

Het lokaal sociaal beleid is volgens het decreet gericht op een maximale toegankelijkheid van de dienstverlening voor elke burger en een optimaal bereik van de beoogde doelgroep.

Met het oog op de realisatie van deze doelstelling dient het lokaal bestuur – gemeente én Ocmw samen – een Sociaal Huis te realiseren, dat minimaal een informatie-, loket- en doorverwijfsfunctie omvat.

7.1 Omschrijving van de functies

- Informatiefunctie

Deze zit gedeeltelijk vevat in de loketfunctie.

- Loketfunctie

De loketfunctie van het Sociaal Huis wordt gerealiseerd door het minimaal tot stand brengen van een gezamenlijk loket dat op een geïntegreerde wijze toegang verschaft tot de sociale dienstverlening van het lokaal bestuur.

Het begrip “loket” werd niet omschreven. Het kan bijgevolg gaan -althans in een omvangsfase- om één of meerdere fysieke of virtuele loketten.

- Doorverwijfsfunctie

De doorverwijfsfunctie van het Sociaal Huis wordt gerealiseerd door het tot stand brengen van een ruime samenwerking met lokale actoren.

Het concept Sociaal Huis verwijst niet noodzakelijk naar een echt huis waar men voor alles terecht kan. Men kan ook –zoals hoger reeds vermeld- een digitaal sociaal huis ontwikkelen. Het Sociaal Huis heeft alleszins de opdracht zo ruim mogelijk informatie te verstrekken over onder meer de mogelijke opvang- en hulpvormen en bestaande voorzieningen, die opvang en hulp aanbieden op het lokale en regionale niveau. Het is de bedoeling dat men niet langer van het kastje naar de muur gestuurd wordt. De verschillende spelers in het lokaal sociaal beleid moeten vooral goede afspraken maken zodat men snel te weten kan komen waar men met een vraag precies terecht kan.

7.2 Mogelijke invalshoeken en praktijkvoorbeelden

Binnen het concept “Sociaal Huis” wordt extra aandacht aan het concept toegankelijkheid besteed. De toegankelijkheid wordt ook vergroot door tal van sociale initiatieven samen te zetten. Iemand die naar het Sociaal Huis stapt, is niet noodzakelijk iemand die financiële hulp nodig heeft, maar kan ook iemand zijn die komt voor de kinderopvang, de dagopvang, een computercursus of voor de speltheek.

Werken aan toegankelijkheid gebeurt op verschillende wijzen:

- door het aanbod zo te structureren dat het doorzichtiger wordt voor de burger
- door invulling te geven aan de loketfunctie
- door te werken aan bekendheid van de dienst- en hulpverlening
- door de fysieke en tijdruimtelijke toegankelijkheid te verbeteren
- door te werken aan een betere interne communicatie, doorverwijzing en cliëntopvolging
- door oog te hebben voor de psychologische toegankelijkheid
- door te werken aan een kwaliteitsvolle dienstverlening
- door het wegwerken van financiële drempels
- door het wegwerken van administratieve drempels
-

Bij elk van voormelde invalshoeken kan men zich een aantal vragen stellen die de analyse terzake kunnen voeden. Per invalshoek worden er ook een aantal praktijkvoorbeelden gegeven van initiatieven die lokale besturen nemen in onze provincie.

Veel van deze praktijkvoorbeelden verwijzen naar initiatieven die gepland zijn maar nog niet effectief geïmplementeerd. Ze geven alvast aan in welke richting gedacht wordt en kunnen als dus danig inspirerend werken.

7.2.1 Het aanbod van de dienstverlening structureren zodat het doorzichtiger wordt voor de burger

- *het overplaatsen of ter beschikking stellen van personeel:*

Drogenbos (Vlaams Brabant – 4.845 inw.)

Met ingang van 1 april 2005 werd een gemeentelijk personeelslid overgeplaatst naar het Ocmw-gebouw. Het gemeentelijk luik van de sociaal-administratieve dienstverlening (pensioenaanvragen, toelagen aan personen met een handicap, ...) werd aldus bereikbaar via het Ocmw.

