



Verlag 2021 Dienst Ervaringsdeskundigen



Een publicatie van de:

POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid

Kruidtuinlaan 50 bus 165
B-1000 Brussel
+32 2 508 85 86
vraag@mi-is.be
www.mi-is.be

Volg ons op



Colofon

Redactie

Dienst ervaringsdeskundigen

Beeldbewerking

Dienst ervaringsdeskundigen

Lay-out

POD Maatschappelijke Integratie

Verantwoordelijke uitgever

Alexandre Lesiw, Voorzitter POD Maatschappelijke Integratie

Auteursrechten

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de POD Maatschappelijke Integratie.

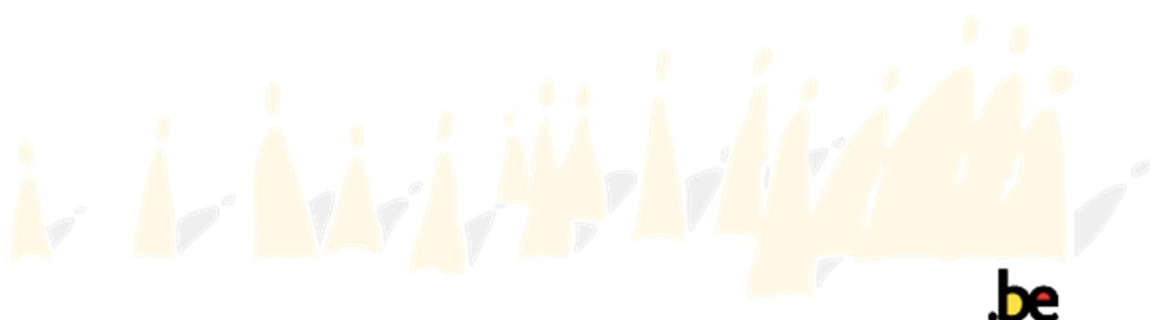
Uitsluiting van de verantwoordelijkheid

De POD Maatschappelijke Integratie wijst elke verantwoordelijkheid af voor eventuele drukfouten, fouten die zouden kunnen voorkomen in de vertaling en andere.



Inhoudsopgave

Colofon	1
Infografiek	3
Inleiding	5
Onze activiteiten in 2021.....	6
A. Context	6
B. Human resources	6
C. Signalen en projecten.....	7
D. Het project RIZIV	8
E. Projecten op maat	9
F. Communicatie.....	9
G. Samenwerking in 2021.....	10
H. Kaart.....	10
Nadruk op bepaalde projecten.....	11
1. Digitale inclusie.....	12
De vergadering van de ED over digitale inclusie	12
De vergadering met de partnerdiensten over digitale inclusie.....	12
Project OCMW online.....	13
Samenwerking met de FOD Financiën rond de aanvragen DAVO	14
Leaflet VIDIS	14
2. Werkgroep COVID-19	15
3. Vorming over non take-up bij de HZIV	15
4. Werkgroep “Intake Remake” voor de DG personen met een Handicap.....	15
Besluiten en perspectieven	16



Infografiek



In 2021 telde de dienst ervaringsdeskundigen 46 personen, waaronder 38 ervaringsdeskundigen, 6 coördinatoren, een diensthoofd en een administratief medewerker.

Er waren 23 detachingsplaatsen of werkgevers en 4 financieringsbronnen: de POD MI, het RIZIV, de FOD Financiën en de RVA.

In 2021 hebben de ervaringsdeskundigen 83 signalen verstuurd, 28 op mesoniveau en 52 op macroniveau.

Er werden 37 nieuwe projecten gelanceerd in 2021, waaronder 18 gerichte projecten "op maat". 24 % van deze projecten hielden verband met gezondheid, 12 % met OCMW's, 10 % met digitale inclusie, 5 % met COVID-19 en 49 % met andere thema's in verband met de toegankelijkheid van instellingen en diensten.

Woord van de voorzitter

Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving. ~ Albert Einstein

Vooruit blijven gaan, dat is exact wat de dienst Ervaringsdeskundigen dit jaar heeft gedaan. Na een -opnieuw-turbulent jaar, was het een hele uitdaging om de doelstellingen van de dienst op een efficiënte en effectieve manier te bereiken. De aanhoudende Covidpandemie en de bijhorende maatregels maakten het niet gemakkelijk om in rechtstreeks contact te blijven staan met de collega's. Het jaar 2021 heeft heel wat flexibiliteit en creativiteit gevraagd, dit in zowel de contacten met collega's, maar ook in het voortzetten van de lopende werkzaamheden en de opstart van nieuwe projecten.

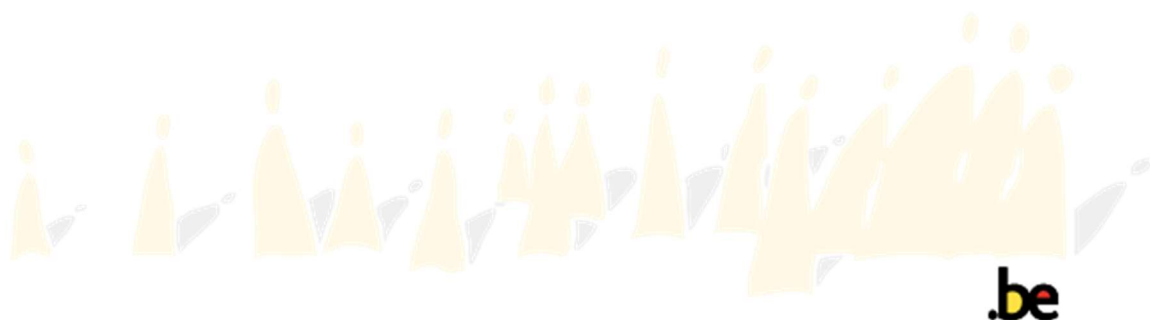
Ook al dwong de sanitaire crisis ons ertoe om zo veel mogelijk via de digitale manier te werken, toch verliepen de contacten van de dienst Ervaringsdeskundigen met de andere diensten binnen onze organisatie heel goed. Er werden op regelmatige basis overlegmomenten gehouden om de werkzaamheden op elkaar af te stemmen en elkaar inhoudelijk te versterken of aan te vullen waar dat mogelijk was.

