



# Activiteitenverslag 2019

## Dienst

### Ervaringsdeskundigen



Een publicatie van:

POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid

Kruidtuinlaan 50 bus 165  
B-1000 Brussel  
+32 2 508 85 85  
[vraag@mi-is.be](mailto:vraag@mi-is.be)  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

Volg ons op



# Colofon

## **Redactie**

Dienst Ervaringsdeskundigen

## **Beeldredactie**

Dienst Ervaringsdeskundigen

## **Lay-out**

POD Maatschappelijke Integratie

## **Verantwoordelijke Uitgever**

Alexandre Lesiw, Voorzitter a.i. POD Maatschappelijke Integratie

## **Auteursrecht**

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de POD Maatschappelijke Integratie.

## **Uitsluiting aansprakelijkheid**

De POD Maatschappelijke Integratie sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van druk- en zetfouten uit.



## Inhoud

Colofon .....	1
Woord van de voorzitter .....	4
Inleiding .....	6
Onze activiteiten in 2019.....	9
Enkele projecten in de spotlights .....	13
Besluiten en perspectieven .....	19
Bijkomende inlichtingen?.....	23

## Inhoud van de foto's

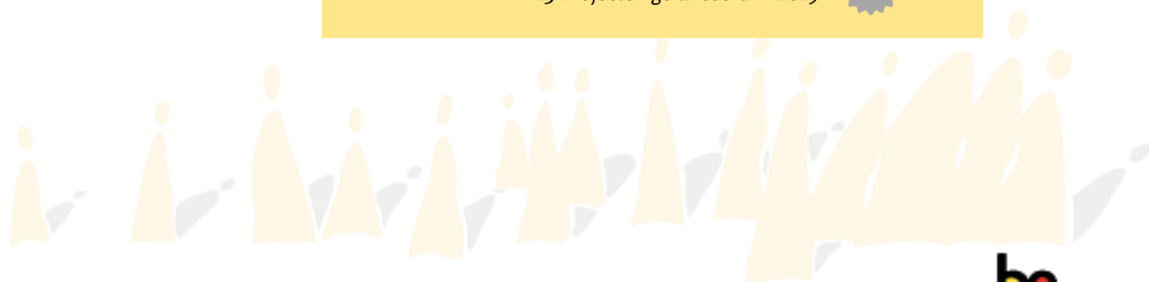
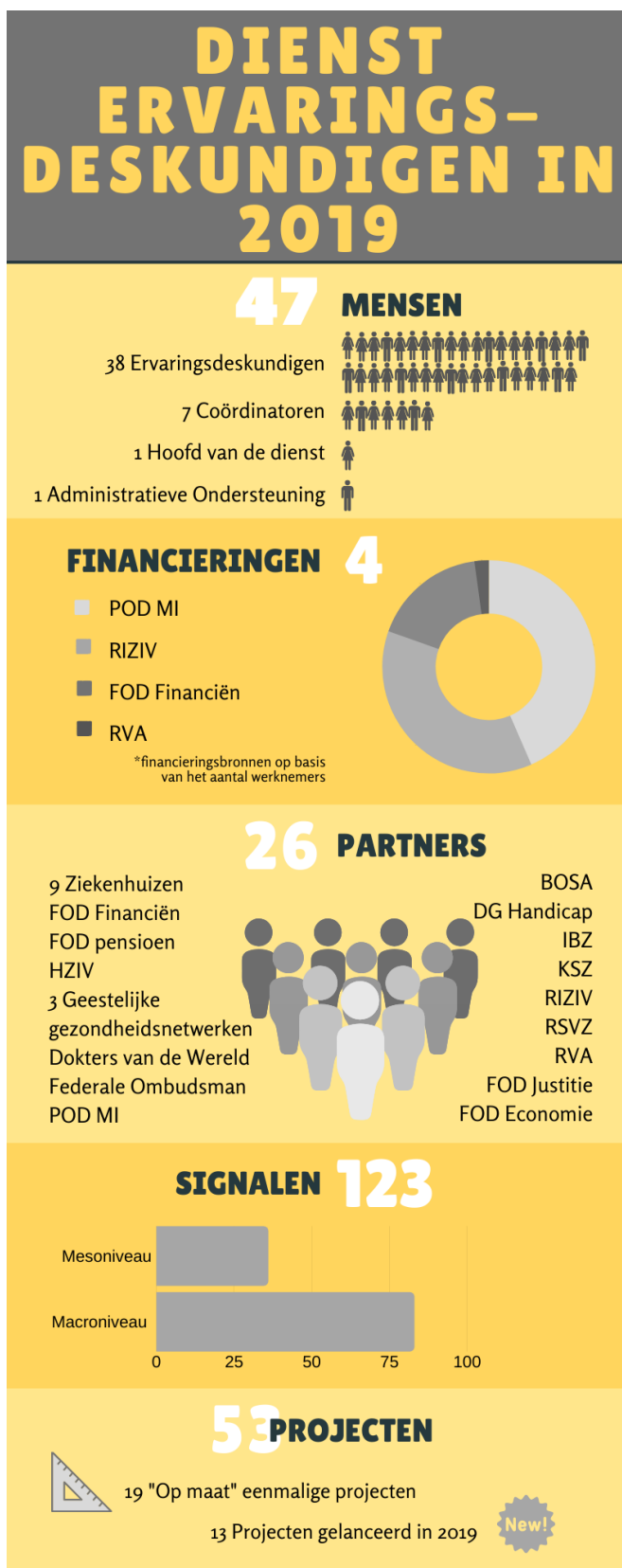
Figuur 1: Pensioenfeest van Maria Perdaens.....	5
Figuur 2: Tussenkomsst van de dienst tijdens de Werelddag Armoedebestrijding .....	9
Figuur 3: Tussenkomsst van de ervaringsdeskundige voor studenten architectuur om het ideale opvangformaat (opnieuw) te definiëren voor Samu Social .....	11
Figuur 4: Werkgroep voor equal.brussels .....	14
Figuur 5: Nieuwe signalisatie voor de spoeddienst van de kliniek Sint-Jan, naar aanleiding van een verslag dat in 2018 werd opgesteld over de toegankelijkheid van het ziekenhuis .....	17
Figuur 6: Werkgroep voor het OCMW van Silly .....	21
Figuur 7: Voorstelling tijdens de European Social Services Conference 2019 .....	21
Figuur 8: Bijdrage aan de reflectie van Samusocial over opvang en huisvesting.....	21
Figuur 9: Presentatie van de dienst tijdens de Werelddag Armoedebestrijding 2019 .....	21
Figuur 10: Ontmoeting met Kris Peeters.....	22
Figuur 11: Teambuilding 2019.....	22



“Wij bestrijden armoede en sociale uitsluiting door de ongelijkheden in de toegang tot fundamentele rechten weg te werken”.

