar

'Soms ben je lang onderweg met het openbaar vervoer. Treinen, trams en bussen zijn niet altijd stipt of rijden soms niet. Als je daar van afhankelijk bent, dan kost het jou veel tijd om van de ene plek naar de andere te geraken. Soms krijg je ook onder je voeten omdat je niet op tijd bent. Ook al kan je daar niet aan doen.'

4. BRUIKBAARHEID

Doet de organisatie wat jij nodig hebt? Is wat zij doen een antwoord op jouw vraag? Werken ze op jouw ritme? Geven ze ook informatie uit zichzelf?

Teveel organisaties en diensten <i>'Soms moet je op zoveel plekken tegelijk zijn. Alles is in hokjes verdeeld. Bij de ene dienst moet je zijn voor je inkomen, bij de andere dienst rond wonen. Nog ergens anders voor je gezondheid of voor werk. En ga zo maar door. Het kost veel tijd om naar al die diensten te lopen.'</i>	Frustrerend: wie helpt? <i>'Er komt meer dan 5 man over de vloer bij mij thuis. Ik weet soms niet meer wie wat doet. Laatst heb ik wel op tafel geklopt. Want ze komen allemaal langs maar niemand kon mij helpen met de energiefactuur.'</i>
Zelf vragen stellen <i>'Je moet zelf veel weten en vragen durven stellen om dingen te snappen en te weten waar je recht op hebt. Je moet het initiatief zelf nemen. Zeker als het over rechten gaat. Mensen weten niet wat er allemaal bestaat. Als je er niet achter vraagt, dan krijg je het niet. Dat zou toch niet mogen? Want zoveel mensen weten niet wat er allemaal is of durven geen vragen stellen.'</i>	Niet iedereen wordt even goed geholpen <i>'Worden mensen in armoede even goed geholpen? Nee'</i>

5. BEGRIJPBAARHEID

Praten, schrijven organisaties verstaanbaar? Is taal soms een drempel? Hoe leer jij organisaties kennen? Hoe kan je hen contacteren?

Papieren bijhouden <i>'Ik hou alle papieren bij en steek dat in kaften. Ik heb zelfs papieren van jaren geleden. Ik moest laatst zelfs een papier voorleggen van 10 jaar geleden om iets te bewijzen voor de sociale huisvesting. Ik hou dat allemaal bij, maar er zijn veel mensen die er geen plek voor hebben om dat bij te houden. En er geraken vaak veel brieven verloren, ook bij organisaties.'</i>	Over mailen <i>'Ik communiceer liefst via mail. Dan kan ik alles nog eens nalezen en dan heb ik een bewijs van wat mensen gezegd hebben.'</i> <i>'Alles wordt steeds meer digitaal. Daar ben ik wel bang voor. Je moet zoveel kennen en weten. En dan nog kan je dingen missen. Zeker voor mensen die er niet veel van afweten, is dat moeilijk.'</i>
Over gratis telefoonnummers <i>'Voor mij werkt het goed om te bellen naar diensten: iemand die de telefoon opneemt, een gratis telefoonnummer, ...'</i>	Moeilijk taalgebruik <i>'Brieven van justitie, overheidsdiensten, belastingen, energiefacturen zijn onleesbaar. Niemand verstaat wat er in staat. Ik wil snappen wat er allemaal staat want het gaat toch over mij en mijn situatie, maar het onbegonnen werk.'</i>

6. BETROUWBAARHEID

Vertrouw jij mensen in organisaties? Zeggen ze wat ze doen met jouw info? Doen ze wat ze beloven?
Vind jij betrouwbaarheid belangrijk?

<p>De mensen maken de dienst</p> <p><i>'Alles hangt af van de organisatie en vooral van de persoon waar je terecht komt. Heb je geluk? Dan is het iemand die luistert en jouw verhaal serieus neemt. Heb je pech? Dan moet je je zitten bewijzen en verdedigen en voel je soms weinig begrip.'</i></p>	<p>Succesfactoren 'vertrouwen'</p> <p><i>'Vertrouwen is heel belangrijk en het hangt af van de werker. Er is een groot verschil tussen mensen die jou kennen uit een dossier en mensen die jou persoonlijk kennen. Voor mij is het vooral belangrijk dat ze tijd nemen voor mensen. En een werker mag zich niet boven jou plaatsen.'</i></p> <p><i>'Ik heb meer vertrouwen in ervaren werkers dan in jonge mensen.'</i> Andere reactie: <i>'Nee, er moet vooral een klik zijn, van in het begin'.</i></p>
<p>Zeg wat je doet: transparantie</p> <p><i>'Ik vind het belangrijk dat er duidelijk gecommuniceerd wordt. Als je iets doet, zeg dan waarom je dat doet. Ook over positieve dingen, zoals een extra die je krijgt op je rekening. Zeg waar dat vandaan komt en betrek mensen. Waarom doe je dit? Leg dat uit.'</i></p> <p><i>'Er is te weinig transparantie. Je weet soms niet dat ze geld gaan inhouden, maar dat heeft wel serieuze gevolgen. Je krijgt weinig feedback over jouw vraag of het proces dat ze met jou aan het aangaan zijn. Dat zorgt er toch voor dat je weinig vertrouwen of geloof hebt in de overheid en in diensten.'</i></p>	<p>Weinig vertrouwen</p> <p><i>'Er is zo weinig vertrouwen als je hulp vraagt. Je moet bewijzen wat je doet en zegt. En documenten gaan bij diensten ook vaak verloren.'</i></p> <p><i>'Ik heb soms weinig vertrouwen, maar toch ben je verplicht om naar een dienst te gaan. Je zit in een ondergeschikte positie.'</i></p> <p><i>'Regels zijn vaak belangrijker dan het sociale aspect. Protocollen. Soms moeten werkers eens buiten de lijntjes durven kleuren.'</i></p> <p><i>'Er zijn veel regels waar mensen aan moeten voldoen. Maar eigenlijk zouden regels van 2 kanten moeten komen.'</i></p>
<p>Als familie, als vriend</p> <p><i>'Mijn straathoekwerker mag alles weten van mij. Ik laat die alles zien en lezen. Ik vertrouw die helemaal. Die mag mij een trap onder mijn gat geven, want ik weet dat die betrouwbaar is. Die heeft het beste met mij voor en doet alles uit goede overwegingen. Hij is als familie voor mij, als een nonkel of neef.'</i></p> <p><i>'Mijn straathoekwerker is als een vriend, als maatje, voor mij.'</i></p>	<p>Moet een werker vertellen over zichzelf?</p> <p><i>'Ik verwacht niet dat de straathoekwerker over zijn eigen leven verteld. Hij is een professionele werker. Je verwacht toch ook van een dokter niet dat die begint te vertellen over zijn leven. Die grens is er gewoon en dat moet je respecteren. En als ik de werker in zijn vrije tijd tegenkom, met zijn vriendin ofzo, dan is dat ook wel eens leuk en doe ik vooral mijn best om een goede indruk te maken.'</i></p>
<p>Wisselende hulpverleners</p> <p><i>'Het gebeurt zo vaak dat hulpverleners wisselen. Of bij vervanging is er heel vaak geen vervanging voorzien. Soms moet je dan helemaal opnieuw beginnen.'</i></p> <p><i>'Als een werker stopt, dan moet je terug je verhaal doen en weer opnieuw vertrouwen winnen.'</i></p>	