De aanhoudende pandemie heeft de bestaande drempels versterkt, maar heeft daarnaast ook nieuwe drempels blootgelegd. Dit duidt opnieuw het belang van de toegankelijkheid van onze federale diensten. De digitale kloof werd door verschillende instanties als een prioriteit aangeduid. Het belang van digitalisering is in deze periode nog maar eens duidelijk geworden. Enerzijds gaven ervaringsdeskundigen aan dat deze digitale kloof een waar probleem is en anderzijds werden de ervaringsdeskundigen uitgedaagd om in hun eerstelijnswork zelf via de digitale weg hulp te bieden.

Ook 2022 brengt ons heel wat nieuws. De selectieprocedure, die in 2021 opgestart werd, kan in 2022 beëindigd worden waardoor we de mogelijkheid hebben om een aantal nieuwe Ervaringsdeskundigen aan te werven, maar ook om een aantal Ervaringsdeskundigen te statutariseren. Enkele van onze partnerdiensten hebben reeds ervaringsdeskundigen kunnen statutariseren, maar voor onze organisatie is dit een mijlpaal. Daarnaast zullen er ook nieuwe samenwerkingen worden opgestart. In naam van de organisatie en in het bijzonder in naam van de dienst Ervaringsdeskundigen, kan ik zeggen dat ik hier heel tevreden mee ben.

Om mijn inleiding te beëindigen, wil ik graag nog speciale dankt uitbrengen naar Frank. Frank was de ondersteunende en administratieve kracht, een vaste waarde binnen de dienst ervaringsdeskundigen, die nu van een welverdiend pensioen mag genieten!

Ik wens jullie veel leesgenot!



Inleiding

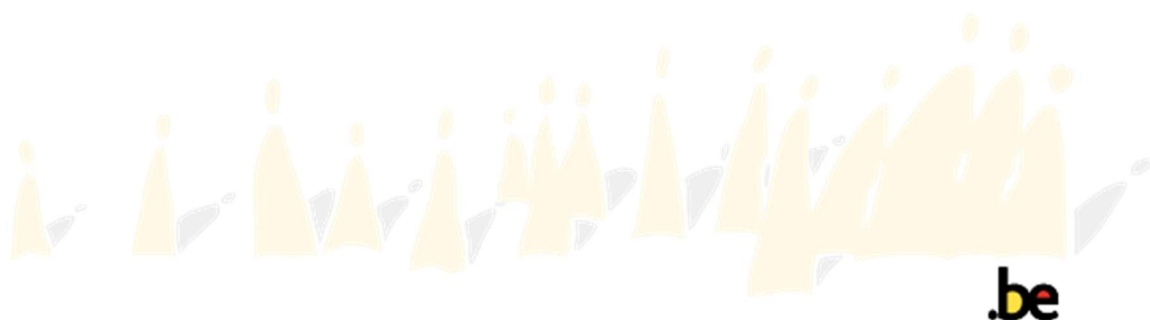
Dit jaar werd het werk van de dienst Ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting nog gekenmerkt door Covid-19, zowel op het niveau van de organisatie van het werk, als op het niveau van de behandelde thema's. De gezondheidscrisis greep immers om zich heen en er ontstond een reeks bezorgdheden, zoals de digitale inclusie.

Net zoals vorig jaar heeft de dienst gebruik gemaakt van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën om te kunnen blijven werken op een wijze die de veiligheid van onze medewerkers waarborgt, zonder afbreuk te doen aan ons grondbeginsel van samenwerking.

Het eerstelijnswerk (in contact met de rechthebbenden) heeft geleden onder de opgelegde beperkingen om de pandemie te bestrijden. Tal van partnerinstellingen hebben, bijvoorbeeld, de permanenties en de mogelijkheden van fysieke afspraken met de burgers moeten onderbreken of tot het minimum moeten beperken.

Deze twee elementen tonen de verscherpte risico's van digitale exclusie voor bepaalde kwetsbare doelgroepen. Burgers krijgen steeds vaker te maken met een digitale interface om zich te wenden tot overheidsdiensten. Dit veronderstelt dat de burger over kennis en technologische apparatuur beschikt die hij niet noodzakelijk bezit, waardoor de kloof tussen bepaalde burgers en overheidsdiensten groter wordt. Daarom hebben wij ervoor gekozen om ons in dit activiteitenverslag te concentreren op de werkzaamheden van de dienst met betrekking tot digitale inclusie.

Op het vlak van human resources zal het jaar 2021 het pad effenen voor statutaire ervaringsdeskundigen bij de POD Maatschappelijke Integratie. Na de opening van statutaire functies bij de FOD Financiën en de RVA, zullen statutaire benoemingen binnen de POD mogelijk zijn vanaf 2022.



Onze activiteiten in 2021

A. Context

De dienst ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting draagt bij tot de verbetering van de toegang tot de fundamentele sociale rechten in de partnerdiensten, zowel in de overheidsdiensten, als in de instellingen van de gezondheidssector. Het is de bedoeling de toegang tot de fundamentele sociale rechten voor iedere burger te vereenvoudigen.

De taken van de ervaringsdeskundigen worden uitgevoerd op drie niveaus:

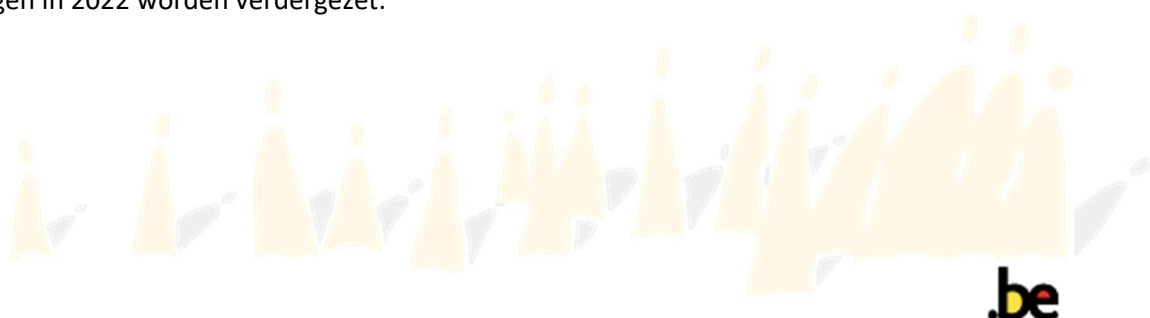
- Door zich te concentreren op een onthaal- en begeleidingsfunctie voor kwetsbare burgers (microniveau) behouden de ervaringsdeskundigen rechtstreeks contact met de realiteit van het terrein en verwoorden zij het standpunt van de rechthebbenden. Dit eerstelijnswerk zorgt ervoor dat zij de hinderpalen 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 het vlak van onthaal, van procedures, van communicatie, enz.
- Wanneer de vaststellingen betrekking hebben op de transversale vragen tussen organisaties of voortvloeien uit beslissingen die op politiek niveau worden genomen (macroniveau), worden zij vervolgens 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. Human resources

Als gevolg van budgettaire aanpassingen zal de POD statutaire ervaringsdeskundigen kunnen aanwerven vanaf 2022. Deze beslissing is niet alleen een erkenning van het werk van de ervaringsdeskundigen, die zich al meer dan 15 jaar inzetten om de stem van mensen die in armoede en sociale uitsluiting leven in overheidsdiensten te laten horen, maar erkent ook de structurele behoefte aan een dergelijke functie. Ter herinnering: in 2020 werden acht statutaire ervaringsdeskundigen benoemd bij de FOD Financiën en één bij de RVA.