Vanuit de missie: Het standpunt van personen die in armoede leven bekend maken bij de partnerdiensten.

De toegankelijkheid van de overheidsdiensten verbeteren voor alle burgers en in het bijzonder voor mensen in armoede.



## Woord van de voorzitter

*“Do you want to know who you are? Don't ask. Act! Action will delineate and define you.”*

*Thomas Jefferson*

Na 2018, een jaar met uitdagingen en veranderingen, geeft dit citaat het werk weer dat de dienst ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting tijdens het jaar 2019 heeft uitgevoerd.

In 2019 heeft de POD Maatschappelijke Integratie een stap voorwaarts gezet.

De nadruk werd gelegd op de integratie van de diensten en de plaats van de rechthebbende staat centraal in onze aanpak. Het is duidelijk dat de dienst ervaringsdeskundigen een belangrijke rol heeft gespeeld in het ontwikkelingsproces van deze projecten die in de tussentijd reeds gestart zijn en waarvan ik hoop dat ze de kern van ons werk zullen blijven vormen.

Ik wenste ook dat de diensten van de POD MI elkaar meer zouden aanvullen in hun werk, dat ze optimaal zouden interageren met het oog op meer efficiëntie om zo onze identiteit te versterken. Er is een belangrijk verband en een grote toegevoegde waarde in het gezamenlijke werk tussen de dienst internationale relaties, de dienst SCUBA en de ervaringsdeskundigen. In die zin werden er structurele relaties opgebouwd.

Voor de dienst ervaringsdeskundigen zelf wil ik de nieuwe samenwerkingen benadrukken die werden aangegaan met verschillende federale instellingen. Na een lang samenwerkingsverband, en met de nodige inzet, heeft de FOD Financiën dit jaar 8 ervaringsdeskundigen aangeworven voor de verschillende infocentra.

Via het traject dat werd opgestart met de FOD Financiën kon er eveneens een samenwerking worden uitgebouwd met de Federale Ombudsman. Deze partner ervaart reeds het belang van onze methodologie binnen de eigen missie. De Federale Ombudsdienst heeft zich er dan ook toe verbonden om samen te werken met twee ervaringsdeskundigen en terwijl ik dit schrijf, is dit reeds gebeurd!

Het project dat opgezet werd om de toegankelijkheid tot de gezondheidszorg te verbeteren en dat gefinancierd wordt door het RIZIV, blijft positief evolueren. Nieuwe partners en ervaringsdeskundigen hebben zich bij ons aangesloten. Er ontstaan veelbelovende samenwerkingen, meer bepaald met de ziekenfondsen.

Het team belast met het partnerschap met het RIZIV heeft verschillende projecten geconcretiseerd. Zo hebben wij onder meer ons werk kunnen voorstellen tijdens een Europese conferentie in Milaan.

In het jaar 2019 zijn de externe samenwerkingsaanvragen met de dienst ervaringsdeskundigen ook toegenomen, zowel vanuit regionale instellingen, universiteiten als met verenigingen die armoede bestrijden. Een bewijs van het belang van deze methodologie en van het professionalisme van diegenen die dit tot leven brengen.

Zelfvertrouwen en erkenning krijgen betekent ook nieuwe uitdagingen aangaan, kansen vermenigvuldigen, reflecteren over het geleverde werk, een referentie blijven... Er moet nog veel

werk worden verzet, zeker in belangrijke partnerschappen zoals met het RIZIV en met FOD Financiën.

De ontwikkeling van de dienst zelf blijft mijn aandacht behouden. Zonder geëngageerde partners kunnen wij onze missies niet uitvoeren. Wij hebben dus een begeleidingscomité voor deze dienst ingevoerd met vertegenwoordigers van enkele stakeholders. Deze tool heeft zijn belang reeds aangetoond.

Om mijn inleiding te besluiten, zou ik Maria Perdaens nog willen eren: dé figuur van het project en nadien van de dienst ervaringsdeskundigen, die nu van een welverdiend pensioen geniet!

Ik wens jullie veel leesgenot.

Alexandre Lesiw, Voorzitter a.i. bij de POD Maatschappelijke Integratie



*Figuur 1: Pensioensfeest van Maria Perdaens*



## Inleiding

In 2019 is de dienst ervaringsdeskundigen gegroeid met de aanwerving van acht ervaringsdeskundigen en drie coördinatoren alsook door de samenwerking met 12 nieuwe partnerdiensten.

Op vlak van human resources werd dit jaar ook gekenmerkt door de eerste statutariseringen van ervaringsdeskundigen bij de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën en bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA); zij voeren er momenteel hun stage uit.

De concretisering van de operationele doelstellingen van de dienst (zie pagina 7) wordt ook verdergezet.

### Een dienst die groter wordt

In het kader van het RIZIV project werden er vijf nieuwe ervaringsdeskundigen aangeworven en gedetacheerd naar twee gezondheidsinstellingen in Antwerpen (Ziekenhuis Netwerk Antwerpen en netwerk SaRa), twee ziekenhuizen in Luik (Centre Hospitalier Chrétien Saint Joseph en Centre Hospitalier Régional la Citadelle) en een centrum voor geestelijke gezondheidszorg in Manage (Centre Psychiatrique Saint-Bernard). Drie van deze ervaringsdeskundigen werken in het domein van de geestelijke gezondheid en weerspiegelen zo één van de prioriteiten die werden opgesteld bij de vernieuwing van het project in 2018.

#### De ervaringsdeskundigen en gezondheid: Het project RIZIV

In 2015 is de dienst ervaringsdeskundigen een samenwerking gestart met het RIZIV om de expertise van de ervaringsdeskundige in te zetten met het oog op de verbetering van de toegang tot de gezondheidszorg. Deze samenwerking was het resultaat van twee vaststellingen van het witboek van Dokters van de Wereld en van het RIZIV: enerzijds zijn kwetsbare bevolkingsgroepen (daklozen, nieuwkomers, enz.) vaak de eerste slachtoffers van de grote ongelijkheden op vlak van gezondheid en anderzijds hebben deze kwetsbare groepen een laag niveau van gezondheidskennis. Een concrete aanbeveling die het Witboek hierover heeft voorgesteld was het creëren van nieuwe beroepen in de gezondheidssector om de informatie en het begrip van de patiënt te verbeteren, waaronder die van de “ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting” om de toegankelijkheid tot de gezondheidszorg te verbeteren.