7. BEKENDHEID

Ken jij organisaties? Hoe leer jij organisaties kennen? Hoe weet jij of het iets voor jou is? Waar vind jij informatie over organisaties?

Doolhof <i>'De sociale kaart is echt een doolhof. Ik ken niet al die organisaties en weet ook niet wat ze doen. En iedereen heeft ook nog eens andere regels, voorwaarden om er geholpen te worden.'</i>	Mond aan mond-reclame <i>'Diensten leer ik kennen via lotgenoten en via organisaties zoals het straathoekwerk. Als zij zeggen: ga daar eens langs, want die gaan je goed kunnen helpen, dan is de stap rapper gezet. Want je hebt daar vertrouwen in.'</i>
--	--

8. BETREEDBAARHEID

Voel jij je welkom zoals je bent? Was je ooit niet welkom of ben je ooit geweigerd omwille van jouw kleding, uiterlijke kenmerken, geloof, afkomst, ...?

Hartelijkheid <i>'Je voelt direct als je ergens binnenkomt hoe de sfeer is en of je er welkom bent. Je voelt dat ook heel snel bij hulpverleners.'</i>	De klik <i>'Er moet een klik zijn en dat voel je direct in het eerste contact. Ik voel snel aan of een contact positief of negatief is. Als het gemakkelijk voelt, dan praat ik. Het is voor mij dan niet belangrijk hoe lang ik al iemand ken. Ik moet de klik voelen'</i>
Schaamte en angst <i>'Ik voel wel schaamte en angst. Als anderen mij bezig zien, of als ik ergens hulp moet gaan vragen. Dan schaam ik mij wel.'</i>	Bekeken voelen <i>'Toen ik vroeger het jeugdhuis binnen ging, dan voelde ik mij bekeken. Ik heb het gevoel dat ze mij anders behandelen omdat ik problemen heb. Het is er niet zo hartelijk. Je wordt er niet zo hartelijk ontvangen.'</i>
Racisme <i>'Er is ook veel racisme en vooroordelen bij diensten. Ik denk dat het wordt onderschat hoe vaak dit gebeurt.'</i>	Regeltjes <i>'Er zijn soms zoveel regels, protocollen, voorwaarden, ... ook hier moet je transparant in zijn, zodat mensen weten wat ze mogen verwachten. En lukt het niet bij een dienst? Help mensen dan door samen te zoeken waar ze wel terecht kunnen.'</i>
Drempelvrees <i>'Ik blijf het wel een drempel vinden om ergens binnen te stappen. Ben ik welkom? Gaan ze mij helpen? En hoe je het ook draait of keert, je moet altijd zelf de stap zetten en over die drempel heen stappen. Je moet altijd zelf het initiatief nemen. Dat is moeilijk, maar ook nodig als je iets wil veranderen. Maar het kost veel moeite.'</i>	

9. BETROKKENHEID

Heb je het gevoel dat mensen in organisaties echt luisteren? Heb je het gevoel dat ze echt luisteren? Tonen ze begrip voor jouw situatie? Willen ze jou echt vooruit helpen?

Echt luisteren <i>'Mensen die echt luisteren en vragen hoe het met je gaat. Dat heb je gewoon nodig.'</i>	Fysiek en mentaal aanwezig zijn <i>'Dat klinkt misschien raar. Maar soms merk je dat bepaalde werkers niet bij de les zijn. Ze zijn fysiek aanwezig, maar mentaal lijken ze afwezig of niet te luisteren. Ze zitten met hun gedachten ergens anders.'</i>
---	---

Meer weten? Neem gerust contact op: tamara.laevaert@samvzw.be, 0490 56 78 50