Dit jaar zijn er twee nieuwe coördinatoren bij het coördinatieteam gekomen. Bovendien is de administratief medewerker van de dienst, Frank De Vits, met pensioen gegaan. Wij willen hem danken voor zijn steun en voor zijn goed humeur. Wij danken eveneens de coördinatoren en ervaringsdeskundigen die in 2021 nieuwe avonturen zijn aangegaan.

Om de groeiende werklast het hoofd te bieden, zal de aanwerving van extra coördinatoren en ervaringsdeskundigen in 2022 worden verdergezet.



C. Signalen en projecten

Signalen

Er werden 83 signalen verstuurd op mesoniveau en 52 op macroniveau. 42 % van de signalen had betrekking op de toegang tot de gezondheidszorg, 7 % hield verband met Covid-19 en 6 % met digitale uitsluiting.

Wij kunnen, bijvoorbeeld, een signaal vermelden over de vergoeding tot arbeidsongeschiktheid, betaald door de ziekenfondsen. Gedurende de eerste 6 maanden arbeidsongeschiktheid, was er geen drempel van minimuminkomen. En in sommige gevallen zijn de geïnde bedragen lager dan het leefloon. Dankzij het signaal van de ervaringsdeskundigen werd de reglementering aangepast. Sinds 1 januari 2021 wordt het minimumbedrag voor iedereen gewaarborgd vanaf de 5de maand ziekte. Vanaf 2024 zal dit minimumbedrag gewaarborgd worden vanaf de eerste dag ziekte.

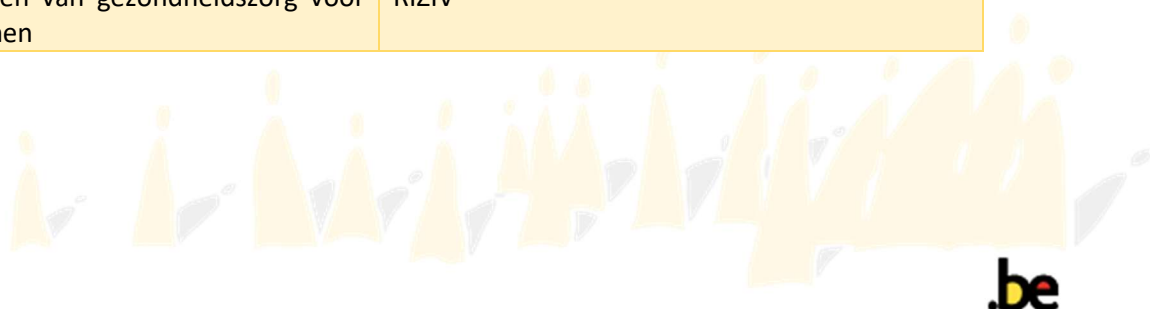
Op het vlak van gezondheid heeft een ervaringsdeskundige het feit gemeld dat het voorschieten van de som van de jaarlijkse raadpleging bij de tandarts een rem kan vormen voor personen in armoede. In antwoord op dit signaal heeft de juridische dienst en toegankelijkheid van het RIZIV een verslag opgesteld dat voorstelt om het verbod op te heffen om de derdebetalersregeling toe te passen voor bepaalde tandheelkundige prestaties. Sinds 1 januari 2022 kunnen de tandartsen de derdebetalersregeling toepassen voor alle prestaties, ongeacht de leeftijd van de patiënt.

Een ander signaal heeft betrekking op de fiscaliteit van de tijdelijke werkloosheid in verband met covid-19. De bedrijfsvoorheffing bedroeg 15 %, terwijl de gebruikelijke voorheffing 26,75 % bedraagt. Dit wil zeggen dat de begunstigen van de tijdelijke werkloosheid wegens Covid meer belastingen zullen moeten betalen, zonder dat ze dat noodzakelijkerwijs weten. Het signaal werd bezorgd aan het Kabinet van de Minister bevoegd voor maatschappelijke integratie, die haar collega van financiën hierover heeft aangesproken om oplossingen te overwegen.

De projecten

Om te antwoorden op deze signalen werden 19 projecten/werkgroepen ingevoerd in het jaar 2021; hieronder volgt een samenvatting in de tabel. Talrijke projecten die de vorige jaren werden gelanceerd, lopen trouwens nog steeds.

Thema van de werkgroep	Betrokken partners:
Toegang tot tandzorg voor kwetsbare personen	RIZIV
Voorstel tot wetswijziging over de bekendmaking van de tarieven door de zorgverstrekkers	RIZIV
De 3 doelstellingen van gezondheidszorg voor kwetsbare personen	RIZIV