De samenwerking met FOD Financiën is eveneens sterker geworden met de opening van tien statutaire functies in de infocentra van Antwerpen, Brugge, Brussel, Charleroi, Gent, Luik en Namen. De RVA stelt voortaan eveneens een statutaire ervaringsdeskundige tewerk.

Naar aanleiding van onze samenwerking met de federale ombudsman in 2018, in het kader van een onderzoek over de inningsstrategieën van de FOD Financiën, wenste ook deze instantie de diensten van twee ervaringsdeskundigen in te schakelen (een per taalrol). Een van hen is in november 2019 reeds in dienst getreden.

Er werd eveneens een ervaringsdeskundige gedetacheerd naar de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI) en meer bepaald bij de dienst armoedebestrijdingsbeleid en stedelijke samenhang (SCUBA), die de dienst meer verankert in het armoedebestrijdingsbeleid van de POD MI (operationele doelstelling 4).

Rekening houdend met de groei van de dienst en de toename van het aantal missies is het coördinatieteam eveneens groter geworden. Er werden drie nieuwe coördinatoren aangeworven om de opvolging te waarborgen van de ervaringsdeskundigen én van de partnerdiensten. Bovendien is, naar aanleiding van het vertrek van voormalig diensthoofd Anneleen Andriessen die een andere functie uitoefent binnen de Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD MI), Alicia Spitaels diensthoofd geworden. Alicia maakt reeds zes jaar deel uit van het coördinatieteam van de dienst ervaringsdeskundigen.

### **Naar de uitvoering van de operationele doelstellingen**

#### **OPERATIONELE DOELSTELLINGEN VAN DE DIENST ERVARINGSDESKUNDIGEN**

##### **1. De ervaringsdeskundige ondersteunen, opvolgen en coördineren alsook hun detachering opvolgen in de partnerdiensten**

De dienst werft de ervaringsdeskundigen aan en volgt ze individueel (door, bijvoorbeeld, het opstellen van functiebeschrijvingen, door ze individueel te ondersteunen en door de evaluatiecyclus te beheren) en collectief op (door, bijvoorbeeld teamvergaderingen, gemeenschappelijke opleidingen, enz. te organiseren).

##### **2. De dienst ervaringsdeskundigen werkt resultaatgericht door de beschikbare informatie te objectiveren en te uniformiseren.**

De dienst levert meer resultaatgericht werk door het invoeren van een uniforme gegevensverzameling, door te werken met een projectfilosofie die breed ondersteund wordt en door zich te concentreren op meer systematische feedback over de opvolging van de signalen.

##### **3. Een programma opstellen voor de projecten op maat, ze uitvoeren en opvolgen.**

De dienst breidt zijn dienstverlening uit door projecten op maat te ontwikkelen. Bijvoorbeeld de federale/openbare organisaties die geen permanente partners zijn kunnen eveneens een beroep doen op de dienst, specifiek voor taken die beperkt zijn in de tijd en die duidelijke doelstellingen nastreven over een onderwerp dat verband houdt met de toegankelijkheid van de fundamentele sociale rechten.

##### **4. Een kwaliteitsvolle samenwerking waarborgen met de stakeholders/partnerinstellingen en hen meer betrekken bij de verbetering van de toegankelijkheid van hun organisatie.**

De dienst verbindt zich ertoe om de eigen verantwoordelijkheid van de partnerdiensten te versterken, meer bepaald zodat elke organisatie over een persoon beschikt die zorgt voor de verbinding tussen de ervaringen van de ervaringsdeskundigen binnen de eigen organisatie. Bovendien wil de dienst een sterkere partner zijn van het beleid tot vermindering van de armoede. Tot slot organiseert de dienst een “stuurgroep”, waarin verschillende stakeholders samenkomen



om de werking en de evolutie van de dienst van de ervaringsdeskundigen te bespreken.

#### **5. Meer investeren in de rol van “expertisekruispunt” van het coördinatieteam.**

Dankzij het uitgebreide netwerk wil de dienst het middelpunt zijn tussen de inhoudelijke experts en de ervaringsdeskundigen. Enerzijds kunnen de deskundigen zich beroepen op de kennis en de expertise van ervaringsdeskundigen over verschillende thema's via het coördinatieteam. Anderzijds kan het coördinatieteam een beroep doen op andere deskundigen om na te gaan of de signalen en/of verbetervoorstellen van de ED relevant en realistisch zijn.

#### **6. Een strategisch communicatieplan van de ervaringsdeskundigen opstellen en uitvoeren**

De dienst waarborgt een coherente communicatie op alle niveaus door de nadruk te leggen op de behaalde resultaten. In eerste instantie moet het beeld geschetst worden dat de dienst intern en extern wil verspreiden; vervolgens worden op basis hiervan verschillende communicatiemiddelen gebruikt, zoals het jaarlijks activiteitenverslag, de website en de presentatiefiches van de ED.

Gedurende 2019 heeft de dienst gewerkt aan de uitvoering van zijn operationele doelstelling 3 (een programma opstellen voor de projecten op maat, deze uitvoeren en opvolgen) en operationele doelstelling 5 namelijk meer investeren in de rol van “expertisekruispunt” van het coördinatieteam. Zo heeft de dienst 19 aanvragen ontvangen van externe partners waaronder universiteiten, OCMW's, regionale instellingen, enz.

De dienst heeft haar interne evaluatiemethodologie beter ontwikkeld, in lijn met de operationele doelstellingen 2 (de dienst ervaringsdeskundigen werkt resultaatgericht door de beschikbare informatie te objectiveren en te uniformeren) en operationele doelstelling 4 (de stakeholders / partnerdiensten meer betrekken / verantwoordelijk maken). Er werd een tool aangemaakt voor een stand van zaken van de samenwerking of een jaarlijkse reflectie op basis van een 360 graden benadering.

Ook voor doelstelling 6 met betrekking tot de communicatie was het jaar 2019 productief. Een van de belangrijkste missies was om een coherent imago te blijven uitbouwen voor de dienst, rekening houdend met de objectieve verzamelde resultaten en met de kern van ons beroep namelijk: “De integratie van het standpunt van ervaringsdeskundigen om de toegankelijkheid te verbeteren van de diensten waarin zij werken, hoofdzakelijk voor personen in armoede en sociale uitsluiting.” De website werd herzien, de presentatiesupports werden herwerkt en er werd een communicatieplan opgesteld.

