

Toegankelijkheid van dienstverlening

Wat stellen we vast?

Sinds de coronacrisis is de (commerciële) hulp- en dienstverlening steeds meer verscholen achter een **digitale muur**. Het aanbod van veel organisaties is fysiek en telefonisch moeilijk bereikbaar voor mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie.

Sociale professionals, vooral op de nulde en eerste lijn, proberen die gaten te dichten. Bijgevolg zijn deze **sociale professionals overbevraagd**. Door de toenemende druk – onder andere als gevolg van vermaatschappelijking en vermarkting – kunnen ze de **toegang tot rechten en dienstverlening steeds moeilijker tijdig geregeld krijgen** voor hun cliënten. Het gaat over rechten als werkloosheid, leefloon, ziektevergoeding, en over diensten van onder andere banken, telecom en energieleveranciers.

Om aan die druk tegemoet te komen, lanceerde de **overheid** een hele reeks **nieuwe concepten** die op samenwerking en intersectoraliteit gestoeld zijn. Jammer

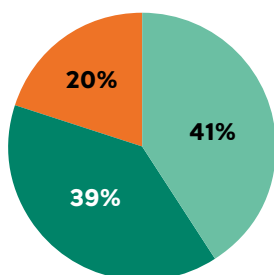
genoeg **zorgden die net voor nog meer werkdruk**: door de overlap tussen deze concepten, het gebrek aan sturing en duidelijke kaders, en de nadruk op samenwerking zonder extra investering of ondersteuning.

Sectoren, organisaties en sociale professionals zien door de bomen het bos niet meer. Maar ook mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie weten niet meer waar ze terecht kunnen.

Veel van deze nieuwe concepten hebben een **tijdelijke financiering**. De overheid zet, onder impuls van Europese wetgeving, steeds meer in op tenders en tijdelijke projecten. Dat heeft een aantal nadelige effecten. Deze aanpak draagt bij aan de versnippering van het hulpverleningsaanbod. Ze maakt het moeilijker om goede praktijken te verduurzamen. En ze heeft negatieve effecten op de realisatie van grondrechten, omdat ze sociale professionals niet de tijd en ruimte geeft om hieraan te werken.

MINDER RUIMTE VOOR PERSOONLIJK CONTACT

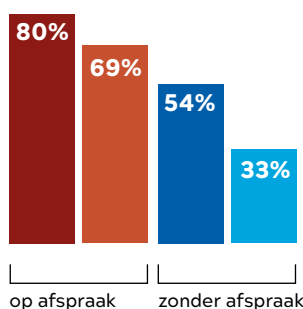
De arbeidstijd van een OCMW-maatschappelijk werker: te weinig tijd voor cliëntcontact



cliëntcontact
andere taken
administratief werk

(Probis consulting, i.o.v. POD MI)

Contact van sociale professionals met cliënten gedaald na corona (Antwerpen)



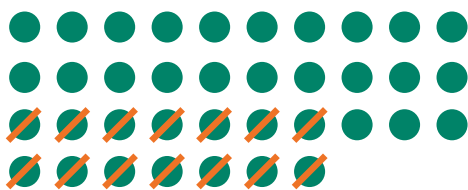
voor corona na corona
voor corona na corona

(AP Hogeschool)

“We zien steeds meer mensen op onze dienst omdat ze bij andere instanties niet meer terecht kunnen: door de digitalisering, het wegtrekken van diensten uit kleinere gemeentes, en bij gebrek aan een zitdag van die diensten in de gemeenten.”

Schuldbemiddelaar bij OCMW Lichtervelde

AANTAL BANKAUTOMATEN DAALT

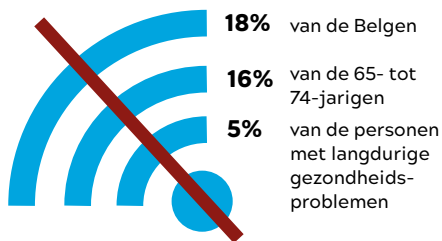


3665 in 2021
-35%
2369 in 2025
(volgens akkoord met de banken)

(De Standaard)

DIGITALE INCLUSIE

Gebruikt geen internet:



(Statbel)



46%
van de Belgen tussen 16 en 74 jaar heeft geen of zwakke digitale vaardigheden

(Koning Boudewijnstichting)

“Een maatschappelijk werker moet zoveel verantwoording afleggen aan instanties dat ze soms de weg naar wat eigenlijk nodig is voor een gezin niet meer vindt.”

Marjolijn De Wilde, onderzoeker KULeuven

Wat vragen we aan het beleid?

1

Ken **rechten (semi-)automatisch** toe; als antwoord op de *non-take up* van rechten.

2

Maak **hulp- en dienstverlening toegankelijk** voor iedereen: hanteer het *click-call-connect* principe.

3

Garandeer een **niet-digitale basisdienstverlening** in plattelandsgemeenten en randstedelijke contexten. Verplicht diensten dus tot een minimale aanwezigheid.

4

Beperk de wildgroei aan samenwerkingsverbanden en zet in op **vereenvoudiging**. Verduurzaam wat werkt en zet structurele middelen doelgericht in.

5

Laat **middenveldorganisaties** die met mensen in een maatschappelijk kwetsbare positie werken het Vlaams en lokaal beleid op vlak van toegankelijkheid **mee uittekenen**. Geef hen daartoe de ruimte, het mandaat en de middelen.

Wat doet SAM?



Toegang tot hulp- en dienstverlening verbeteren



Samenwerking op de eerste lijn (o.a. GBO) en basiswerkingen (o.a. STEK) versterken



Werken in vertrouwen stimuleren



Zeer kwetsbare groepen beter bereiken via:

- Straathoekwerk
- Outreachend werken
- Online en blended hulpverlening

MEER WETEN?

Neem contact met ons op:

Neil Paterson

neil.paterson@samvzw.be
+32 492 73 54 32

Lifa Ouald Chaib

lifa.oualdchaib@samvzw.be
+32 475 34 36 48



steunpunt mens
en samenleving

samvzw.be