- *het overdragen van de gemeentelijke sociale dienstverlening naar het Ocmw:*

Ternat (Vlaams-Brabant - 14.598 inw.)

Ocmw- en gemeentebestuur Ternat spraken af om voor 31/12/2006 het bestaande premiestelsel te evalueren met het oog op inhoudelijke bijsturing en een verschuiving van de bevoegdheid naar het Ocmw.

M.b.t. pensioenen maakt de stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid een inventaris op van de huidige werklust die de behandeling van de pensioenaanvragen bij de gemeentelijke diensten vertegenwoordigt, met het oog op een eventuele overheveling van de aanvraag naar het Ocmw. Tevens wordt de nood aan eventuele flankerende maatregelen in kaart gebracht (bv.: behoefte aan personeel, vorming, evaluatie en bijsturing informatie en communicatie over pensioenaanvragen)

- *het aanbieden van dienstverlening in logische clusters:*
- *ter beschikking stellen van kantoorruimte aan actoren en het vorm geven van de loketfunctie:*

Drogenbos (Vlaams-Brabant – 4.845 inw.)

Er is een wekelijkse permanentie voorzien in het Ocmw-gebouw voor het PWA en voor CAW Zenne & Zoniën. De schuldbemiddelingsdienst van het Leger des Heils heeft een maandelijkse permanentie.

7.2.2 Werken aan bekendheid van de dienst- en hulpverlening

Keerbergen (Vlaams-Brabant - 12.378 inw.)

In Keerbergen wordt overwogen om ook voor het Ocmw een communicatieambtenaar aan te werven. M.b.t. de gemeentelijke communicatieambtenaar wordt nagegaan of de huidige taak (externe communicatie) kan uitgebreid worden met interne communicatie.

7.2.3 De fysieke en tijdruimtelijke toegankelijkheid verbeteren

Boutersem (Vlaams-Brabant – 7.531 inw.)

Er wordt een hellend vlak geplaatst naar de toegangsdeuren van het gemeentehuis en er worden automatische voordeuren voorzien. Er wordt een doorlopende lage ontvangstbalie voorzien die ontvangst van rolstoelgebruikers mogelijk maakt. Het sanitair voor minder mobiele mensen wordt aangepast. Een parkeerplaats voor personen met een handicap wordt voorzien aan het gemeentehuis en aan het Ocmw-gebouw. De bewegwijzering naar het Ocmw wordt verbeterd en ook aan de ingang van het Ocmw wordt een hellend vlak geplaatst. Ook de fysieke toegankelijkheid van andere openbare gebouwen (cultureel centrum, school, ...) wordt bekeken. Op het gelijkvloers wordt een afgesloten gespreksruimte voorzien om de privacy te kunnen garanderen en om minder mobiele mensen te kunnen ontvangen. De technische dienst werkt een goede bewegwijzering uit die verduidelijkt waar iedere dienst zich in het gemeentehuis bevindt en een infopaneel waarop wordt aangeduid of de diensten bemand zijn of niet.

7.2.4 Werken aan een betere interne communicatie, doorverwijzing en cliëntopvolging

Boutersem (Vlaams-Brabant – 7.531 inw.)

In het gemeentehuis wordt een centrale elektronische agenda voorzien met vermelding van de aan- en afwezigheid van het personeel en met de mogelijkheid tot elektronisch reserveren van lokalen.

Bierbeek (Vlaams-Brabant – 9.123 inw.)

Ocmw Bierbeek plant regelmatig overleg met CAW Leuven met het oog op de opmaak van een samenwerkingsprotocol om hiaten en overlappingsen te bespreken, doorverwijzing te optimaliseren en samen te werken op vlak van vorming. De ambtenaar van de dienst bevolking van de gemeente en de maatschappelijk assistent van het Ocmw komen regelmatig samen en stemmen de dienstverlening op mekaar af.

Oud-Heverlee (Vlaams-Brabant - 10.776 inw.)

Nieuwe personeelsleden krijgen een rondleiding in de gemeentediensten, in het Ocmw, in de bibliotheek, etc. om vertrouwd te geraken met het aanbod en met toekomstige collega-ambtenaren.