De dienst doet zich eveneens gelden als expertisecentrum/-kruispunt met talrijke presentaties van het werk en de methodologie en de deelname aan verschillende platformen die werken rond het thema ervaringsdeskundigheid.

Onze 15 jaar ervaring maakt van de dienst ervaringsdeskundigen een tamelijk onvermijdelijke referentie in de sector. Dit wordt benadrukt door een groot aantal tussenkomsten van ervaringsdeskundigen.





Figuur 2: Tussenkomst van de dienst tijdens de Werelddag Armoedebestrijding

## Onze activiteiten in 2019

### A. Algemene benadering

De taken van de ervaringsdeskundigen worden uitgevoerd op drie niveaus:

Door zich te concentreren op een onthaal- en begeleidingsfunctie voor kwetsbare burgers (microniveau) behouden de ervaringsdeskundigen rechtstreeks contact met de realiteit van het terrein en verwoorden zij het standpunt van de rechthebbenden. Dit eerstelijnswerk zorgt ervoor dat zij de hinderpalen identificeren voor de toegang tot de fundamentele sociale rechten.

Op het niveau van de partnerorganisaties (mesoniveau) zorgen de observaties op het terrein dat interne verbetervoorstellen geformuleerd worden op vlak van onthaal, van procedures, van communicatie, enz.

Wanneer de vaststellingen betrekking hebben op transversale vragen tussen organisaties of voortvloeien uit beslissingen die op politiek niveau worden genomen (macroniveau), worden zij geformaliseerd door de dienst ervaringsdeskundigen en bezorgd aan de betrokken instellingen in de vorm van signalen of worden zij intern in de werkgroepen behandeld.

### B. Signalen en projecten

Er werden 36 signalen opgetekend op mesoniveau en 83 op macroniveau. Om te antwoorden op deze signalen werden 13 projecten of werkgroepen ingevoerd in 2019. Deze werkgroepen hebben betrekking op:

- Schulden bij de Directie-generaal voor personen met een handicap (DG Handicap);
- Een opleiding voor de nieuwe maatschappelijk werkers van de Christelijke Mutualiteiten;
- De herziening van brochures van het UZ Gent, het UZ Brussel en, het AZ Sint-Lucas;
- adviezen over de inhoud en ergonomie van de internetsite van de DG Handicap en van de site Rechtenverkenner.be van de Vlaamse regering;
- De herziening van een brochure over het medisch geheim en de rechten van de patiënt;
- Feedback over het beleidsplan armoedebestrijding van de stad Gent;
- De opvolging van het project Bron in Brussels;
- Dringende medische hulp (DMH);
- De sensibilisering van de bemiddelaars in armoede;
- De ziekenfondsen.

Talrijke projecten die de vorige jaren werden gelanceerd, lopen trouwens nog steeds.

### **C. Projecten op maat**

In 2019 werden wij gecontacteerd door 19 externe organisaties (die geen permanente partners zijn en/of niet werken op federaal niveau) voor onze expertise. Wij noemen deze eenmalige opdrachten in verband met de toegankelijkheid tot de fundamentele sociale rechten "projecten op maat".

Zo kunnen wij de aanvragen voor tussenkomsten vermelden voor verschillende instellingen van het hoger onderwijs en/of onderzoekers (VUB, UCL et ULB), een verzoek van het OCMW van Silly voor advies over het onthaalproces van een toekomstige begunstigde en een uitnodiging van Samu Social om te getuigen in het kader van de verbetering van de kwaliteit van hun opvangstructuren.

In 2019 werkten we actief mee aan de Federale prijs armoedebestrijding, die de deelname op verschillende niveaus van de mensen die betrokken zijn bij deze projecten (ons DNA) in de schijnwerpers zette. We werkten ook samen met de FOD Sociale Zekerheid aan het thema "non take-up van de rechten" en de sociale zekerheid van de toekomst.





*Figuur 3: Tussenkost van de ervaringsdeskundige voor studenten architectuur om het ideale opvangformaat (opnieuw) te definiëren voor Samu Social*

#### **D. Communicatie**

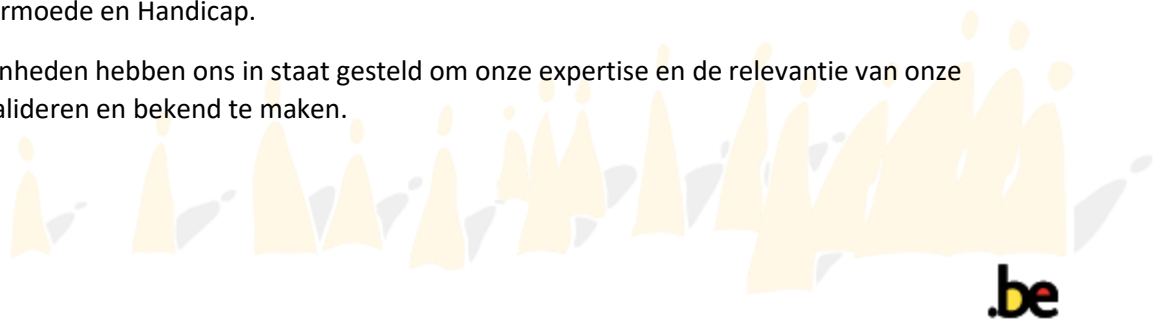
Ook op gebied van communicatie is er in de loop van het jaar belangrijk werk verricht. Intern, zowel binnen de dienst zelf als binnen de POD MI hebben we ervoor gezorgd dat we regelmatig communiceren over onze actuele werven en projecten. Dit heeft geleid tot een betere samenwerking en synergie met andere diensten binnen de POD MI en ook tot de regelmatige erkenning van onze successen door alle medewerkers van de overheidsdienst: een stimulerende feedback!

De dienst was actief tijdens de provinciale ontmoetingsdagen die de POD MI twee keer per jaar organiseert, enerzijds om een project voor te stellen waaraan bepaalde ervaringsdeskundigen deelnemen en anderzijds om een synergie te illustreren tussen een federale dienst en een lokaal OCMW door de tussenkost van een ervaringsdeskundige.

Met het project RIZIV hebben wij onze kleuren verdedigd in Milaan in het kader van de “European Social Services Conference 2019”.