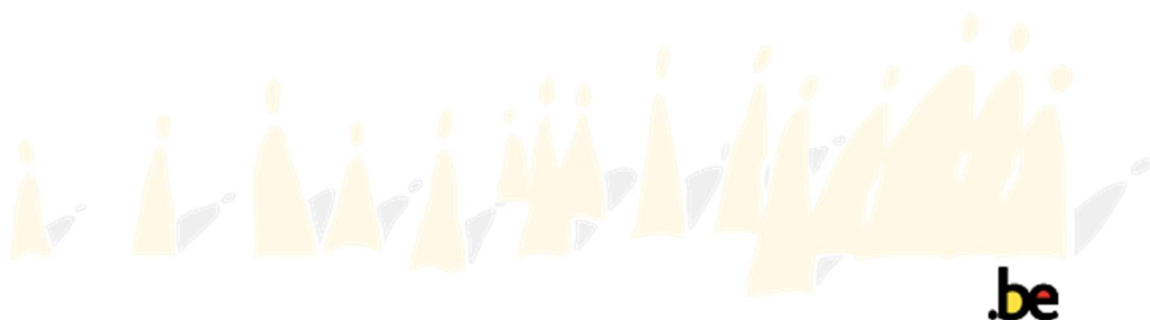


Een brochure opstellen over het Virtual Integrated Drug Information System	RIZIV
Een vaccinatiecampaagne van Artsen van de wereld in Antwerpen voor personen die worden uitgesloten van het gezondheidssysteem	Artsen van de wereld
Het aanvraagformulier voor de erkenning van de handicap herformuleren	DG Personen met een handicap
De webpagina van de FOD Economie met informatie over de overstromingen	FOD Economie
Nadenken samen met de sociale dienst van de FOD Financiën	FOD Financiën
De bemiddeling gemeentelijke administratieve sanctie, kwetsbaarheid en overlast	FOD Binnenlandse Zaken & POD MI
Themaboek armoede en justitie	FOD Justitie & POD MI
Flyer en communicatie rond de actie ZOOM 18-25; Covidmaatregelen bestemd voor jongeren en studenten	POD MI
Een communicatiestrategie uitwerken bij de POD Maatschappelijke Integratie via de sociale media bedoeld voor de burgers & de communicatiedoelstelling non-take-up	POD MI
Het project OCMW online	POD MI
Deelnemen aan discussiegroepen in het kader van de studie van het geïndividualiseerd project maatschappelijke integratie - GPMI	POD MI

D. Het project RIZIV

Context: De ervaringsdeskundigen en gezondheid

In 2015 is de dienst ervaringsdeskundigen een samenwerking gestart met het RIZIV om de expertise van de ED in te zetten voor 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 worden de kwetsbare bevolkingsgroepen (daklozen, nieuwkomers, enz.) vaak de eerste slachtoffers van de grote ongelijkheden op het vlak van gezondheid en, anderzijds hebben deze kwetsbare groepen een laag niveau van gezondheidskennis. Een concrete aanbeveling - voorgesteld door het Witboek - 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.



Het jaar 2021

194 eerstelijnstussenkomsten (microniveau) werden dit jaar geïnterpreteerd. Een groot aantal patiënten werden doorverwezen naar de ervaringsdeskundigen door een collega van de detachingsplaats, wat aantoont dat het standpunt van de ED een toegevoegde waarde heeft voor de zorgverstrekkers en de sociale diensten die reeds aanwezig zijn op de tewerkstellingsplaatsen. Uit de analyse van deze tussenkomsten blijkt dat het grootste deel van hen verband houden met de geletterdheid inzake gezondheidszorg.

Naast het eerstelijnswork trachten wij steeds de link te leggen met het mesoniveau. Zo werden 19 mesoprojecten gelanceerd of opgevolgd in 2021. Zoals bijvoorbeeld dat van het Virtual Integrated Drug Information system (VIDIS) dat in het vervolg van dit verslag zal worden uitgelegd.

In 2021 werden 31 werkgroepen en projecten met externe partners opgestart of verdergezet. Bijvoorbeeld de samenwerking bij de invoering van het project "Community Health Workers" en dat met Brusano, hieronder in detail weergegeven.

Bovendien worden momenteel 69 signalen behandeld, die door de ED werden verstuurd op macroniveau in 2021¹.

E. Projecten op maat

In 2021 werden wij gecontacteerd door 18 externe organisaties (die geen permanente partners van de dienst zijn en/of niet werken op federaal niveau) voor onze expertise. Wij noemen deze eenmalige taken in verband met de toegankelijkheid tot de fundamentele sociale rechten "projecten op maat".

Zo kunnen wij bijvoorbeeld gecontacteerd door verschillende instellingen voor hoger onderwijs en/of onderzoekers (Universiteit Antwerpen, AIGS Luik, L'U Mons, Hogeschool Artevelde, Université Libre de Bruxelles, enz.) om uiteenzettingen te geven. Wij ontvingen ook een verzoek van het OCMW van Jette en 1000 Brussel om deel te nemen aan workshops op het terrein met plaatselijke sociale actoren en werkgroepen. Bovendien hebben wij deelgenomen aan verschillende colloquia en themadagen over ervaringsgerichte kennis. De dienst Ervaringsdeskundigen heeft verder samengewerkt bij de invoering van het project "Community Health Workers" en maakt deel uit van de stuurgroep van het project. In Wallonië werden de ervaringsdeskundigen betrokken bij de aanwerving en nemen zij deel aan de maandelijkse interviews. Tot slot kunnen wij vermelden dat de ervaringsdeskundigen samenwerken in het kader van verschillende projecten ontwikkeld door Brusano, de dienst voor coördinatie en ondersteuning van professionelen in de eerstelijnszorg in het Brussels Gewest.

F. Communicatie

De interne werkgroep communicatie heeft in 2021 verschillende initiatieven opgezet om de dienst en de functie van ervaringsdeskundige in armoede en sociale uitsluiting beter bekend te maken. Zo werd

¹ Activiteitenverslag 2021 beschikbaar op: <https://www.mi-is.be/nl/ervaringsdeskundigen-voor-de-toegankelijkheid-van-de-gezondheidszorg>



de website herwerkt zodat men actuele informatie kan terugvinden over de methodologie, de verschillende projecten op maat die opgezet werden en de diverse partnerorganisaties.

Naar aanleiding van de selectieprocedure voor nieuwe ervaringsdeskundigen hebben we ook verschillende interviews opgenomen met collega ervaringsdeskundigen die elk op hun eigen manier uitleggen wat de functie juist inhoudt, hoe hun takenpakket eruit ziet en wat ze zo leuk vinden aan de functie.

Daarnaast hebben we nog een aantal projecten in de pijplijn. Zo lanceren we in 2022 een trimestriële nieuwsbrief over de verschillende werkgroepen, projecten op maat of expertise uitwisselingsmomenten die we organiseren of bijwonen. Ook leggen we de laatste hand aan een nieuwe flyer over de dienst ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting.

G. Samenwerking in 2021

De methodologie van de ervaringsdeskundigen is gebaseerd op het principe van samenwerking tussen de verschillende partners en stakeholders. Naast de detacheringen en ontwikkelde projecten heeft de dienst eveneens een stuurgroep², die driemaal per jaar samenkomt. Via deze stuurgroep worden de strategische ontwikkelingen van de dienst, zowel intern, als extern, besproken en worden de grote lijnen uitgetekend. Zo werden in 2021 de grote lijnen van de samenwerking met de OCMW's vastgelegd. Er werd tevens ingegaan op de vraag naar de behoefte aan meer transparantie over wat de ervaringsdeskundigen doen wanneer zij niet op hun detacheringsplaats zijn. Ook werd er nagedacht over de naam van de dienst zelf. Over dit laatste punt werd een vergadering gehouden met alle ervaringsdeskundigen.