Keerbergen (Vlaams-Brabant - 12.378 inw.)

Er wordt een dienstenregister opgemaakt dat via computer voor alle personeelsleden van gemeente en Ocmw ter beschikking gesteld zal worden. Er wordt regelmatig overleg gepland tussen de sociale dienst van het Ocmw en de dienst bevolking.

7.2.5 Werken aan psychosociale drempels en zorgen voor kwaliteitsvolle dienstverlening

Bierbeek (Vlaams-Brabant – 9.123 inw.) en Oud-Heverlee (Vlaams-Brabant - 10.776 inw.)

In Bierbeek en Oud-Heverlee wordt een vorming voor personeel opgezet inzake klantgerichte benadering.

Gooik (Vlaams-Brabant – 8.895 inw.)

Via een bezoektteam wil het bestuur in Gooik een antwoord bieden op een aantal evoluties:

- het aantal senioren neemt toe;
- een steeds grotere deel onder hen wil langer in hun vertrouwde thuissituatie blijven wonen;
- die thuissituatie is niet altijd aangepast;
- vele senioren vinden niet de juiste weg naar de maatregelen die hen toelaten die omgeving aan te passen aan hun noden.
- door hun vaak beperkte mobiliteit leven deze senioren vaak afgesloten van het verenigingsleven en het dienstenaanbod in de gemeente. Door het plattelandskarakter van de gemeente, met beperkt openbaar vervoer, speelt de beperkte mobiliteit in het nadeel van deze groep;
- sociaal isolement en beperkte mobiliteit werken verzuring in de hand;
- ondanks de veelheid aan informatie weten de senioren vaak niet op welke diensten ze een beroep kunnen doen of op welke toelages, subsidies of tussenkomsten ze recht hebben;
- de nood aan gerichte informatie stijgt met de leeftijd;
- het lokaal bestuur wil ook de Gooikse senior kennen en de veranderende behoeften in beeld krijgen en houden om meer vraag gestuurd te kunnen werken;

Die burgers die zelf de stap niet meer naar de gemeenschap kunnen zetten, dienen in hun thuissituatie opgezocht te worden:

- via thuisbezoeken moet door een maatschappelijk werk(st)er de informatie over het aanbod tot bij de potentiële gebruiker of rechthebbende gebracht worden;
- door regelmatige bezoeken houdt men de vinger aan de pols, zowel bij de "individuele senior" als bij de globale groep;
- aan de hand van een concrete checklist wordt met de senior nagegaan waarop hij recht heeft, van welke rechten hij/zij reeds gebruik maakt of niet;

Deze bezoeken hebben dus 3 belangrijke doelstellingen:

- contacten leggen en onderhouden met de doelgroep: de doelgroep krijgt de mogelijkheid om individuele of (beleids)signalen door te geven. Van hieruit kan het welzijnsbeleid worden bijgesteld;
- aan de senior algemene informatie verstrekken, oplossingen aanbieden en doorverwijzen naar de passende diensten;

- informatie vergaren over de persoonlijke leefomstandigheden van de ouderen en tevens de signaalfunctie opnemen.

In Affligem worden sommige diensten zowel door het Ocmw als door de gemeente verleend. Terzake verwijzen wij naar de Diensten-Doelgroepen-Matrix die werden gemaakt. In het bijzonder dan met betrekking tot volgende aspecten uit de deelgebieden “algemene sociale dienstverlening”, “financiële steun” en “culturele en maatschappelijke participatie” kan voormelde “verwevenheid” van dienstverlenende taken worden afgeleid/vastgesteld.

Bibliografie

- <http://www.vvsg.be/nl/welzijn/welzijn.shtml?>
 - http://aps.vlaanderen.be/lokaal/lokale_rapporten.htm
 - logo
 - vlaams brabant
 - Kind en gezin jaarverslagen: Kind en gezin en kinderopvang
 - Structuurplan voorontwerp
 - <http://confusius.skynetblogs.be/post/4399978/het-grootste-geluk>
- http://www.kindengezin.be/Images/Jaarverslag_2006_tcm149-51288.pdf
-www.knack.be, 4/10/2002

(nog te rangschikken en aan te vullen!)