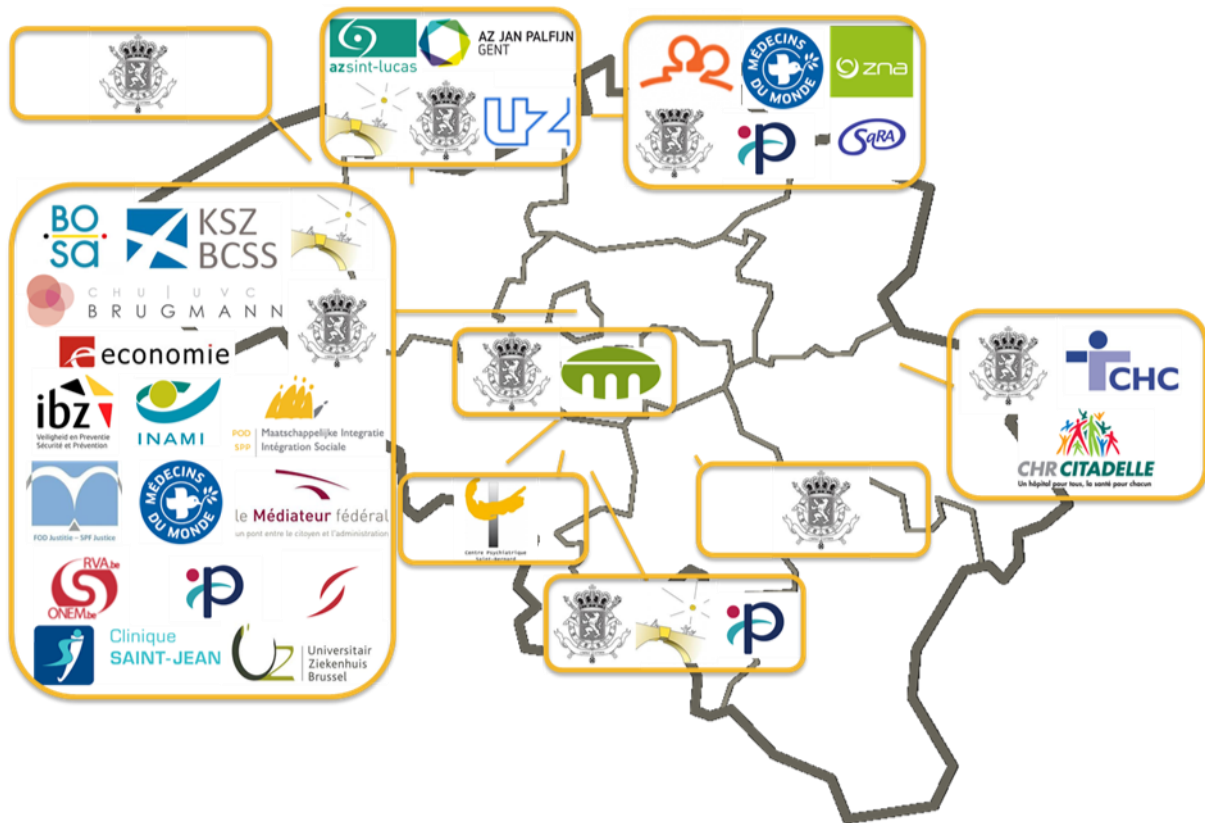
Een ervaringsdeskundige maakte ook deel uit van het panel tijdens de conferentie voor de lancering van het Jaarboek Armoede en Handicap.

Ook andere gelegenheden hebben ons in staat gesteld om onze expertise en de relevantie van onze methodologie te valideren en bekend te maken.



## E. Kaart

In 2019 werden de ervaringsdeskundigen gedetacheerd of tewerkgesteld door 26 partnerorganisaties, verspreid over verschillende Belgische provincies, zoals te zien is op onderstaande kaart.



Daarbij bevonden zich:

- Negen ziekenhuizen in Brussel, Gent, Luik en Antwerpen,
- Acht infocenters van de FOD Financiën te Antwerpen, Charleroi, Brugge, Brussel, Gent, Luik, Bergen en Namen.
- Drie bureaus van de Hulpkas voor Ziekte en Invaliditeitsverzekering (HZIV) in Brussel, Charleroi en Gent
- Drie bureaus van de Federale Pensioensdienst in Antwerpen, Brussel en Charleroi
- Drie netwerken geestelijke gezondheidszorg in Antwerpen, Luik en Manage
- Twee bureaus van Dokters van de Wereld in Brussel en Antwerpen
- De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)
- FOD Strategie en Ondersteuning (BOSA)
- DG personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid
- FOD Binnenlandse Zaken (IBZ)
- De Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid van de Zelfstandigen (RSVZ), Bureau te Bergen
- Het RIZIV
- De federale ombudsman
- De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

- FOD Economie
- FOD Justitie
- POD Maatschappelijke Integratie

## Enkele projecten in de spotlights

We belichten niet alle projecten die door of in samenwerking met ervaringsdeskundigen ontwikkeld werden. Het leek ons interessanter om een aantal projecten te belichten en zo de toegevoegde waarde van het werk van de dienst te illustreren. Sommige voorstellingen werden opgemaakt door of in samenwerking met de partner die op onze dienst beroep deed.

### **A. De internetsite van de Directie-generaal voor personen met een handicap (DG Handicap) herzien**

*Geschreven door de partner DG Handicap*

Binnen DG Handicap streven we naar een gebruiksvriendelijke, begrijpbare en duidelijke website. Hiertoe werden het laatste jaar verschillende initiatieven opgezet. Enerzijds wil onze dienst de contactmogelijkheden versimpelen. Er werd een duidelijkere link naar het contactformulier toegevoegd en visuele effecten op de contactpagina moeten mensen ondersteunen om contact met de dienst op te nemen. Anderzijds willen we de informatie op de website vereenvoudigen. Een FAQ werd geschreven en de pagina's die uitleggen wat mensen bij onze dienst kunnen aanvragen, werden herschreven.

De hamvraag bleef: 'Kunnen mensen de nodige informatie op onze website terugvinden?' 'Is de informatie op de website duidelijk en begrijpbaar?' 'Is het voor de mensen duidelijk op welke manier ze contact met onze dienst kunnen opnemen?'. Voor antwoorden op deze vragen kwamen we terecht bij de ervaringsdeskundigen die werkzaam zijn binnen de POD MI. Samen met hen hebben we de website geëvalueerd. Wanneer onze website namelijk duidelijk is voor de meest kwetsbaren uit de samenleving, zullen we geslaagd zijn in ons doel.