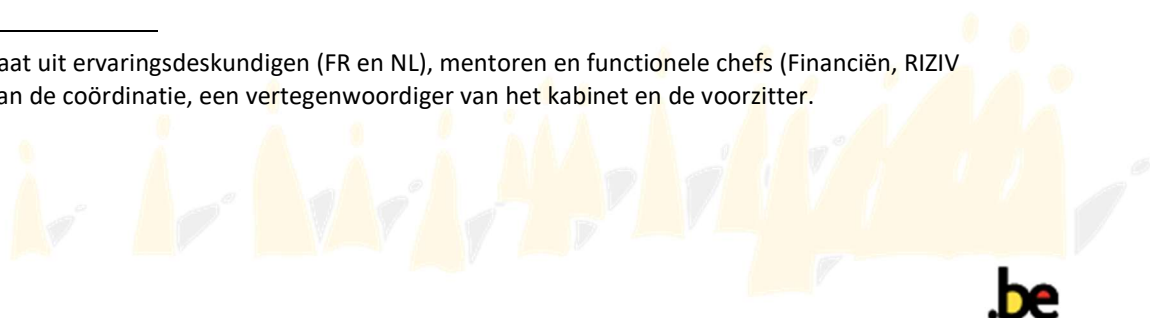
H. Kaart

In 2021 werden de ervaringsdeskundigen gedetacheerd of tewerkgesteld in 23 partnerorganisaties, verspreid over verschillende Belgische provincies, zoals te zien is op onderstaande kaart.

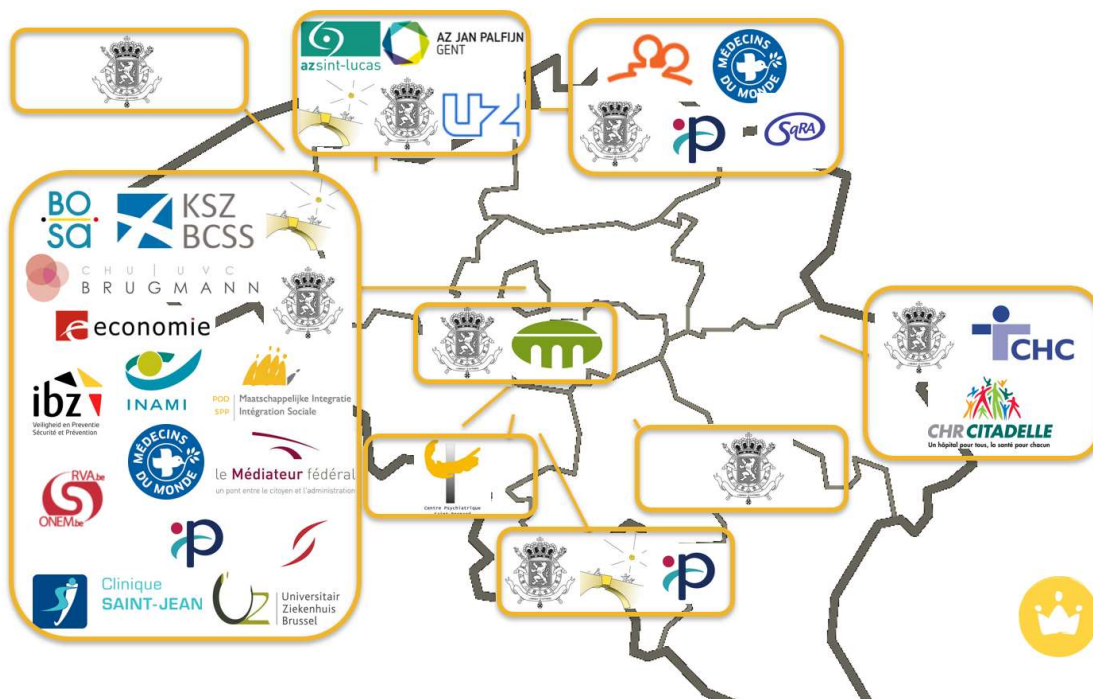
Daarbij bevonden zich:

- Zeven ziekenhuizen in Brussel, Gent en Luik.
- 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 FPD in Antwerpen, Brussel en Charleroi
- Het psychiatrisch centrum St-Bernard in Manage en het netwerk 'Mosaïque' en koepelnetwerk SaRA in Antwerpen
- Twee bureaus van Dokters van de Wereld

² De stuurgroep bestaat uit ervaringsdeskundigen (FR en NL), mentoren en functionele chefs (Financiën, RIZIV en federaal), leden van de coördinatie, een vertegenwoordiger van het kabinet en de voorzitter.



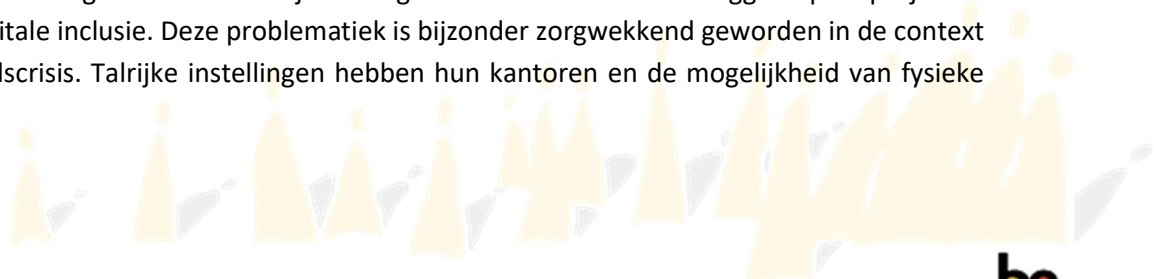
- De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ)
- De FOD Economie
- De DG Handicap (FOD Sociale Zekerheid)
- De FOD Binnenlandse Zaken (IBZ)
- De Rijksdienst voor de Sociale Zekerheid van de Zelfstandigen (RSVZ), Bureau te Bergen
- Het RIZIV
- De federale ombudsman
- De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
- Partenamut
- De POD Maatschappelijke Integratie



Nadruk op bepaalde projecten

De cijfers die werden voorgesteld bij het begin van dit verslag en de tabel van de projecten 2021 vermelden talrijke projecten die in de dienst werden uitgevoerd tijdens het jaar 2021. We zullen niet ingaan op alle projecten, maar hebben ervoor gekozen om sommigen uitgebreider te bespreken.

