



Verslag bijeenkomst OCMW's – *Rapport rencontre CPAS*

AMIF 20 oktober 2022 – 20 octobre 2022

| | |
|------------------|--|
| Aanwezigen: | Lisa Asselman (POD MI-IS), Fatma Yildiz (POD MI-IS), Umit Karanfil (OCMW Gent), Alexandre Van Belle (CPAS Charleroi), Ibrahim Aguelmin (OCMW Luik), Gemma Bruyneel (OCMW Gent), Roddy Vandersmissen (OCMW Brussel), Eladio Perine (OCMW Brussel) |
| Verontschuldigd: | Charlotte Tachelet (OCMW Antwerpen), Sonny Adriaens (OCMW Antwerpen) |

In het rood staan de opmerkingen en vragen van Fatma Yildiz, ervaringsdeskundige in de armoede en uitsluiting.

0. Inleiding

Lisa heet iedereen welkom.

Agenda van de bijeenkomst:

| | |
|------------------|--|
| 9u00 tot 9u30: | Onthaal met koffie |
| 9u30 tot 10u00: | STAVAZA AMIF |
| 10u00 tot 10u30: | Voorstelling Fatma Yildiz, ervaringsdeskundige |
| 10u30 tot 11u00: | Check In |
| 11u00 tot 11u15: | Pauze |
| 11u15 tot 12u15: | Groepsbespreking feedback tevredenheidsenquête |
| 12u15 tot 13u00: | Middagpauze |
| 13u00 tot 14u00: | Interactieve reflectieoefening over formulier: lerend netwerk beslist over hoe de bevraging uitgevoerd zal worden + hoe het formulier aangepast moet worden |
| 14u00 tot 15u15: | Presentatie STAVAZA projecten AMIF |
| 15u15 tot 15u30: | Check out |

1. Presentatie lerend netwerk en stavaza

Details:

- Presentatie lerend netwerk: zie presentatie (slide 3 en 4)
- Presentatie stavaza en updates AMIF : zie presentatie (slide 6 tot 9)

2. Voorstelling Fatma Yildiz, ervaringsdeskundige

Fatma Yildiz is de nieuwe collega van de coördinator, Lisa Asselman. Zij is een ervaringsdeskundige uit de armoede en sociale uitsluiting. Als ervaringsdeskundige heeft zij zelf ondervonden op welke manier drempels in de dienstverlening, het moeilijk maken om gepaste hulp te krijgen.

Zij zal binnen het AMIF het perspectief van de doelgroep (personen met een migratieachtergrond en die in een preciaire situatie verblijven) binnenbrengen en onderzoeken of er binnen het AMIF bepaalde signalen over de dienstverlening en het beleid kunnen geformuleerd worden.

Meer informatie over de missie van ervaringsdeskundigen staat op de website van de POD MI: <https://www.mi-is.be/nl/themas/ervaringsdeskundigen>

3. Check In

Er is veel enthousiasme en nieuwsgierigheid in de groep om hier vandaag aanwezig te zijn op de bijeenkomst, maar sommige deelnemers zijn ook nog wat opgejaagd door een hectische ochtend.

De deelnemers hebben verschillende functies: groepsbegeleider, verantwoordelijke, projectmedewerkers. Er zijn nieuwe deelnemers en oude deelnemers.

Impact hebben heeft voor de deelnemers verschillende betekenissen:

- Er is onzichtbare impact: in het dagelijks leven door kleine gebaren, door zaadjes te planten, mensen te helpen, een warm onthaal te geven, een échte ontmoeting tussen mensen aan te bieden
- Er is zichtbare impact: doelstellingen die gehaald worden, veranderingstrajecten, het beantwoorden van een behoefte, veranderingen in denkwijzen
- Impact kan positief of negatief zijn
- Impact hebben is een traag proces, zeker als je naar de lange termijn kijkt

Impactvolle momenten kunnen zijn:

- Een goede samenwerking
- Zien dat mensen die een moeilijke situatie meemaken zich thuis voelen
- Geholpen worden en kunnen helpen
- Een verandering teweegbrengen
- Een positieve verandering voelen

3. Scope van de tevredenheidsenquête

Toelichting bij de Europese indicator: zie presentatie (slide 13 tot 20)