De evaluatie door de ervaringsdeskundigen heeft ons belangrijke inzichten bijgebracht. Eerst en vooral werden we ons bewust van de constante valkuil van het organisatorische denken: de structuur van de website is veelal gebaseerd op de organisatorische processen binnen onze dienst, terwijl we het op de realiteit van onze 'klanten' moeten baseren. Er werd ook, ondanks onze pogingen, toch nog teveel vakjargon te gebruikt. Ten tweede ontdekten we het belang en de meerwaarde van het betrekken van je doelgroep bij het ontwerpen en evalueren van een website. Ook al waren de ervaringsdeskundigen niet 100% conform met onze doelgroep, kregen we tal van nieuwe, verrassende inzichten over wat er nog verbeterd kan worden aan onze website.



## B. Bijdrage aan het testformulier gelijke kansen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Figuur 4: Werkgroep voor equal.brussels

De ervaringsdeskundigen hebben meegewerkt aan de test gelijke kansen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Via deze tool kan de impact geëvalueerd worden van de beleidsmaatregelen op verschillende bevolkingsgroepen, door rekening te houden met de volgende criteria:

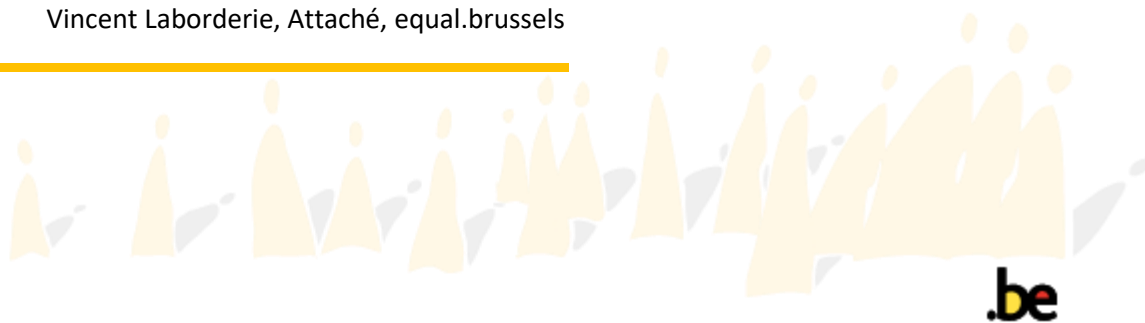
- Het geslacht
- De handicap
- De etnische en culturele afkomst
- De seksuele geaardheid, de genderidentiteit en - uitdrukking
- De sociale afkomst en situatie.

---

*Het was een genoegen [...] om dit nuttige en originele initiatief van de ervaringsdeskundigen te ontdekken. Ik twijfel er niet aan dat equal.brussels in de toekomst opnieuw contact met jullie zal opnemen om de samenwerking verder te zetten en de ervaring van jullie deskundigen te gebruiken.*

Vincent Laborderie, Attaché, equal.brussels

---



Equal.brussels, een Gewestelijke Overheidsdienst, heeft de dienst ervaringsdeskundigen, eind augustus, uitgenodigd om deel te nemen aan een workshop met als thema “sociale afkomst en situatie”. Vooraleer het project uit te voeren, wilden zij nagaan of zij niemand vergaten.

Voorbeelden uit de beschouwingen van de ervaringsdeskundigen zullen worden opgenomen in de FAQ van de site van equal.brussels die aan de test is gewijd. De bijdrage van onze dienst zal eveneens geïntegreerd worden in de opleidingen voorgesteld door equal.brussels aan de verschillende respondenten.

### **C. Toegankelijke informatie voor alle doelgroepen: nalezen brochures AZ Sint Lucas**

Vanuit een ziekenhuis te Gent, werd gevraagd om de bestaande brochures na te lezen op toegankelijkheid, leesbaarheid en begrijpbaarheid vanuit de blik van de ervaringsdeskundige in armoede en/of sociale uitsluiting. Sven heeft bijgevolg 4 brochures, nl. amputatie van een lidmaat, epidurale pijnbestrijding, laparoscopische galblaaswegname en cardioversie voorgelegd aan de ervaringsdeskundigen in de werkgroep Gent. De deelnemers aan deze werkgroep zijn allen ervaringsdeskundigen tewerkgesteld binnen de sector van de gezondheidszorg, in ziekenhuizen en een mutualiteit. De brochures werden overlopen en aanbevelingen voor aanpassingen werden geformuleerd en doorgegeven aan het ziekenhuis. Bij de volgende druk, zullen aanpassingen worden meegenomen in de brochures. Deze taak kaderde binnen het principe van de gezondheidsgeletterdheid en het toegankelijk maken van de beschikbare informatie, zodat dit beter verstaanbaar is voor de patiënten.

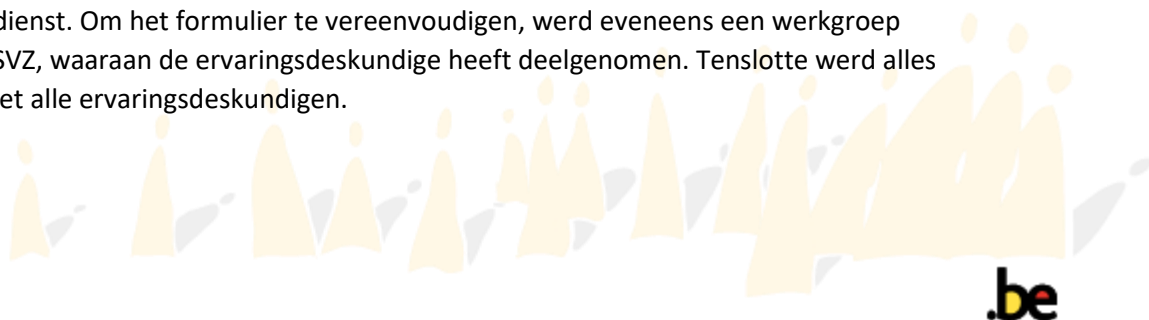
### **D. Herzien van het aangifteformulieren van de toekomstige gepensioneerde op het vlak van activiteiten en sociale uitkeringen voor het RSVZ**

De ervaringsdeskundige die gedetacheerd is naar het gewestelijk bureau van het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekering der Zelfstandigen (RSVZ) in Bergen heeft deelgenomen aan de permanenties van het RSVZ in de regio van Henegouwen. 80 % van de steunaanvragen had betrekking op het aangifteformulier van de toekomstige gepensioneerde op het vlak van activiteiten en sociale uitkeringen (model 74).