Voor dit activiteitenverslag 2021 hebben wij ervoor gekozen om de nadruk te leggen op de projecten in verband met digitale inclusie. Deze problematiek is bijzonder zorgwekkend geworden in de context van de gezondheids crisis. Talrijke instellingen hebben hun kantoren en de mogelijkheid van fysieke



afspraken moeten schrappen en vervangen door telefonische contacten en/of via het internet. Dit heeft directe gevolgen gehad voor de toegankelijkheid van de overheidsdiensten voor bepaalde doelgroepen. Volgens de barometer digitale inclusie van de Koning Boudewijnstichting van augustus 2020 heeft 40 % van de Belgische bevolking weinig of geen digitale kennis en beschikt 29 % van de gezinnen met een laag inkomen niet over een internetverbinding. Bovendien blijkt uit het verslag dat 57 % van de internetgebruikers met een lage opleiding en 56 % van de mensen met een laag inkomen het internet niet hebben gebruikt om documenten naar de overheid te sturen, terwijl zij dat wel hadden moeten doen.³

1. Digitale inclusie

De vergadering van de ED over digitale inclusie

Iedere maand organiseert de dienst een teamvergadering per taalrol waarop alle ervaringsdeskundigen uitgenodigd worden. Het delen van informatie, goede praktijken of obstakels waarop men gebotst is, staan hierbij centraal. Tweemaal per jaar, in maart en in november, organiseren we een algemene teamvergadering waarop de Franstalige en Nederlandstalige collega's elkaar kunnen ontmoeten. Transversale thema's of ontwikkelingen die zich afspelen binnen de dienst zelf, worden dan besproken.

Net voor de aanvang van het corona tijdperk, alsof we het voelden aankomen, organiseerde de dienst een algemene consultatie van de ervaringsdeskundigen over de digitale kloof. De inhoud van dit overleg werd geïnspireerd door de Barometer digitale inclusie, zoals hierboven reeds vermeld werd.

Tijdens deze bevraging stonden we stil bij de algemene vaststellingen en conclusies van de Barometer digitale inclusie en bespraken we deze verder in groep. We focusten ook op de eigen werkplek en op de digitale drempels binnen de dienstverlening van de eigen (partner)diensten. Dit resulteerde in een vrij globaal beeld van mogelijke risico's of obstakels in de toegang tot de rechten van burgers.

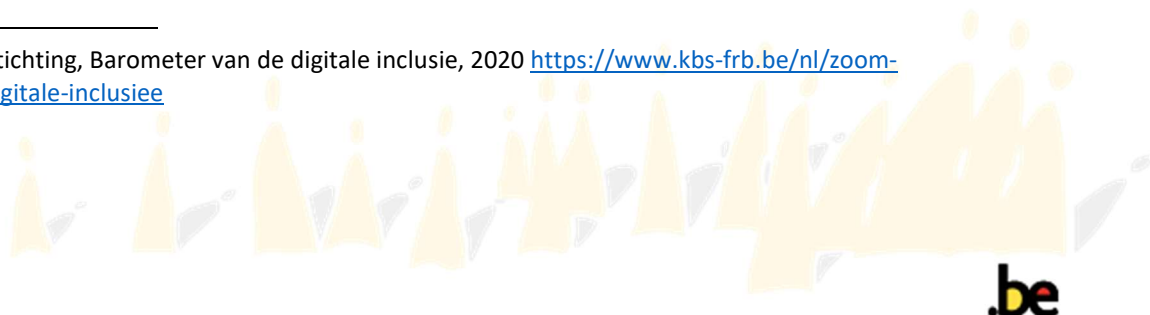
In een tweede fase focusten we ons op de goede praktijken en initiatieven die reeds gelanceerd werden om de digitale kloof te overbruggen. Zo kwamen we tot een uitwisseling van goede praktijken die binnen of buiten de eigen (partner)diensten reeds opgezet werden. Deze uitwisselingen inspireerden ieder van ons om ook binnen de eigen organisatie aandacht te vragen voor de thematiek van de digitale kloof.

De input die verzameld werd tijdens dit overleg, werd in een nota gegoten die zowel voorgesteld werd tijdens een overleg met de partnerdiensten (zie puntje hieronder) als aan de beleidsmakers.

De vergadering met de partnerdiensten over digitale inclusie

Een vergadering met de partnerdiensten gewijd aan digitale inclusie vond op 22 april plaats. Tijdens dit evenement presenteerde de Federale Ombudsman de oplossing van de POOL, het netwerk van Belgische ombudsmannen, waarin wordt gepleit voor de erkenning van het internet als basisbehoefte.

³ Koning Boudewijnstichting, Barometer van de digitale inclusie, 2020 <https://www.kbs-frb.be/nl/zoom-barometer-van-de-digitale-inclusie>



Het netwerk eist betaalbare basistoegang tot een internetverbinding van goede kwaliteit voor elk gezin. Voor de POOL is het internet niet langer een kanaal voor vermaak en informatie, maar een sociale noodzaak.

Vervolgens sprak Samira, een ervaringsdeskundige die werkt bij de POD MI, over ongelijkheid op het gebied van digitale vaardigheden.

De vraag van de ongelijkheid bij het gebruik van essentiële diensten (die uitwisselingen met de overheid, elektronisch bankieren, e-gezondheid, transacties in verband met zakelijke kansen en het verbruik van goederen en diensten mogelijk maken) kwam ook aan de orde. Als overheidsdiensten zijn er verschillende punten waarmee rekening moet worden gehouden, zowel als dienstverleners als garantsteller voor de toegang tot rechten. Vanuit het standpunt van de burger:

- Is het proces toegankelijk/leesbaar?
- Is de communicatie geruststellend?
- Is het multimodale aspect mogelijk?
- Is het medium geschikt (GSM, PC, tablet)?

Na deze presentaties vond een uitwisseling plaats tussen de partnerinstellingen over de digitalisering van diensten en digitale inclusie in hun instellingen.