Korte samenvatting van het besluit van het lerend netwerk in juni omtrent de tevredenheidsenquête:

- Het lerend netwerk besluit dat de indicator van de EU te vernauwend is geformuleerd.
- Daarom zullen de OCMW's de eindbegunstigden op een zo eenvoudig mogelijk manier bevragen om zo een duidelijk "cijfer" te kunnen communiceren naar de EU en POD MI toe.
- Het interessante aan deze oefening is dat alle OCMW's hun eindbegunstigden op dezelfde wijze zullen bevragen en dat er een (weliswaar) zeer algemeen beeld kan geschetst worden van wat de eindbegunstigden vinden.

Feedback van de OCMW's over het gebruik van de template:

- Vraag: wie neemt de enquête af? Houden we rekening met de neutraliteit van de persoon die de enquête afneemt?
- Er is een korte uitleg nodig voordat de enquête wordt afgenomen. Deelnemers begrijpen de context van de enquête niet.
- Bij sommige OCMW's deelnemers geven sociaal gewenste antwoorden: 100% tevredenheid. Bij andere OCMW's antwoorden de deelnemers dat ze niet geholpen zijn (bv. ze hebben nog geen woonplaats), terwijl er wel belangrijke stappen zijn ondernomen door de projectmedewerkers. De nuance van 'ik voelde me geholpen' of 'het werd opgelost' is moeilijk doch belangrijk. Ook al hebben de medewerkers heel wat uren geholpen met bv. het zoeken naar werk, heeft de persoon geen job dus is het resultaat in zijn ogen negatief. **Hoe gaat het toegevoegde extra infoblaadje eruit zien? Of vertelt ieder OCMW zelf in hun werktaal?**
- Het gebruik van de schaal is zeer moeilijk voor de deelnemers. Het quoteren met cijfers bleek onmogelijk. Het was vaak zwart-wit goed of niet goed.
- De thema's zijn zeer abstract geformuleerd en moeilijk te begrijpen voor de deelnemers.
- Vraag: op de template is er geen vraag voor een handtekening; gaat dit zo blijven of wordt dit uiteindelijk wel verwacht?
→ **Antwoord POD MI: Er moet inderdaad een vakje voor de naam van de deelnemer en zijn handtekening komen op de template.**
- Sommige OCMW's hebben een eigen evaluatieformulier (tussentijds en op het einde). Mag de template over de tevredenheid hierin geïntegreerd worden of moet het als een apart document behouden worden?

→ Het is beter als het document apart gehouden wordt. Dit zal ook gemakkelijker zijn voor de controle van de Cel Europese Fondsen van de FOD Binnenlandse Zaken.

Na een groepsdiscussie besluit het lerend netwerk het volgende over de template van de tevredenheidsenquête:

- De deelnemers kunnen aanduiden of ze zich geholpen voelen aan de hand van JA/NEE en bijhorende smileys.
- De POD MI laat de templates vertalen in verschillende contacttalen.
- Er wordt een tweede blad toegevoegd aan de enquête waarbij elk OCMW voorbeelden (foto's of tekst) kan toevoegen om meer duiding te kunnen geven bij de abstracte thema's. De abstractie thema's worden wel behouden om administratieve last bij de rapportage voor de OCMW's tot een minimum te beperken. **Worden dezelfde foto's voor iedereen gekozen of kiest elk OCMW kiest voor zich?**
- De enquête wordt collectief afgenomen door de opleiders. Daarbij geven de opleiders uitleg over de reden van deze enquête. De opleiders leggen uit dat deze enquête en specifiek deze template gevraagd wordt door de Europese Unie (verwijzen naar de AMIF-affiche). Er kan indien nodig een individueel moment volgen waarbij de opleider de enquête samen met de deelnemer doorneemt. De opleider kijkt na het afnemen van de enquête of de enquête correct is ingevuld en of de naam en handtekening van de deelnemer ingevuld zijn.
- Het lerend netwerk aanvaardt (op basis van wat er de vorige bijeenkomst is afgesproken) dat de resultaten van deze enquête een zeer algemeen beeld schetsen van de tevredenheid van de deelnemers en dat de neutraliteit niet gegarandeerd wordt.