De verklaring van beroepsactiviteit moet ingevuld, gedateerd en ondertekend worden om van het pensioen als zelfstandige te kunnen genieten (alleenstaand of met een partner). Deze aangifte moet gebeuren bij de RSVZ door het vroegere model 74 te gebruiken, beschikbaar bij de instelling.

Via een formulier worden de contacten tussen de burger en de administratie over het algemeen geformaliseerd. Aangezien de rechthebbende het formulier verkeerd begrepen had, kwam het slecht ingevuld terug bij de administratie en zorgde dit voor meer werk bij de administratie. Het is nuttig om een gemakkelijk te begrijpen formulier op te stellen dat de logica van de rechthebbende overneemt.

De ervaringsdeskundige die gedetacheerd is bij het RSVZ heeft een verslag opgesteld dat gebaseerd is op deze vaststelling. Vervolgens werd een werkgroep opgericht in onze dienst. Er vond een simulatie plaats met verschillende gevallen en situaties en een vergelijking met het formulier van de Federale Pensioendienst. Om het formulier te vereenvoudigen, werd eveneens een werkgroep opgericht bij het RSVZ, waaraan de ervaringsdeskundige heeft deelgenomen. Tenslotte werd alles herlezen, samen met alle ervaringsdeskundigen.





De verbetervoorstellen hadden betrekking op de samenhang en de logica van de structuur, een verdeling in verschillende kaders om de relevante partijen snel te identificeren, eenvoudige zinsbouw en terminologieën en de toevoeging van een verklarende nota.

#### **E. Onderzoek naar obstakels bij het solliciteren via Selor voor kwetsbare doelgroepen**

---

Input functionele chef Koen (Etienne Devaux) :

*“Met deze enquête op maat heeft Selor/BOSA de doelgroep van kwetsbare sollicitanten kunnen bevragen. De samenwerking met het middenveld en met de POD waren onmisbaar om dit succesvol te kunnen doen. Dankzij de enquête hebben we aanbevelingen kunnen formuleren voor Selor en de beleidsmakers.”*

---

Actiepunt 55 van het Federaal Plan Armoedebestrijding 2016-2019 bestond eruit om te onderzoeken welke obstakels er zijn voor kwetsbare doelgroepen bij het solliciteren via Selor. Hiervoor werd een enquête opgesteld waarmee het doelpubliek bevraagd werd over hun ervaringen.

Koen Buysse, de ervaringsdeskundige bij Selor, werkte mee aan dit project. Zo zorgde hij ervoor dat de enquête werd opgesteld in leesbare taal. Verder contacteerde hij ook heel wat middenveldorganisaties en andere ervaringsdeskundigen om de enquête zo breed mogelijk te verspreiden en een zo groot mogelijke respons te hebben. Daarnaast werkte hij ook mee aan de analyse van de resultaten en gaf hij advies voor mogelijke vervolgacties.

De enquête werd ondertussen afgerond en er werd een eindverslag opgesteld. Dit verslag bevat een overzicht van de obstakels en formuleert concrete beleidsaanbevelingen.



## F. Werkgroep over intrafamiliaal geweld

In 2019 werd er een opleiding georganiseerd over intrafamiliaal geweld in het Sint-Jan ziekenhuis.



*Figuur 5: Nieuwe signalisatie voor de spoeddienst van de kliniek Sint-Jan, naar aanleiding van een verslag dat in 2018 werd opgesteld over de toegankelijkheid van het ziekenhuis*

Naar aanleiding van de vaststelling dat ziekenhuispersoneel soms machteloos is wanneer slachtoffers van huiselijk geweld uit het ziekenhuis worden ontslagen en dat er een gebrek is aan informatie en bemiddeling voor de doorverwijzing en/of begeleiding van deze mensen, is in 2016 een werkgroep opgericht. Deze werkgroep bestaat uit het Sint-Jan Ziekenhuis, het UVC Brugmann, het UVC Sint Pieter, equal.brussels, het RIZIV, de politie en de POD MI. Deze werkgroep heeft tot doel te zorgen voor een betere begeleiding van personen die het slachtoffer zijn van intrafamiliaal geweld:

- door het geweld zo vroeg mogelijk op te sporen (bij de huisartsen, spoedartsen, gynaecologen, enz.);
- door de samenwerking tussen de verschillende actoren op het terrein te ontwikkelen of te verbeteren;
- door de moeilijkheden van de actoren op het terrein terug te koppelen;
- door de stappen te vereenvoudigen van de vrouw die het slachtoffer is geworden van intrafamiliaal geweld.

In november werd een opleiding in het ziekenhuis georganiseerd tussen de diensten in het Sint-Jan ziekenhuis om de opsporing en de tenlasteneming te verbeteren van personen die het slachtoffer zijn geworden van geweld.



Bovendien heeft het RIZIV interesse om te werken rond de invoering van een typegetuigschrift van arbeidsongeschiktheid in geval van intrafamiliaal geweld. Er werd contact gelegd tussen de POD, het RIZIV en de FOD Justitie hieromtrent.

### **G. Werkgroep met de mutualiteiten betreffende de toegankelijkheid van de gezondheidszorg**

Tijdens een presentatie op het Begeleidingscomité van het Witboek bij het RIZIV werden de signalen van de ervaringsdeskundigen betreffende de toegankelijkheid van de gezondheidszorg voorgesteld aan de leden van het comité. Op dat moment stelde een vertegenwoordiger van de mutualiteiten, die aanwezig was tijdens het Begeleidingscomité, voor om een samenwerking op te starten met de mutualiteiten om werkbare pistes te zoeken die de moeilijkheden op het terrein, geconstateerd door de ervaringsdeskundigen, kunnen aanpakken.

Er volgden in de loop van 2019 verschillende vergaderingen tussen de dienst Ervaringsdeskundigen van de POD MI en vertegenwoordigers van de Christelijke Mutualiteit, de Onafhankelijke Ziekenfondsen, de Socialistische Mutualiteit en de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering. Voorbeelden van thema's die besproken werden zijn de impact van de GDPR op de samenwerking tussen ziekenhuizen en mutualiteiten, de gekendheid en toepassing van de derdebetalersregeling, het statuut van conventieering, enterale en parenterale voeding, de verhoogde tegemoetkoming, een gemeenschappelijke opleiding met ervaringsdeskundigen en werknemers van de mutualiteiten,... Er werd gewerkt rond pistes op niveau van het beleid en de uitvoering, alsook rond de communicatie van en naar de burgers en zorgverleners. In oktober 2019 werd op basis van de verschillende bijeenkomsten een gezamenlijke nota opgesteld met geformuleerde pistes voor elk signaal. Bijgevolg werd deze nota voorgesteld op een vergadering van het Nationaal Intermutualistisch College (NIC Politiek), die enkele signalen vanuit hen zouden opvolgen, waardoor de werkgroep verder met deze signalen aan de slag kon.