Naar aanleiding van de twee vermelde vergaderingen werd een doelstelling in verband met digitale uitsluiting toegevoegd aan de evaluatiecyclus van de ervaringsdeskundigen. Het gaat over:

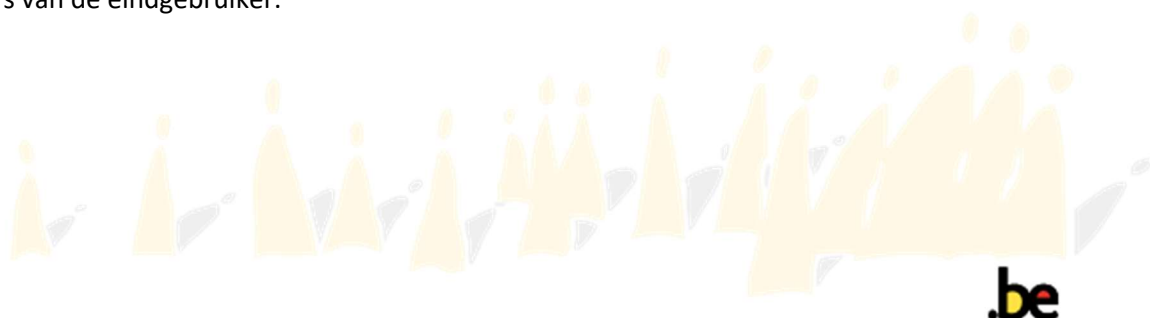
- Het doelpubliek begeleiden en ondersteunen bij stappen die het gebruik van digitale technologie inhouden.
- Deelnemen aan door de partnerinstelling opgezette acties/projecten om de digitale kloof te verkleinen.
- Hinderpalen signaleren in verband met de digitale kloof en/of goede praktijken inzake digitale inclusie doorgeven.

Bovendien werd een aanvraag gedaan bij de partnerorganisaties om de ED te betrekken bij hun denkoefeningen en projecten in verband met digitale inclusie.

Project OCMW online

Het doel van het project OCMW Online, ingevoerd door de POD Maatschappelijke Integratie, is ervoor te zorgen dat iedereen een eerste contact kan hebben met een OCMW. Dit gebeurt via een onlineformulier dat voor alle OCMW's hetzelfde is. Deze mogelijkheid tot eerste contact zal een aanvulling zijn op de bestaande mogelijkheden en zal deze niet vervangen.

Vanaf de voorbereidende vergaderingen werden de ervaringsdeskundigen bij het project betrokken om de basis van dit project vast te stellen. Vervolgens werd een werkgroep opgericht met de federaties en vertegenwoordigers van de OCMW's, de POD MI, SMALS en de ervaringsdeskundigen als vertegenwoordigers van de eindgebruiker.



De ervaringsdeskundigen benadrukten onder meer de noodzaak om 2 soorten identificatie (sterk en vrij) te gebruiken om toegang te krijgen tot het formulier, het belang van een lijst van de verschillende door de OCMW's toegekende steunmaatregelen en het nut om een link toe te voegen naar de beschikbare informatie.

De ED hebben de site en het formulier bekeken, en de gemaakte opmerkingen hebben geleid tot aanpassingen om dit hulpmiddel toegankelijk te maken voor mensen met lees- en/of taalvaardigheidsproblemen.

Andere interventies worden nog verwacht tijdens de ontwikkelingsfase, bv. Opvolging van verzoeken voor specifieke gevallen, deelname aan gebruikerstests, enz.

Samenwerking met de FOD Financiën rond de aanvragen DAVO

Binnen de samenwerking met FOD FIN werd een werkgroep van ervaringsdeskundigen geconsulteerd over het aanvraagformulier voor steun van de Dienst voor Alimentatievorderingen (DAVO). Een aanvraag tot tussenkomst laat toe om niet betaalde onderhoudsgelden op te eisen. Voorheen dienden deze aanvragen op papier ingevuld te worden, waarna deze bezorgd werden aan de bevoegde instantie. Binnen het digitaliseringsproces dat door FOD FIN uitgerold wordt, werd ook het aanvraagformulier gedigitaliseerd.

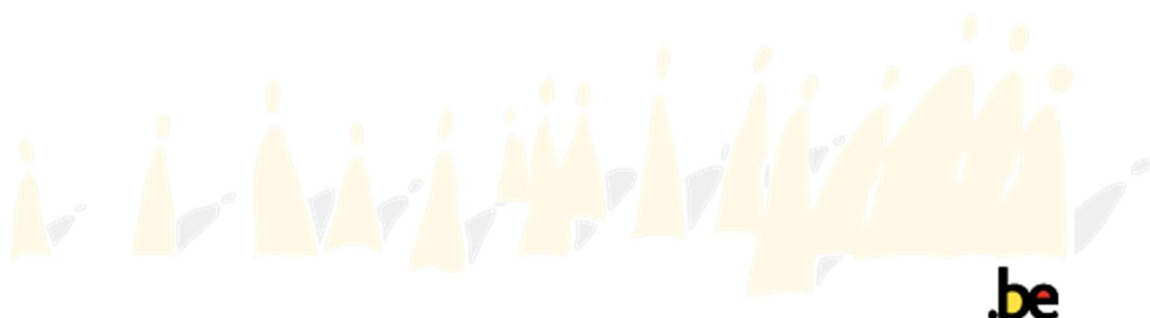
Om tot een digitaal toegankelijk formulier te komen, consulteerden de projectverantwoordelijken een werkgroep van ervaringsdeskundigen die niet per se tewerk gesteld worden binnen FOD FIN. Dit om net het burgerperspectief zo optimaal mogelijk te benaderen.

Op twee momenten werd het digitaal formulier overlopen, besproken en werd er feedback tussen ervaringsdeskundigen en projectverantwoordelijken uitgewisseld.

Leaflet VIDIS

De digitale kloof is voor mensen in een kwetsbare positie overal voelbaar, ook binnen de gezondheidssector. Zo kunnen ze bijvoorbeeld minder makkelijk inloggen op online applicaties die hun gezondheidsgegevens bevatten. Als gevolg hiervan kan de patiënt zelf geen zicht hebben op zijn medisch dossier én ook de hulpverlener kan hier soms geen informatie over vinden. Dit kan voor een vertraging zorgen in de medische hulpverlening. Daarom is het noodzakelijk dat medische gegevens toegankelijker gemaakt worden voor zowel de patiënt als de zorgverlener. Net om deze nood tegemoet te komen is het VIDIS-project ontstaan.

Het VIDIS-project wil gegevens- en informatiedeling organiseren en stimuleren tussen alle partijen die betrokken zijn bij het medicamenteuze proces (o.a. patiënt, zorgverlener, ziekenhuis...). Het project wordt gecoördineerd door het RIZIV. In 2021 maakte VIDIS een folder om de burgers te informeren rond het elektronisch delen van gegevens over geneesmiddelen. Men vroeg aan ervaringsdeskundigen om dit na te lezen op leesbaarheid en toegankelijk taalgebruik. Er werden binnen de dienst ED werkgroepen gelanceerd langs zowel Nederlandstalige als Franstalige kant om de feedback van de ervaringsdeskundigen te verzamelen. Deze informatie werd gebundeld in een nota en doorgestuurd naar het RIZIV.