Blad 1 en 2:

| | |
|--|---|
| <p>AMIF logo</p> <p>Vraag 1: Heeft de deelname aan het AMIF-project je geholpen bij je integratie? JA/NEE 😊/😞</p> <p>Vraag 2: Zo ja, in welke domeinen ben je geholpen?</p> <ul style="list-style-type: none">○ Werk: 😊/😞○ Taal: 😊/😞○ Meer contact met mensen: 😊/😞○ Deelnemen aan de maatschappij: 😊/😞○ Wonen: 😊/😞 | <p>AMIF logo</p> <p><i>Voorbeelden van aangeboden hulp door de OCMW's in het kader van het AMIF-project</i></p> |
|--|---|

4. Stavaza projecten AMIF

OCMW Charleroi (zie presentatie):

- Het valt op dat we meer en meer deelnemers hebben met zware problemen (sociaal en psychologisch). Meer en meer deelnemers hebben nood aan psychologische begeleiding.
- Het deelnemersaantal is dit jaar hoog. We hebben veel aanmeldingen.
- Wel moeite om mensen te mobiliseren om deel te nemen aan de collectieve informatiesessies (naar analogie met OCMW GO van OCMW Gent).
- De vrijwilligersmodule verloopt goed, al heeft de dagdagelijkse situatie van de deelnemers een impact op hun motivatie.

- Bij de groepswerking sociale activering zitten dit jaar voornamelijk vrouwen. Velen van hen zijn naar België gekomen via gezinshereniging en kunnen pas na 3 jaar een eventuele scheiding aanvragen. Als zij slachtoffer zijn van huiselijk geweld moeten zijn veel en lang lijden. Ook blijkt dat ze geen weet hebben van hun rechten en plichten als gevolg van hun wettelijke verblijfplaats in België. Het zou goed zijn als al wie via gezinshereniging naar België komt een brochure en informatiesessie krijgt over hun rechten en plichten (op die manier wordt isolement en machtsmisbruik vermeden).
 - ➔ Rond dit probleem heb ik een signaalfiche ingevuld. Dit wordt opgevolgd door mij en ik bekijk welke oplossingen naar het beleid gesignaleerd kunnen worden. Bij hun aanvraag tot verblijf in hun land kan al een infopakket meegeven worden.

OCMW Luik:

- De doelgroep bereiken is nog steeds moeilijk. Er is veel mobilisatie nodig bij de eerstelijnsmedewerkers. Er is veel personeelsverloop en dat maakt het moeilijk om de eerstelijnsmedewerkers goed te informeren. Als een eerstelijnsmedewerker op de hoogte is van het project, komen er wel aanmeldingen binnen. Een draaiboek kan helpen om de kennis en info door te geven aan de nieuwe collega's.
- Er zijn ook voormalige deelnemers die anderen aanspreken om deel te nemen aan het project en hun maatschappelijk werker hierover aanspreken. Mond aan mond reclame is heel gekend bij mensen in armoede en uitsluiting (ze vertrouwen alleen de info die ze elkaar geven en niet van externen).
- Subsidie ontvangen van koning Boudewijnstichting en POD MI voor digitale inclusie: interessante combinatie voor het project. Project van Digilab van de POD MI, belangrijk om te weten waar en hoe ze samenwerken 😊
- Een individuele opvolging blijft ook nodig voor vragen rond huisvesting, kinderopvang en huiselijk geweld. Goed na denken wat wij als AMIF in de toekomst kunnen doen rond dit thema.

OCMW Brussel (zie presentatie):

- Er is een grote herstructurering geweest binnen het OCMW Brussel. Elke deelnemer heeft automatisch één maatschappelijk werker voor de individuele opvolging.
- Dit heeft een impact op de aanmeldingen. Welke impact?

OCMW Gent:

- Het OCMW Gent merkt vooral op dat de trajecten sociale activering korter zijn, aangezien de vraag naar contracten artikel 60 verhogen. De voorwaarden om in te stappen in een artikel 60 zijn minder streng dan voorheen (o.a. door de huidige crisis van de arbeidsmarkt – moeilijk om personeel te vinden). Is dit een vraag om trajecten langer te maken in tijd?

OCMW Antwerpen: verontschuldigd