De werkgroep zal nu worden verder gezet per thematiek, zodat we eveneens experten in elk specifiek thema van zowel de mutualiteiten alsook van het RIZIV, kunnen uitnodigen. Op die manier zullen de concrete pistes verder worden uitgediept en omgezet worden in acties voor de deelnemende organisaties binnen de werkgroep. De eerstvolgende werkgroep zal gaan over de communicatie tussen ziekenhuizen en de mutualiteiten en de regels van de GDPR-wetgeving en vindt plaats begin 2020.

### **H. Brochure over het fiscaal voluntariaat en de voorafbetalingen voor de FOD Financiën**

#### **De ED bij de FOD Financiën**

De FOD Financiën heeft acht statutaire ervaringsdeskundigen aangeworven tijdens het laatste kwartaal 2019.

De samenwerking tussen de twee overheidsdiensten gaat terug tot 2005 toen de ervaringsdeskundige een pilootproject waren dat gefinancierd werd door het Europees Sociaal Fonds.

De ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting worden aangeworven in de infocenters van Antwerpen, Brugge, Brussel, Charleroi, Gent, Luik, Bergen en Namen. De infocenters zijn één van de eerste contactpunten van de FOD Financiën voor de burgers. De ervaringsdeskundigen

zullen hun opdrachten uitvoeren op het vlak van inningen en invorderingen en bij de Dienst Alimentatievorderingen (DAVO).

In 2019 werd een werkgroep opgericht omtrent het fiscaal voluntariaat en de fiscale voorafbetalingen. Dit zijn tools van FOD Financiën die ervoor zorgen dat situaties van fiscale schulden of het opbouwen van structurele schulden vermeden worden. De werkgroep heeft als resultaat een brochure opgesteld waarin deze modaliteiten in duidelijke taal worden uitgelegd.

De ervaringsdeskundigen die bij Financiën zijn gedetacheerd, hebben vastgesteld dat sommige mensen elk jaar moeilijkheden ondervinden omdat ze aan FOD Financiën een te hoog bedrag moeten terugbetalen in verhouding tot hun maandelijks inkomen. Er bestaan tools om dit soort schuldenlast te bestrijden, maar deze voorzieningen zijn echter weinig bekend bij de burgers, die er bijna geen beroep op doen. Deze vaststelling werd voorgesteld op het processboard “Inning” van de Algemene Administratie van de Inning en de Invordering van de FOD Financiën in december 2018. Er werd vervolgens beslist om een brochure op te stellen om het fiscaal voluntariaat en de voorafbetalingen meer bekend te maken.

De eerste maanden van het jaar werd de informatie die beschikbaar was over deze mechanismen verzameld en geanalyseerd. Een van de pagina's van de website van FOD Financiën was gewijd aan de voorafbetalingen, maar de enige informatiebron die beschikbaar was over het fiscaal voluntariaat was Bijlage 3 van het koninklijk besluit tot uitvoering van het Wetboek van de inkomstenbelastingen. Er moest dus belangrijk werk worden verricht. De essentiële informatie werd geselecteerd tijdens de eerste vergadering van de werkgroep, die in maart plaatsvond. Tijdens de tweede meeting is een juriste van het Steunpunt voor de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de werkgroep komen ondersteunen. Op het einde van deze vergadering werd de inhoud van de brochure vastgelegd.

Nadat verschillende stakeholders de teksten hebben nagelezen, werd een brochure van twee pagina's bedoeld om te worden bijgevoegd bij het aanslagbiljet dat FOD Financiën verstuurd, voorgesteld aan het processboard “Inning” tijdens de maand juli. Deze tekst legt, in duidelijke taal, uit hoe de mechanismen werken, wat je moet doen en tot wie je je moet richten.

## Besluiten en perspectieven

Tijdens het jaar 2019 werden zeer veel projecten uitgevoerd door de dienst, die werden omgezet in concrete acties in de strijd tegen armoede. De dienst is uitgebreid met de komst van acht nieuwe ervaringsdeskundigen en drie coördinatoren en de versterking van de samenwerking met de FOD Financiën en nieuwe detacheringen (ziekenhuizen, psychiatrische netwerken, federale ombudsman).

Dit toont aan dat de methodologie aan legitimiteit wint. De acties van de ervaringsdeskundigen worden steeds zichtbaarder en breiden zich uit tot een groter aantal domeinen.

Volgend jaar kondigt zich aan met mooie projecten en grote uitdagingen, waarbij de eerste zal zijn de samenwerking met het RIZIV uitbreiden tot na de huidige financieringsperiode (juni 2020).

Tijdens het jaar 2020 zullen wij blijven werken aan de uitvoering van onze operationele doelstellingen. Wij zullen de ervaringsdeskundigen en de detachingsplaatsen blijven steunen,

onder andere door het samenwerkingskader met de FOD Financiën te ontwikkelen en door een plan voor de toekomst op te stellen van de dienst over drie en tien jaar.

We versterken onze resultaatgerichte aanpak én de betrokkenheid van de stakeholders op basis van een nieuwe uitgewerkte tool nl. 'de opmaak van een stand van zaken van de samenwerking door middel van een 360° benadering. Deze tool werd doorheen het jaar ontwikkeld met het oog op het in kaart brengen van de evolutie van de samenwerking tussen de dienst en de verschillende partners.





*Figuur 6: Werkgroep voor het OCMW van Silly*



*Figuur 7: Voorstelling tijdens de European Social Services Conference 2019*



*Figuur 8: Bijdrage aan de reflectie van Samusocial over opvang en huisvesting*



*Figuur 9: Presentatie van de dienst tijdens de Werelddag Armoedebestrijding 2019*





*Figuur 10: Ontmoeting met Kris Peeters*



*Figuur 11: Teambuilding 2019*



## Bijkomende inlichtingen?

Indien u meer informatie wenst, gelieve contact op te nemen met de dienst Ervaringsdeskundigen via het mailadres [mi.edv@mi-is.be](mailto:mi.edv@mi-is.be).