2. Werkgroep COVID-19

De werkgroep Covid-19 is in 2020 van start gegaan. In 2021 waren er nog veel signalen in verband met de gezondheids crisis, waardoor deze werkgroep bleef bestaan. Het doel ervan is complexe signalen met meervoudige problemen te behandelen. Deze werkgroep heeft ook bijgedragen aan de ontwikkeling van het draaiboek voor de vaccinatiecampagne van Dokters van de Wereld (DvdW) voor mensen die van het gezondheidszorgstelsel zijn uitgesloten. Deze organisatie heeft in juni een grootschalige vaccinatiecampagne georganiseerd voor kwetsbare groepen, die twee dagen duurde. In het kader van de vaccinatiecampagne van DvdW hebben de ED hun steun aangeboden om de doelgroep op te roepen en om de personen aangenamer en aan de hand van toegankelijke taal te ontvangen. Zij hebben ook de personen gerustgesteld en begeleid.

3. Vorming over non take-up bij de HZIV

Non take-up van sociale rechten is een gekende kwestie binnen de gezondheidszorg. Deze problematiek is zodanig complex, dat het voor medewerkers in het veld lastig kan zijn om dit te herkennen. Om die reden heeft de Hulpkas voor Ziekte en Invaliditeitsverzekering (HZIV) een project opgestart om het belang van deze kwestie te benadrukken. Hierbij heeft men de medewerkers van de Front Office een vorming aangeboden waarbij de verschillende invalshoeken van non take-up werden belicht. Dit met als doel om de medewerkers die in rechtstreeks contact komen met de doelgroep te ondersteunen in het herkennen en aanpakken van deze problematiek.

Om het perspectief van mensen in armoede of sociale uitsluiting te integreren in deze vorming, werd een ervaringsdeskundige betrokken. De ED heeft geholpen bij de voorbereiding en de voorstelling van de opleiding. In 2020 werd deze gegeven langs Franstalige kant. In het najaar 2021 werd dit ook langs Nederlandstalige kant gedaan. Tijdens de vormingsmomenten was er ook ruimte voor de input van de medewerkers van de Front Office. Deze input zal vervolgens verwerkt en meegenomen worden in de verdere strijd tegen de non take-up van de sociale rechten in de gezondheidszorg.

4. Werkgroep “Intake Remake” voor de DG personen met een Handicap

In 2021 wilde DG personen met een handicap het intakeformulier toegankelijker maken. Ze richtten het project “intake-remake” op en betrokken er het perspectief van de ervaringsdeskundigen in. Zowel langs de Franstalige als Nederlandstalige kant werden er werkgroepen georganiseerd met ED. Tijdens de eerste bijeenkomst bespraken de ED welke drempels en moeilijkheden mensen in een kwetsbare situatie kunnen ondervinden bij het invullen van een formulier. Daarnaast gaven ze ook advies over welke aspecten kunnen bijdragen tot een toegankelijker formulier. DG personen met een handicap herwerkte aan de hand van deze feedback het intakeformulier.



De tweede fase van het project ging door in mei. DG personen met een handicap organiseerde individuele gesprekken met meerdere ervaringsdeskundigen. Hier legden ze het nieuwe intakeformulier voor aan de ED. De ervaringsdeskundige kon dan in detail feedback geven op de herwerkte versie. Deze input werd nogmaals verwerkt en zo kwamen ze tot de finale versie van het intakeformulier.

Besluiten en perspectieven

Het jaar 2021 werd nog gekenmerkt door Covid-19, wat het eerstelijnswork in bepaalde instellingen bemoeilijkte en de aandacht vestigde op de risico's op digitale uitsluiting voor bepaalde kwetsbare groepen.

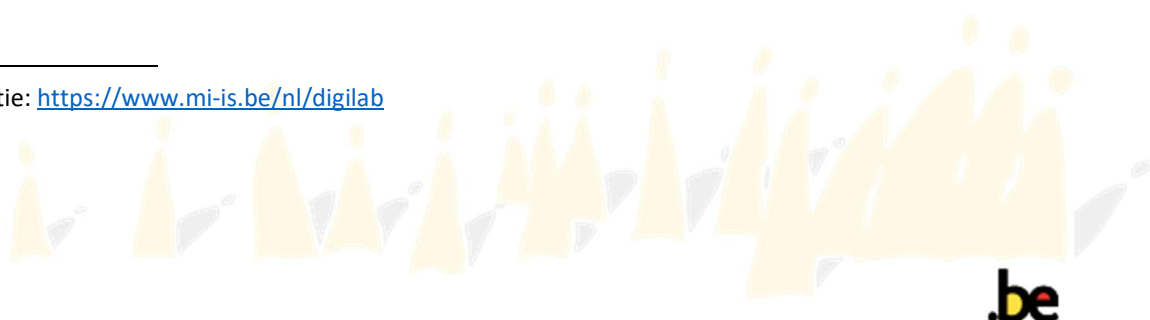
2021 vormt een keerpunt op het niveau van human resources met de lancering van een statutaire selectieprocedure voor de functie van ervaringsdeskundige bij de POD Maatschappelijke Integratie. De aanwervingsprocedure zal in het eerste kwartaal van 2022 worden voortgezet en de stages met het oog op de benoeming zullen naar verwachting kort daarna van start gaan.

Tijdens het jaar 2022 zal de dienst de nadruk blijven leggen op de digitale inclusie in samenwerking met de cel Digilab⁴ van de POD MI, met onze federale partners en in het domein van de gezondheid. Bovendien zullen wij nadenken over de signalen en over hun traject.

Wat het project RIZIV betreft, zal de coördinatie van de dienst Ervaringsdeskundigen zich in 2022 ook blijven inspannen om het werk van de ervaringsdeskundigen in de instellingen van de gezondheidszorg duurzaam te verankeren.

Wij zullen ook beginnen met het prospecteren van nieuwe detacheringen op federaal niveau en in de gezondheidssector en hopen de ontplooiing van ervaringsdeskundigen in de OCMW's te kunnen realiseren, na een bezinning die in de loop van het jaar in overleg met enkele OCMW's en het kabinet werd uitgevoerd.

⁴ Voor meer informatie: <https://www.mi-is.be/nl/digilab>



Bijkomende inlichtingen ?

Voor meer informatie, gelieve contact op te nemen met de ervaringsdeskundigen op het volgende adres: mi.edv@mi-is.be.

Bronvermelding

POD MI - Maatschappelijke integratie

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

